

# **El estrés laboral como riesgo psicosocial: actividad preventiva y correctora**



## Sumario

01. Introducción .....	3
02. ¿En qué preceptos se recoge la obligación de prevenir el estrés laboral en la LPR?: el alcance del deber empresarial .....	4
03. ¿Qué sucede en otros lugares de nuestro entorno?: Aproximación a la regulación del estrés laboral en otros países de la UE y de la OIT .....	8
04. El estrés laboral por razones de género: factores de riesgo y medidas preventivas .....	10
05. Una modalidad específica de estrés laboral: el síndrome de desgaste profesional (burn-out) .....	30
1. Fases del proceso y evolución del síndrome.....	30
2. Factores de riesgo: los desencadenantes del SQT .....	35
Identificación del problema: ¿cómo medir el SQT? .....	43
Métodos de Intervención Preventiva .....	46
06. Cómo se regula desde la negociación colectiva la gestión del estrés laboral?: La transposición del Acuerdo Comunitario al ANC 2005 .....	50
07. ¿Cómo entiende la jurisprudencia el estrés laboral?: tratamiento judicial de la acción preventiva y reparadora.....	55
a) La acción preventiva .....	55
b) Acción reparadora .....	56
08. ¿Cómo se afronta desde la “normativa empresarial”?: Protocolos y Buenas Prácticas de gestión del estrés laboral .....	57
09. ¿Qué hace la ITSS?: El control por parte de la ITSS de la evaluación del estrés laboral.....	58
10. Conclusión .....	59
11. Bibliografía .....	60
ANEXOS .....	61
ANEXO CONVENCIONAL.....	61
ANEXO AL ACUERDO INTERCONFEDERAL PARA LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA 2005 (ANC 2005) –BOE 16 MARZO 2005- .....	61
ANEXO JURISPRUDENCIAL.....	66
GUÍA EUROPEA .....	79



## 01. Introducción

En los capítulos precedentes hemos podido comprobar que el estrés laboral existe y que actúa realmente como un agente generador no ya sólo de “riesgos” sino también de “daños” para la salud de los trabajadores. Asimismo se ha visto cómo se puede intervenir técnicamente para evitar o reducir los factores causantes de estrés laboral, creando un espacio, sino “libre” por completo si “adecuado”, para afrontar eficazmente la aparición de estas situaciones en las empresas. De este modo, se ha respondido positivamente a la pregunta sobre si se puede prevenir el estrés laboral y cómo.

Pero ahora bien, la pregunta que surge de inmediato es otra: ¿se **debe** prevenir el estrés laboral, es decir, *tienen los empleadores obligación legal de prevenir el estrés laboral*? El interrogante surge ante un dato evidente: no tenemos ni en la LPRL ni en las normas reglamentarias que la desarrollan una regulación expresa y específica para el estrés laboral. Pero ¿quiere decir esto que no está regulado el estrés laboral por la LPRL, como algunos, equivocadamente, creen?

La respuesta es claramente negativa. La posición de partida es la de que el estrés no sólo puede técnicamente sino que debe normativamente ser considerado como un riesgo profesional. Por tanto, ha de aplicarse a las situaciones de este tipo el mismo sistema de gestión que recoge la LPRL para cualquier riesgo profesional. En este Capítulo vamos a explicar con cierto detenimiento, aunque de modo sucinto y claro, cuáles son los tratamientos que el actual marco regulador de la prevención de riesgos exige dar al estrés laboral y que, en términos generales, son los mismos que los que se prevén para el resto de los riesgos de origen laboral.

Estos tratamientos son básicamente 3. El tratamiento de la *acción preventiva*, a través del sistema impulsado por la LPRL. El que suministra la *acción reparadora*, que actúa cuando el riesgo ya se ha actualizado o hecho “daño” para la salud de los trabajadores, y que afecta tanto a la LPRL como a otras normas legales –la LGSS; la responsabilidad contractual del ET (artículo 50 ET); la responsabilidad civil...-. Finalmente, la que propicia la *acción sancionadora o represiva*, provocada por la activación de las normas relativas a la responsabilidad administrativa por infracciones en materia de PRL e, incluso, aunque esto será poco probable, aunque sí posible, las normas propias de la responsabilidad penal por delitos, sea de riesgo sea sobre todo de lesiones, que incluso podría afectar a un delito de homicidio imprudente cuando el estrés laboral desembocará en una situación extrema, como el suicidio. No obstante, puesto que este Manual se centra en la prevención, nos limitaremos a tratar el régimen regulador del deber de prevenir el estrés laboral. Veámoslo.



## 02. ¿En qué preceptos se recoge la obligación de prevenir el estrés laboral en la LPRL?: el alcance del deber empresarial

Acabamos de recordar que en la LPRL no encontramos ninguna referencia expresa ni al concepto de “*riesgo psicosocial*” en general, ni al de “*estrés laboral*” en particular. Sólo hallaremos una definición genérica de “*riesgo laboral*”: cualquier posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo (artículo 4.3º LPRL).

Tampoco contamos con una norma legal o reglamentaria que especifique el procedimiento de evaluación y planificación del riesgo de estrés laboral. El artículo 14.2 LPRL se limita a recordar que, en cumplimiento del deber de protección eficaz, “*el empresario deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo*”.

Ahora bien, como hemos advertido igualmente, esta carencia no significa en modo alguno que el riesgo de estrés laboral no se contemple por la LPRL. Muy al contrario, de los artículos 4, 14, 15 y 16 LPRL se desprende con toda certeza que sí están incluidos en el sistema legal de gestión preventiva los “*riesgos psicosociales*” en general y el estrés laboral en particular. Para comprender esta pequeña paradoja basta con comparar la regulación precedente a la LPRL y la que ésta propone. En aquélla, la recogida en la Ordenanza General de Seguridad e Higiene en el Trabajo –OGSHT–, la idea ordenadora era la de contemplar de modo exhaustivo los riesgos laborales que se reconocían y predisponer, también de modo detallado, las medidas preventivas que eran adecuadas para cada caso. La ausencia de una norma reglamentaria, o de una norma jurídico-técnica, motivaba la falta de una regulación normativa y, por tanto, la imposibilidad, o cuando menos la enorme dificultad, de que los poderes públicos, ya los inspectores ya los jueces, pudieran controlar la legalidad del cumplimiento de las obligaciones empresariales.

Pero el modelo de regulación promovido por la LPRL, que a su vez recibe el propio de la Directiva Marco 89/391/CE, es radicalmente diferente. La LPRL se conforma ahora con establecer un conjunto básico de obligaciones y responsabilidades por su incumplimiento – artículos 14 y 42 LPRL–, dejando las medidas concretas que haya de aplicarse en cada caso a la acción preventiva a realizar por el empleador. Eso sí, siguiendo unas determinadas pautas, que son:

- a) ordenación de la actividad preventiva conforme a unos principios rectores –los del artículo 15 LPRL–



## El estrés laboral como riesgo psicosocial: actividad preventiva y correctora

- b) obligado seguimiento de unos instrumentos específicos – Plan de PRL, Evaluación de Riesgos y Planificación Preventiva; artículo 16-
- c) ejecución profesional de las medidas a través de expertos o profesionales especializados en diferentes ciencias y técnicas preventivas, tanto las que son tradicionales –seguridad, higiene, medicina en el trabajo- como las más modernas – Ergonomía, Psicosociología, Comunicación...-.
- d) Necesaria participación de los trabajadores, directamente y a través de sus representantes, en la gestión de esta política preventiva –artículo 18 LPRL-.

Pues bien, si analizamos con detenimiento esas cuatro pautas básicas del modelo de regulación legal de la acción preventiva en las organizaciones de trabajo veremos que el estrés laboral tiene perfecta cabida en todas ellas. Buena prueba de ello es que el Anexo VI del RD 39/1997, Reglamento de Servicios de Prevención (RSP) prevé, de modo expreso, como rama preventiva la llamada “*psicosociología aplicada*” a la PRL. Asimismo, tanto el Estatuto de los Trabajadores –ET-, en su artículo 36.5, como la LPRL, en su artículo 15.1 d), recogen como principio de la acción preventiva el deber del empresario de *adaptar el trabajo a la persona*, aunque sepamos que en la realidad sea ésta quien se adapte a aquél ante las exigencias productivas y de competitividad extremas.

Aún más contundente si cabe resulta, para afirmar esta inclusión del estrés laboral entre los riesgos a gestionar desde la LPRL de forma obligada, el principio de acción preventiva expresamente previsto en la letra g) del artículo 15.1 Según ha quedado expresado en el Capítulo I, por *estado de estrés laboral* podemos entender la situación en que un trabajador no encuentra respuesta adecuada a las demandas de su entorno socio-laboral en un tiempo razonable, lo que puede generar problemas para su salud, física y psíquica. Pues bien, conforme al principio de *planificación integral o ambiental* recogido en aquel precepto la acción preventiva ha de ordenarse “*buscando un conjunto coherente que integre en ella la técnica, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales en el trabajo*”.

Si el lector trae a su recuerdo en este momento las consideraciones que se han hecho en el Capítulo 3, relativo a las causas del estrés laboral, podrá comprobar con facilidad cómo en aquel artículo legal se listan absolutamente todos los grupos de factores que están en la base o desencadenan situaciones de estrés laboral, tanto objetivos –organización y condiciones de trabajo; ambiente físico- como subjetivos o relacionales – las relaciones sociales-. Pero es que, además, buena parte de ellos son luego objeto de regulación detenida y específica en la normativa, tanto a efectos laborales como preventivos –tiempo de trabajo, promoción profesional, trabajo a turnos, caracteres personales específicos...-. Consecuentemente, el



## El estrés laboral como riesgo psicosocial: actividad preventiva y correctora

estrés laboral debe ser objeto de una específica y eficaz acción preventiva a través de la aplicación de los instrumentos previstos, con carácter general, en la LPRL. En esta norma se obliga al empleador a definir y gestionar una política de prevención y protección eficaces, a través de la adopción de cuantas medidas sean necesarias para garantizar un ambiente saludable y seguro, por tanto también liberado de la "contaminación psicosocial" que supone una situación de estrés laboral.

Pese a la rotundidad de este conjunto normativo quizás todavía alguien pueda creer que no existen referentes concretos para seguir este deber empresarial. Así, aunque exista esta exigencia en el plano normativo en el plano práctico no habría una técnica precisa para evaluar este riesgo y adoptar medidas. Pero tampoco puede compartirse un razonamiento de este tipo. La razón es que estas ausencias están perfectamente previstas en la normativa reglamentaria. El artículo 5.3 del RSP es inequívoco a tal fin, pues prevé que cuando la "evaluación de riesgos" exija la realización de "mediciones" o "análisis", como sucede en relación al estrés laboral, y la normativa no concrete los métodos que deben emplearse, o cuando los criterios de evaluación requieran de una interpretación a la luz de criterios técnicos, han de utilizarse los métodos, guías o pautas recogidos por los organismos internacionales, nacionales o autonómicos más prestigiosos en esta materia. Por lo tanto, y comparando una vez más lo afirmado en un Capítulo anterior, queda claro que a día de hoy sí que existen diferentes técnicas a seguir para la evaluación e intervención en materia de estrés laboral.

Esta conclusión, a veces puesta erróneamente en duda, está completamente avalada por los siguientes datos de relevancia jurídico-práctica:

- ➔ una abundante y constante jurisprudencia que ha reconocido como enfermedad del trabajo, con el consiguiente tratamiento de "accidente laboral" – artículo 115. 2. e LGSS-, las secuelas producidas por el estrés laboral.
- ➔ El reconocimiento por la ITSS del carácter evaluable de los factores de riesgo causantes del estrés en el marco de la LPRL, hasta el punto de aprobar un Protocolo específico o propio para verificar o comprobar que las Evaluaciones de Riesgos incorporan también los factores psicosociales. Eso significa que de no integrarse tal riesgo ha de aplicarse el Derecho Administrativo Sancionador.
- ➔ Por la formalización del Acuerdo Europeo sobre Estrés Laboral (2004), recogido en el ANC 2005, que reconoce expresamente la obligación del empresario de prevenir, en el marco de la Directiva Marco 89/391/CEE, el estrés laboral. Aunque, como veremos de



## El estrés laboral como riesgo psicosocial: actividad preventiva y correctora

inmediato, este Acuerdo Social no es vinculante para el empleador, sí es una pauta o Guía útil a seguir para valorar el cumplimiento empresarial del deber legal de protección de la salud del trabajador, incluyendo los factores de riesgo psicosocial, como entiende la doctrina judicial – STSJ, Madrid, 5 de octubre de 2005-.

En suma, resulta sustancialmente aplicable al estrés laboral todo el conjunto de obligaciones –ciclo preventivo- que establece la normativa en materia de prevención de riesgos laborales: *Plan de PRL - Evaluación- Planificación Preventiva*. De inmediato se verá cómo esta es la conclusión que hoy domina en la Unión Europea, tanto en el plano institucional –Agencia Europea de Seguridad y Salud; Comisión y Consejo...-, como en el de los interlocutores sociales – Diálogo Social Comunitario-.



### 03. ¿Qué sucede en otros lugares de nuestro entorno?: Aproximación a la regulación del estrés laboral en otros países de la UE y de la OIT

Pero antes de exponer cómo afrontan sindicatos y organizaciones patronales este deber de incluir en las políticas de PRL la gestión del estrés relacionado con el trabajo vemos, siquiera brevemente, cuál es la situación en otros países de nuestro entorno, tanto jurídico como socio-económico, y en especial en la Unión Europea –UE-. A este respecto conviene advertir que la situación no es muy diferente de la nuestra en la práctica totalidad de los países de la UE, pues son muy pocos los que han afrontado en sus legislaciones una regulación específica de los riesgos psicosociales en general, y del estrés laboral en particular.

En efecto, a diferencia de lo sucedido en relación a la violencia psicológica en el trabajo, incluido el acoso moral –*mobbing*–, que sí cuenta con algunas legislaciones expresas y específicas –Francia, Bélgica, Suecia, Finlandia–, no existe ningún país que haya provisto una reglamentación normativa de modo expreso para el estrés laboral en el marco de la PRL. Así lo constata la *Guía comunitaria sobre estrés laboral* que, sin embargo, no duda en afirmar que, pese a esta ausencia de mención específica, “*sí que resulta evidente que tanto las disposiciones nacionales como las comunitarias son de aplicación en el ámbito de la salud y el estrés relacionados con el trabajo*”. En esta misma Guía se recuerda que algunas Directivas particulares, como la relativa al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización y la relativa a la protección de la mujer embarazada, presuponen la necesidad de tener en cuenta el estrés “psíquico” –también el “estrés térmico”– en la valoración del riesgo.

Ahora bien, como puede comprobarse fácilmente, tanto en el marco de la UE como en las instituciones nacionales, esta necesidad de hacer frente a las causas del estrés –prevención primaria–, reducir sus efectos en la salud –prevención secundaria– y tratar la enfermedad resultante –prevención terciaria– queda reflejada en instrumentos que no se tienen estrictamente como normativos sino en códigos, guías o reglas más orientadores que vinculantes. La razón no está tanto en la exclusión del problema del marco legal, que como se ha dicho es innegable, cuanto en garantizar que la gestión de este riesgo se haga a través de un conjunto de instrumentos flexibles, adaptados a cada organización o empresa, dada la complejidad del problema y la diversidad de factores a tener en cuenta. Por eso, la tendencia





## El estrés laboral como riesgo psicosocial: actividad preventiva y correctora

dominante es la de elaborar Planes, Programas o “normas de gestión” sobre el estrés laboral que buscan más servir de pautas a las empresas para aplicar la legislación ya existente y de carácter general.

A este respecto, un ejemplo ilustrativo de este modelo regulador flexible lo proporciona la Oficina Ejecutiva de Seguridad y Salud del Reino Unido (HSE), que en 2004 editó las llamadas “normas sobre gestión del estrés laboral” – “*The management standards*”-. Con ellas se pretende facilitar a las empresas el cumplimiento de las normas previstas con carácter general en materia de salud y seguridad en el trabajo, en gran medida equivalentes a las previstas en nuestra LPRL. La Guía es sucinta y se limita básicamente en la identificación de 6 aspectos a tener en cuenta para la prevención del estrés laboral – demanda de trabajo, control del trabajador, apoyo con que cuenta, marco de relaciones sociales, papel que desempeña e incidencia de los cambios-, a partir de los cuales se da una “regla” o “estándar” para afrontar cada uno de esos aspectos de modo adecuado. Las especificaciones o pautas concretas de estas reglas no son muy diferentes de las que recoge la Guía comunitaria y otros ejemplos seguidos en diferentes países comunitarios, incluidas las múltiples Notas Técnicas Preventivas –NTP- elaboradas por el INSHT español a este respecto.

En todo caso, es interesante destacar que esta “Guía Oficial” se enmarca en una política de revitalización de la aplicación práctica de las normas de salud y seguridad llevada a cabo en el Reino Unido a partir del año 2000 y que se renovó en 2003. Precisamente, este ejemplo se sitúa en línea con la tendencia más reciente y potente para afrontar los nuevos riesgos laborales tanto en el seno de la OIT como de la UE. En definitiva, un recorrido por el tratamiento dado a este tema en el seno de las instituciones internacionales y en los países del mundo desarrollado, evidencia que el problema de prevención del estrés laboral no es tanto una cuestión de más legislación sino del modo de organización y gestión de la empresa y del trabajo. Por tanto, más que una reforma legal se hace preciso integrar en la gestión empresarial los principios de acción preventiva ya evidenciados en el anterior apartado, conforme a las pautas dadas en los Capítulos anteriores de este Manual, en especial en el Capítulo 4.



## **04. El estrés laboral por razones de género: factores de riesgo y medidas preventivas**

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo ha definido el estrés como la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas. En el ámbito laboral surge cuando se da un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización<sup>1</sup>. El trabajador percibe que no dispone de recursos suficientes para afrontar la problemática laboral y aparece ese estado de “desbordamiento”, al que se denomina estrés producido por esas presiones citadas que se denominan estresores.

Estos estresores pueden ser de carácter físico o de carácter psicosocial. Así, la iluminación, la temperatura o el ruido inadecuados pueden considerarse estresores físicos al igual que los ambientes contaminados o las propias posturas que tengan que realizarse o mantenerse en la realización del trabajo<sup>2</sup>. Por otro lado, los estresores psicosociales son aquellos relacionados con el contenido de la tarea, respecto de la que puede tenerse sobrecarga cuantitativa o insuficiente carga cualitativa (contenido limitado o monocorde, falta de demandas a la creatividad o a la solución de problemas etc.)<sup>3</sup>, o relativos a la organización del trabajo como el conflicto y ambigüedad de rol, jornada de trabajo, relaciones interpersonales y promoción y desarrollo de la carrera profesional. No obstante, en la aparición del estrés también influyen las características individuales que harán más o menos vulnerable a un trabajador a este tipo de riesgo.

Esos estresores, o factores de riesgo psicosociales, pueden definirse como interacciones entre el trabajo, su medio-ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte y, por otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y

---

<sup>1</sup> Hoyo Delgado, M.A.: *Estrés laboral*, Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Madrid, 1996, pág. 6.

<sup>2</sup> Vid, en este sentido.: Pedrosa, J.J.; Gaspar, J.; Dolz, J.L.; Barbolla, F.; Azzolini, R.: *Estrés postural. Ejercicios y mejora de hábitos*, Mira Editores, Zaragoza, 2004. Avanzando lo que se analizará infra. La incidencia de este estrés postural ha llevado, incluso, a pronunciamientos judiciales (Vid. STSJ de Madrid, de 1 de diciembre de 2003 –JUR 2004/94456).

<sup>3</sup> Vid., Levi, L.: “Factores psicosociales, estrés y salud”, en OIT.: *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo. Volumen 2, 1998, pag. 34.5.*



## El estrés laboral como riesgo psicosocial: actividad preventiva y correctora

experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo<sup>4</sup>. Afectan a la salud de las personas a través de un “conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo; un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación”<sup>5</sup> que es lo que supone el estrés. Así, en términos de prevención de riesgos laborales, podría decirse que los factores psicosociales representan la exposición al riesgo, la organización del trabajo o el contenido de la tarea el origen de ésta y, el estrés, el precursor del efecto<sup>6</sup>, de la enfermedad o trastorno de salud física o mental que pueda producirse.

Y es que está comprobado que el estrés da lugar a afecciones tanto en la salud física como mental del trabajador. Así<sup>7</sup>, se ha afirmado que puede dar lugar a trastornos gastrointestinales, como úlcera péptica; cardiovasculares –hipertensión arterial-; respiratorios –asma bronquial-; endocrinos –diabetes-; sexuales –alteraciones de la libido-; dermatológicos –alopecia-; musculares –rigidez- u otros como cefaleas. Y en relación con los trastornos psicológicos bloqueos mentales, frecuentes olvidos, trastornos del sueño, adicción a drogas y alcohol, trastornos de la personalidad, trastornos de la conducta que, sin duda, afectan, a sus relaciones extralaborales.

Además, plantea problemas para la propia empresa ante situaciones de absentismo laboral, incapacidad, mal ambiente de trabajo o por no poder planificar adecuadamente el trabajo<sup>8</sup>.

Con estas premisas, no hay duda de que el estrés es un riesgo laboral al que hay que hacerle frente no sólo en aras de la salud integral del trabajador, sino, también en aras del propio beneficio de la empresa.

---

4 Vid. VAA Ruiz Rodríguez, I.; Torollo González F.J.:Curso de prevención de riesgos laborales: España en el marco de la Unión Europea, Madrid, Dykinson, 1999, pág 290.

5 Comisión Europea: Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo: ¿La sal de la vida o el beso de la muerte?. Oficina de publicaciones oficiales de las Comunidades Europeas, Luxemburgo, 2000.

6 ISTAS: Manual de la versión media del método ISTAS21 (CoPsoQ) de evaluación de riesgos psicosociales, [www.istas.ccoo.es](http://www.istas.ccoo.es), pág. 9.

7 Siguiendo a Hoyo Delgado, M.A.: Estrés laboral...op. cit., págs. 8 a 11.

8 Sobre este particular, vid.: Cooper, C.L.; Liukkonen P., Cartwright. S.: Stress Prevention in the Work Place: assesing the costs and benefits to organizations. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, Dublin, 1996.



## El estrés laboral como riesgo psicosocial: actividad preventiva y correctora

Los problemas que podía generar el estrés en el trabajo ya se plantearon en los años 80 por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) en su informe: Psychosocial Factors at Work: Recognition and Control, fruto de la 9ª sesión del Comité Conjunto de ambas organizaciones<sup>9</sup>. En él se analiza el impacto sobre la salud de los factores de riesgo psicosociales, tales como la carga de trabajo o la organización de la jornada. Se examinan una serie de efectos, incluyendo el absentismo y el alcoholismo y se relacionan con la vulnerabilidad individual y el apoyo social. A la vez, se ponen al día las metodologías para medir y controlar los efectos de estos factores sobre el trabajo, especialmente los reconocimientos médicos y los cuestionarios. Además, se proponen algunas medidas que podrían adoptar las empresas para prevenir sus efectos dañinos sobre la salud tales como mejora del diseño de trabajo, de la organización y de la ergonomía, además de acciones formativas, mayor participación de los trabajadores en la toma de decisiones preventivas e investigación práctica. Por otro lado y de especial trascendencia en la actualidad, para un adecuado tratamiento del estrés, este informe hace hincapié en la necesidad de un método multidisciplinar que tenga en cuenta la naturaleza multicausal de los problemas y trastornos de la salud relacionados con los factores psicosociales<sup>10</sup>.

Esta preocupación traía causa del propio concepto de salud laboral con el que se hace referencia a la promoción y al mantenimiento del más alto grado de bienestar físico, psíquico y social de los trabajadores en todas las profesiones que, junto a las medidas que tienden a su consecución (prevención de todo daño causado a la salud, protección contra los riesgos de su trabajo, colocar y mantener al trabajador en un empleo acorde a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su tarea) fue adoptado en la primera sesión del Comité Conjunto OIT-OMS, en 1950 y sirvió para que el artículo 3.e) del Convenio núm 155 sobre Seguridad y Salud en el trabajo y medio ambiente de trabajo, de 22 de junio de 1981, señalara que el término salud en relación con el trabajo abarca no solamente la ausencia de afecciones o de enfermedad, sino también los elementos físicos y mentales que afectan a la salud y están directamente relacionados con la seguridad e higiene en el trabajo. La evolución de esta preocupación cristalizó, en 1992, en un documento específico de la OIT sobre la Prevención del estrés en el trabajo<sup>11</sup> recogiendo experiencias de

---

9 Celebrada del 18 al 24 de septiembre de 1984.

10 Psychosocial factors at work: recognition and control. Occupational Safety and Health series núm 56, ILO, Geneva, 1984.

11VVA.: Preventing stress at work, en Conditions of Work Digest volumen 11, núm 2, OIT, Ginebra. La versión española ha sido editada por el INSHT.: (INSHT.: La prevención del estrés en el trabajo, Condiciones de Trabajo núm 8, INSHT, Madrid, 1996).



## El estrés laboral como riesgo psicosocial: actividad preventiva y correctora

distintos países y, en el año 1995, en una revisión del concepto de salud laboral, también por el Comité Conjunto OIT-OMS (12ª reunión), reforzando las políticas preventivas de empresa en aras de la protección frente a los riesgos psicosociales. Así, se estableció que las actividades relacionadas con la salud en el ámbito laboral abarcan tres objetivos diferentes: i) el mantenimiento y la promoción de la salud de los trabajadores y su capacidad de trabajo, ii) el mejoramiento del medio ambiente de trabajo y del propio trabajo a fin de garantizar la seguridad y salud en el mismo, iii) la elaboración de sistemas de organización del trabajo y de culturas laborales con miras a fomentar la seguridad y la salud en el mismo y de promover así un clima social positivo e incrementar la productividad de las empresas. El concepto de cultura laboral se entiende en este contexto como un reflejo de los sistemas de valores esenciales adoptados por las empresas interesadas. En la práctica, dicha cultura se refleja en los sistemas de administración, en la gestión del personal, en los principios de participación, en las políticas de capacitación y en la calidad de la gestión de la empresa<sup>12</sup>.

Actualmente, en el seno de la OIT existe un Programa de actuación para abordar los problemas psicosociales en el trabajo denominado SOLVE (Stress, TobaccO, AlcohOL y Drugs, HIV/AIDS ViolencE). Es un programa interactivo destinado a prestar ayuda en la elaboración de políticas y la acción para abordar las cuestiones psicosociales en el lugar de trabajo sobre la base de que, tomados en su conjunto, los problemas señalados representan una causa grave de accidentes, lesiones mortales, enfermedad y absentismo laboral tanto en los países de desarrollo como en los no desarrollados<sup>13</sup>. Lo que se quiere lograr es que la empresa integre las cuestiones psicosociales en su política global, establezca un marco para la acción preventiva y aplique las medidas adoptadas con la participación de los trabajadores.

De la preocupación por el estrés también se ha hecho eco la Unión Europea, sobre todo a partir de la Directiva Marco de aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud de los trabajadores en el trabajo-89/391/CEE, de 12 de junio de 1989-. Constituye el punto de referencia de los Estados Miembros para hacer efectiva la protección de la salud de los trabajadores mejorando sus legislaciones de forma compatible con las disposiciones de la Unión. En ella se refleja una idea dinámica de salud, en cuanto tiene por objeto la promoción de la seguridad y la salud de los trabajadores en el trabajo, a la vez que integradora de las tres dimensiones de salud pues, conforme a su artículo 5, el empresario

---

12 OIT: Twelfth session of the Joint ILO/WHO Committee on Occupational Health, Geneva 5-7 April, 1995: Report of the Committee, pág 26.

13 <http://www.ilo.org/public/english/protection/safework/whpwb/solve>



## El estrés laboral como riesgo psicosocial: actividad preventiva y correctora

deberá garantizar la seguridad y salud de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo.

A partir de esta Directiva se ha profundizado en la necesidad de articular normativa para nuevos riesgos, sobre todo para los riesgos psicosociales y, entre ellos, los derivados de las nuevas formas de organización del trabajo; en adoptar medidas para conseguir una legislación comunitaria de salud laboral que no difiera de un país a otro; en el fomento de empleos de calidad que lleva inherente unas condiciones adecuadas de seguridad y salud en el trabajo; o en la íntima relación entre las políticas de medio-ambiente y las políticas de seguridad y salud.

Mención especial respecto a estos nuevos retos requiere la Comunicación de la Comisión COM (2002) 118 final «Como adaptarse a los cambios en la sociedad y en el mundo de trabajo: una nueva estrategia comunitaria de salud y seguridad (2002-2006)»<sup>14</sup> y su consecuencia: la Resolución del Consejo de 3 de junio de 2002 sobre una nueva estrategia comunitaria de salud y seguridad en el trabajo (2002-2006)<sup>15</sup>. En estos textos se apuesta por un trabajo de calidad que pasa por reducir accidentes y enfermedades, tener en cuenta la perspectiva de género –de la que se hablará infra- prevenir los riesgos psicosociales como el acoso en el trabajo o la dependencia del alcohol, tener en cuenta los cambios en las formas de empleo, las modalidades de organización del trabajo y la jornada laboral y tomar en consideración el tamaño de las empresas. Además fomentan las posibilidades de la negociación colectiva, especialmente en la articulación de la prevención de los riesgos psicosociales.

Dentro de este marco de implicación en la prevención de la salud en sus tres dimensiones por parte de la Unión Europea los interlocutores sociales en el ámbito de la Unión (CES, EUROCADRESICEC, UNICE, CEEP y EUAPME) suscribieron, el 8 de octubre de 2004, el Acuerdo Marco Europeo sobre el Estrés Laboral que ha sido incorporado al ordenamiento jurídico español en virtud del Capítulo VII del Acuerdo Interconfederal para la Negociación Colectiva de 2005<sup>16</sup> y que supone, así, una obligación de tratamiento específico por los Convenios Colectivos<sup>17</sup>.

---

<sup>14</sup> COM (2002) 118 final.

<sup>15</sup> DO C 161, de 5 de julio de 2002.

<sup>16</sup> BOE de 16 de marzo.

<sup>17</sup> A este Acuerdo Marco ha hecho referencia, incluso, nuestra Jurisprudencia dentro de su argumentación para exigir al empresario sus obligaciones preventivas. (Vid. STSJ de Madrid, de 5 de octubre de 2005 -Ar. 2555-). Sobre la incorporación a través del capítulo VII del Acuerdo de Negociación Colectiva para el año 2005 esta sentencia señala que, si bien es cierto que éste representa “un pacto obligacional de eficacia limitada a orientar a los convenios colectivos y de empresa, sin embargo dado que el estrés laboral hasta la fecha no suele ser objeto de un



## El estrés laboral como riesgo psicosocial: actividad preventiva y correctora

Este Acuerdo, cuyo objetivo es incrementar la sensibilización y la comprensión de los empleadores, los trabajadores y de sus representantes acerca de la cuestión del estrés relacionado con el trabajo y proporcionarles unas bases para identificar y prevenir los problemas derivados del mismo, define este riesgo laboral de forma muy similar al concepto dado supra, si bien, apenas aporta nada extra a lo que ya se sabe: que la prevención del estrés empieza por su evaluación, continúa por las medidas para hacerle frente -de las que sí que da algunos ejemplos, como asegurar una buena adecuación entre el nivel de responsabilidad y de control sobre el trabajo- y termina por la revisión de estas medidas. Lo que viene a ser es un recordatorio de la obligación del empresario de adoptar medidas para prevenirlo, eliminarlo o reducirlo como cualquier otro riesgo para la salud de los trabajadores.

De más relevancia es, sin duda, la Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo<sup>18</sup>, de la Comisión Europea. Proporciona información general acerca de las causas, síntomas y consecuencias del estrés relacionado con el trabajo, tanto para los trabajadores como para las empresas. Por otro lado, ofrece orientación general sobre cómo identificar los problemas relacionados con este "riesgo-enfermedad" y sus causas, y propone una serie de acciones flexibles y prácticas para incorporar la prevención del estrés en las empresas como la mejora de la organización del trabajo, la creación de las condiciones óptimas para la introducción de las nuevas tecnologías, o para lo que es el objeto de este estudio, promover la igualdad de oportunidades hombre-mujer. Es una guía preventiva, no reparadora y está dirigida a los Estados Miembros y a sus interlocutores sociales.

Deben destacarse, también, las acciones adoptadas desde la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el trabajo, como la Semana Europea de Seguridad y Salud en el trabajo de 2002, bajo el lema "Trabajemos contra el estrés"<sup>19</sup> o el fomento de buenas prácticas para su prevención<sup>20</sup>.

---

*tratamiento específico en los Convenios Colectivos y la legislación, es sumamente indicador de un cambio en la materia, pues en virtud de la firma del ANC 2005 y la incorporación del Acuerdo Marco, los firmantes, trabajadores y empresarios, destacan de forma relevante la importancia del problema y la necesidad de prevenir, eliminar o reducir el estrés laboral. Al tiempo, nos marca importantes pautas".*

<sup>18</sup> Comisión Europea: Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo: ¿La sal de la vida o el beso de la muerte?....op.cit.

<sup>19</sup> Vid. lo que supuso en <http://osha.eu.int/ew2002/>

<sup>20</sup> Siete resúmenes de estudios de toda Europa que demuestran que el estrés puede abordarse con éxito puede verse en: Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo: "Trabajemos contra el estrés", *Magazine. Revista de la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo*, núm 5, 2002. Un serie de buenas prácticas puede leerse en: Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo: *Prevención de riesgos psicosociales y estrés laboral en la práctica*. Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, 2003.



## El estrés laboral como riesgo psicosocial: actividad preventiva y correctora

La Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) recoge las medidas encaminadas a conseguir que el trabajador efectivamente disfrute de una adecuada salud integral. Así, además de establecer la obligación para el empresario de proteger a sus trabajadores contra las condiciones de trabajo que puedan generar riesgos y producirle daños físicos, como las características generales de los locales, instalaciones, equipos, productos y demás útiles existentes en un determinado centro de trabajo o las relacionadas con la naturaleza de los agentes físicos, químicos y biológicos (art. 4.7 a), b) y c) de la LPRL), también establece la obligación de protegerlos contra otras condiciones de trabajo que pueden afectar a su salud psíquica y social, como aquellas relacionadas con la organización y ordenación del trabajo (estilo de mando, distribución de la jornada, ritmo o la monotonía de trabajo...-art. 4.7 d) de la LPRL-).

A mayor abundamiento, el artículo 14.2 de la LPRL, trasposición del artículo 5 de la Directiva 89/391/CEE, exige al empresario garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo y el artículo 15.1.g) incorpora entre los principios de la acción preventiva el de planificar la prevención, buscando un conjunto coherente que integre en ella la técnica, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales de trabajo. Se exige, por tanto, una protección de la salud en sus tres dimensiones.

Las condiciones relacionadas con la organización y ordenación del trabajo, denominadas "condiciones no materiales de trabajo", generan los factores de riesgo psicosociales, ya reseñados supra, que introducen un elemento de subjetividad en la protección, pues, "en muchas ocasiones, requieren una protección individualizada a partir de la toma en consideración del estado de salud y las condiciones personales del trabajador de forma singularizada y de los efectos que su puesto de trabajo proyectan sobre la salud"<sup>21</sup> y que pueden dar lugar a estrés, riesgo que, sobre la base de los artículos de la LPRL señalados, habrá que prevenir evaluando la posibilidad de que se manifieste, conforme al artículo 16 de la LPRL, y adoptando las medidas de prevención oportunas, sobre la base de esa evaluación, ente ellas las organizativas, de formación o información a los trabajadores que resulten necesarias -tal y como señala el artículo 3 del Reglamento de los Servicios de Prevención<sup>22</sup>-, de especial interés para la prevención del riesgo que nos ocupa.

---

<sup>21</sup>González Labrada, M; Vallejo D'costa, R: "Las condiciones no materiales de trabajo y su incidencia en los poderes empresariales" en *XIV Jornadas Universitarias Andaluzas de Derecho del Trabajo y Relaciones Laborales: La Ley de Prevención de Riesgos Laborales* (Málaga, Diciembre de 1995), Consejo Andaluz de Relaciones Laborales, 1997.

<sup>22</sup> Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, modificado, en parte, por Real Decreto 604/2006, de 19 de mayo (BOE de 27 de mayo).





## El estrés laboral como riesgo psicosocial: actividad preventiva y correctora

Además, la necesidad de proteger al trabajador frente al estrés viene obligada por los propios planteamientos del derecho a la dignidad. Va a ser un valor o un derecho a tener en cuenta en la articulación de cualquier sistema preventivo en la empresa en la medida en que la propia idea de dignidad, como realización del desarrollo y perfección de la personalidad a través del ejercicio de los derechos inviolables e irrenunciables que le son inherentes<sup>23</sup>, supone considerar el derecho a la salud como una de sus metas, pues una eficaz protección de la salud en el trabajo incide en el libre desarrollo de la personalidad. Sobre la base de esa dignidad se tiende a una eficaz protección de la salud en el trabajo para conseguir un efectivo desarrollo de la personalidad a través del ejercicio de los derechos inviolables e irrenunciables que son inherentes a la persona.

Es decir, si la dignidad implica el desarrollo, realización y perfección en el tiempo de la propia persona con autonomía y sobre la base de medidas que le permitan ejercitar y disfrutar de esos derechos inviolables que le son inherentes, no hay duda de que es la base sobre la que deben sustentarse las políticas y acciones en materia de prevención de riesgos laborales. Debe erigirse en guía para esas acciones y saber si las mismas se están aplicando correctamente.

La dignidad está íntimamente unida a la salud psíquica y social en el trabajo y da sentido al fomento y desarrollo de esas dimensiones de la salud y por tanto, a la prevención del estrés. La salud física tendría su fundamento, más bien, en el derecho a la vida y a la integridad física como un derecho a vivir encaminado, desde la prevención, a evitar accidentes y enfermedades que produzcan daños corporales. Sin embargo, procurar el bienestar con uno mismo y fomentar un bienestar con el entorno y las relaciones del individuo en el trabajo de forma tal que le permitan desarrollar el mismo con calidad repercutiendo favorablemente en sus ámbitos extralaborales tiene que ver, más bien, con la dignidad, pues el elemento intocable e inherente a la dignidad es, ante todo, el libre desarrollo de la personalidad.

En definitiva, la dignidad se relaciona con un fomento de empleos de calidad, no sólo desde la perspectiva del producto, sino desde la propia persona del trabajador, que demanda al empresario que considere al trabajador con unas necesidades que van más allá de las estrictamente laborales y, de este modo, fomente en su empresa unas condiciones de trabajo que repercutan en el desarrollo adecuado de otras dimensiones de la vida del trabajador; que horarios, salarios, medio ambiente laboral, beneficios y servicios, posibilidades de carrera profesional y relaciones humanas tiendan a la satisfacción y motivación del trabajador como

---

<sup>23</sup> Por todos, Alegre Martínez, M.A.: *La dignidad de la persona como fundamento del Ordenamiento Constitucional Español*, León, Universidad de León, 1996, pág. 136.



## El estrés laboral como riesgo psicosocial: actividad preventiva y correctora

uno de los retos de la idea de empresa actual. Una empresa que tiende a la calidad, a la atención al cliente, a la innovación; que debe actuar con principios éticos; cada vez más controlada por proveedores, competidores, organismos públicos, sindicatos..., que requiere una mayor transparencia; con una estructura menos piramidal, donde los especialistas pueden estar tan preparados como los directivos y el alto grado de tecnificación disminuye el número de operarios; con descentralización de decisiones y centralización del control; con un éxito ligado a los grupos de trabajo creados por la mayor interdependencia de las técnicas y con una mayor exigencia de apertura y flexibilidad ante la mayor diversidad de valores, aspiraciones y estilos de vida.

Para ello, la prevención debe ser considerada, como señala la LPRL, un asunto inherente a la propia empresa y como proyecto permanente en la misma que debe delimitar con exactitud las responsabilidades preventivas de cada nivel jerárquico, instaurarla en todas las etapas de los procesos productivos, concienciar de que constituye una tarea de todos, para lo que debe estar dispuesta a formar constantemente a todos sus trabajadores en materia preventiva y estar preparada para la asunción de posibles nuevos riesgos derivados de la evolución de la actividad y la organización empresariales.

Sólo con condiciones de trabajo de calidad se dignifica al ser humano «y se posibilita la aportación personal de creatividad que requiere actualmente la supervivencia empresarial y su influencia en el entorno»<sup>24</sup>.

De lo que antecede, se concluye que el estrés produce daños en la salud física, psíquica y social del trabajador, además de daños a la propia empresa y, por tanto, deben adoptarse las oportunas medidas para su prevención, medidas que, además, tienen, como se ha visto, una fundamentación jurídica desde distintos ámbitos.

Si bien, a pesar de los esfuerzos legislativos y de concienciación a través de la publicidad de las buenas prácticas, todavía no hay un compromiso claro por parte de las empresas para frenar los efectos que el estrés puede tener en la salud de los trabajadores. Y esto aunque ya empieza a haber algún pronunciamiento jurisprudencial que pone de manifiesto la obligación de proteger frente al mismo<sup>25</sup>, además de la Jurisprudencia en relación con su calificación como accidente de trabajo si existe un nexo causal claro del estrés con el entorno laboral<sup>26</sup>. Todavía no se está ante un logro, sino ante un reto, y hay que adoptar las medidas

<sup>24</sup> Palomo Gutiérrez, M.A.: «Calidad, prevención y medio ambiente», *Mapfre Seguridad*, núm 66, 1997, pág. 9.

<sup>25</sup> Como la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Madrid de 5 de octubre de 2005 –Ar.2555-, ya señalada, o la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Aragón, de 7 de junio de 2006 –Ar. 2638-.

<sup>26</sup> Por todas, STSu.d. de 18 de enero de 2005, Ar. 1157.



## El estrés laboral como riesgo psicosocial: actividad preventiva y correctora

necesarias para que se convierta, efectivamente, en un logro y revierta en la calidad y dinamicidad de la empresa actual.

Además de la efectiva implementación de medidas para su prevención, otro de los retos a los que se enfrenta el tratamiento jurídico-laboral del estrés es la perspectiva de género que viene exigida por la aplicación del principio de igualdad de oportunidades.

Efectivamente, como se ha puesto de manifiesto en distintos foros<sup>27</sup>, la protección de la salud de los trabajadores no puede articularse de la misma forma para el componente femenino que para el masculino. Para aplicar medidas preventivas que no dejen en situación de inferioridad a la mujer trabajadora respecto del hombre trabajador y resulten realmente efectivas hay que tener en cuenta que las mujeres se encuentran, en el desarrollo de su actividad laboral, en circunstancias diferentes a los hombres. Así, por ejemplo, pese a los esfuerzos de la normativa internacional, comunitaria y estatal, todavía no se ha conseguido sustituir el rol de la mujer como “cuidadora de la familia” por el rol de “corresponsable en el cuidado de esa familia”<sup>28</sup>. Todo ello conduce al alargamiento de la jornada (doble presencia)<sup>29</sup> y al conflicto de roles que traen como consecuencia un incremento de los riesgos en el ámbito laboral ligados a la sobrecarga y al estrés<sup>30</sup>. Además, generalmente, ese rol de

---

<sup>27</sup> VVAA.: *Seminario sobre Prevención de riesgos de las mujeres en el trabajo*, Madrid, Instituto de Salud Carlos III-Fundación Mapfre-Medicina, 1999; VVAA.: *Congreso Internacional “Mujeres, trabajo y salud”: Vivir con salud haciendo visibles las diferencias*, Madrid, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales-Instituto de la Mujer, 1997; VVAA.: *Perspectivas de género en salud*, Madrid, Minerva Ediciones, 2001.

<sup>28</sup> La Declaración de Beijing adoptada el 15 de septiembre de 1995 por la Cuarta Conferencia Mundial sobre la mujer, que vino a reafirmar y fortalecer la Convención sobre eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (BOE de 21 de marzo de 1984) establece, en sus declaraciones números 15 y 24, fundamentalmente, el compromiso de defender y fomentar la igualdad de derechos, de oportunidades y de acceso a los recursos, así como la distribución equitativa entre hombres y mujeres de las responsabilidades respecto de la familia. (Vid, en general, Mariño Menéndez, F: *La protección internacional de los derechos de la mujer tras la Conferencia de Pekín de 1995*, Madrid, Universidad Carlos III. Boletín Oficial del Estado, 1996). En el ámbito comunitario el Tratado de Amsterdam por el que se modifican los Tratados constitutivos de las Comunidades Europeas, de 2 de octubre de 1997, incide en la idea de que la igualdad es el elemento clave para construir una sociedad que valore la contribución de las mujeres tanto como la de los hombres y que respete la necesidad de ambos de conciliar los compromisos laborales y familiares (DO C 340 de 10 de noviembre de 1997), objetivo que subyace también en la Directiva 2002/73/CE, de 23 de septiembre de 2002, de reforma de la Directiva 76/207/CEE, de 9 de febrero de 1976, sobre Igualdad de Trato entre hombres y mujeres en relación con el acceso al empleo, formación y promoción profesional y condiciones de trabajo (DO L 269, de 5 de octubre de 2002) y, en la Directiva 2006/54/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, relativa a la aplicación del principio de igualdad de oportunidades e igualdad de trato entre hombres y mujeres en asuntos de empleo y ocupación (refundición) (DO L 204, de 26 de julio de 2006).

<sup>29</sup>Vid. Brunel, S.; Moreno, N.: *Salud, mujeres y trabajos: Guía para la mejora de las condiciones de salud y trabajo de las mujeres*, Secretaría Confederal de la Mujer y Secretaría Confederal de Medio Ambiente y Salud Laboral de CCOO, Madrid, 2004, págs. 11-12.

<sup>30</sup> Vid. VVAA.: “Mujer, trabajo y salud” en *Cuadernos Sindicales CC.OO. noviembre 1999*, pág. 5;



## El estrés laboral como riesgo psicosocial: actividad preventiva y correctora

“cuidadoras” que tradicionalmente han venido asumiendo las mujeres ha hecho que ejerzan tareas específicas y distintas de los varones, (educación, cuidado de enfermos, trabajo doméstico, industria textil y confección, cadenas de producción...) y, por tanto, los riesgos a los que están expuestas son diferentes<sup>31</sup>, relacionados, más bien, con movimientos repetitivos, posturas inadecuadas, poca autonomía, monotonía y otros factores psicosociales<sup>32</sup> que inciden de forma significativa en el adecuado desarrollo de otros ámbitos de la vida de la mujer trabajadora, como el familiar<sup>33</sup> y, en consecuencia también generan mayor índice de estrés. Además, un número considerable de trabajadoras tienen trabajos a tiempo parcial, que en muchas ocasiones supone trabajar en condiciones en las que la organización del trabajo es más aleatoria, influenciada de modo más directo por las exigencias de rentabilidad o funcionales<sup>34</sup> que hacen la presencia del estrés más inminente. Por otro lado, también muchas mujeres tienen contratos temporales y es una variable que puede producir inseguridad laboral y, como consecuencia, estrés. Un estrés que actúa con más fuerza en mujeres inmigrantes o pertenecientes a minorías étnicas que se ven catapultadas a una realidad social totalmente diversa a la propia.

En el estudio de la OIT citado supra sobre La Prevención del estrés en el trabajo se hace referencia a diversos estudios<sup>35</sup> sobre la incidencia de los factores referenciados en el impacto del estrés en las mujeres. Así, por ejemplo, se pone de manifiesto que en un estudio realizado en 1992 por la Northwestern National Life Insurance entre 1299 empleados fijos de distintas empresas americanas<sup>36</sup> demostró que la discriminación sexual, el nivel del empleado en la organización, los ingresos, la ocupación y la situación familiar eran responsables de diferencias en el estrés laboral en el lugar de trabajo. El estudio demostró que el estrés afecta a las mujeres más que a los hombres y que ellas se sienten notablemente más hastiadas,

---

<sup>31</sup> Vid.: VVAA.: *Salud laboral y género*, en [www.ugt.es](http://www.ugt.es), donde se pone de manifiesto esta afirmación y se hace un recorrido de los riesgos a los que se someten las mujeres en distintos sectores.

<sup>32</sup> Vid esta incidencia en, Instituto de la Mujer.: *El estrés en las mujeres trabajadoras: sus causas y sus consecuencias*, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Madrid, 2000.

<sup>33</sup> VVAA.: “Mujer, trabajo y salud”, op.cit., págs 8-9. Vid. también Kompier, M; Levi, L.: *Estrés en el trabajo: Causas, efectos y prevención. Guía para pequeñas y medianas empresas*, Luxemburgo, Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, 1995, págs. 24 y 25 donde se pone de relieve que muchas mujeres que entran en una organización de trabajo tienen que hacer frente a todo tipo de problemas que básicamente no tienen nada que ver con sus características físicas. Así, a menudo tropiezan con prejuicios, consiguen puestos de trabajo menos atractivos, reciben menor salario por el mismo trabajo y tienen menos oportunidades para desarrollar una carrera profesional. Por otro lado, muchas de ellas se enfrentan al problema del acoso sexual en el trabajo.

<sup>34</sup> Vid., VVAA., Messing, K. [Dir]: *El trabajo de las mujeres: comprender para transformar*, Ed. Catarata, Madrid, 2002.

<sup>35</sup> *La prevención del Estrés en el Trabajo*, Condiciones de Trabajo 8, INSHT, Madrid, 1996, págs. 25 a 29.

<sup>36</sup> Northwestern National Life Insurance.: “Part 1: Employee stress levels”, VVAA.: *Employee burnout: Causes and cures*, Mineapolis, 1992.



## El estrés laboral como riesgo psicosocial: actividad preventiva y correctora

sufren más enfermedades relacionadas con el estrés o sienten un mayor deseo de dejar sus trabajos.

En el Reino Unido, un estudio sobre estrés y mujeres ejecutivas de 1983 concluía diciendo que las mujeres que ocupan cargos directivos experimentan unos niveles de presión superiores derivados de los factores estresantes laborales, el entorno doméstico/social y personal, y unas mayores manifestaciones de síntomas, así como un rendimiento laboral menor que el de los hombres que ocupan los mismos cargos. Las presiones adicionales experimentadas por las directoras en su entorno laboral son factores de estrés que van más allá de su control y, en gran medida, se deben a prejuicios y discriminaciones tanto con motivo de la política organizativa/corporativa como por parte de las demás personas que trabajan con ellas<sup>37</sup>.

De toda esta argumentación se deduce que es necesario que el empresario, a la hora de adoptar medidas destinadas a la protección de la salud, y concretamente frente al estrés, tenga en cuenta esa perspectiva de género que va más allá de la protección de la mujer en su condición de madre y reproductora<sup>38</sup>, -situación protegida en el artículo 26 de la LPRL- y tome en consideración, sobre todo, la interacción tiempo doméstico y tiempo social<sup>39</sup>.

Esta diferenciación viene avalada por las implicaciones del principio de igualdad recogido en los artículos 9 y 14 de nuestra Constitución así como en los artículos 4 y 17 del Estatuto de los Trabajadores y, como manifestación del mismo, por el principio general de adaptación del trabajo a la persona, regulado en el artículo 15 de la LPRL. Además, uno de los principios rectores de la acción comunitaria, el mainstreaming o transversalidad, que supone la integración de la igualdad de oportunidades<sup>40</sup> en la elaboración, ejecución y seguimiento de todas las políticas y acciones de la Unión Europea y de sus Estados Miembros, exige también un tratamiento diferenciado de la prevención de riesgos laborales para hombres y mujeres.

---

<sup>37</sup> Davidson, M; Cooper, C.L.: *Stress and the woman manager*, Ed. Martin Robertson, Oxford, 1983.

<sup>38</sup> Antolín, L y Mazarrasa, L.: *Cooperación en salud con perspectiva de género*, Madrid. Departamento de Salud Internacional. Escuela Nacional de Sanidad, Federación de Planificación Familiar de España, 1997, págs 7-11. Ponen de manifiesto que "el enfoque de género es una categoría de análisis necesaria si se quiere obtener un diagnóstico de la realidad acertado y un mayor impacto de las acciones de cooperación sanitaria" (pág. 8).

<sup>39</sup> La necesidad de una mirada transversal de la prevención que vaya más allá del análisis de los riesgos laborales y trate de la interacción del tiempo doméstico y social es señalada por Vogel, L., en "La dimensión de género en salud laboral. Primeras conclusiones de una encuesta europea", [www.ccoo.es/istas/index.html](http://www.ccoo.es/istas/index.html).

<sup>40</sup> Y no un enfoque limitado a los problemas de mujeres, lo que, en consecuencia, va a suponer tener en cuenta las relaciones entre hombres y mujeres y el papel que cada uno desempeña en afectar las oportunidades y estilo de vida del otro (Consejo de Europa: *Mainstreaming de género: marco conceptual, metodología y presentación de buenas prácticas. Informe final de las actividades del Grupo de Especialistas en Mainstreaming*, Instituto de la Mujer-Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Serie Documentos, número 28, Madrid, 1999, pág. 26).



## El estrés laboral como riesgo psicosocial: actividad preventiva y correctora

Los artículos de la Constitución señalados reconocen este principio en su vertiente formal o jurídica (artículo 14 CE, igualdad ante la Ley sin discriminación por condición o circunstancia personal o social) y en su vertiente material o política (artículo 9.2 CE, promoción por los poderes públicos de las condiciones para que esa igualdad sea real y efectiva)<sup>41</sup>. Y es proyectado en el ámbito del Derecho del Trabajo, a través de los artículos 4.2.c) y 17 del ET, tanto en su formulación como principio de no discriminación en la relación entre empresario y trabajador, cuanto a su extensión al vetar discriminaciones por distintos motivos, entre ellos el sexo<sup>42</sup> existentes en preceptos reglamentarios, cláusulas de convenios colectivos, pactos individuales y decisiones unilaterales del empresario tanto referidas a la admisión al trabajo como a las condiciones en las que el mismo deba desenvolverse.

El Tribunal Constitucional sólo ha aceptado discriminaciones cuando tengan una justificación objetiva y razonable<sup>43</sup>. Así, ha establecido que el principio de igualdad no prohíbe cualquier desigualdad de trato sino sólo aquellas desigualdades que resulten artificiosas o injustificadas por no venir fundadas en criterios objetivos suficientemente razonables de acuerdo con juicios de valor generalmente aceptados. No obstante, para que la diferenciación sea constitucionalmente lícita no basta con que lo sea el fin que con ella se persigue, sino que es imprescindible, además, que las consecuencias jurídicas que resultan de tal distinción sean adecuadas y proporcionadas a dicho fin, de manera que la relación entre la medida adoptada, el resultado que se produce y el fin pretendido superen un juicio de proporcionalidad en sede constitucional, evitando resultados especialmente gravosos o desmedidos<sup>44</sup>. Que existe proporcionalidad en el hecho de tomar en consideración el factor género en las distintas políticas preventivas de las empresas está fuera de toda duda por las diferencias que se han reseñado supra que acreditan sobradamente la necesidad de diferenciar para una prevención

---

<sup>41</sup> Vid. estas dos dimensiones, por todos, Monereo Pérez, J.L.; Molina Navarrete, C.: "La cláusula transformadora: el principio de igualdad de oportunidades", VVAA, Monereo Pérez, J.L.; Molina Navarrete, C.; Moreno Vida, A. [Dir]: *Comentario a la Constitución Socio-Económica de España*, Granada, Comares, 2002, págs. 131-151; Rubio, A.: "El derecho a la igualdad y a la no discriminación", *ibidem*, págs. 927-977.

<sup>42</sup> Vid. los conceptos de discriminación en relación con el sexo o género en la Directiva 2002/73 CE, de 23 de septiembre citada.

<sup>43</sup> La doctrina del Tribunal Constitucional sobre el principio de igualdad, puede resumirse como sigue con fundamento, entre otras, en SSTC 22/1981, de 2 de julio; 171/1989, de 19 de octubre; 20/1991, de 31 de enero; 110/1993, de 25 de marzo; 176/1993, de 27 de mayo; 177/1993, de 31 de mayo, 119/2002, de 20 de mayo, o 27/2004, de 5 de marzo, que parten del principio de que la desigualdad con relevancia constitucional viene determinada por la introducción de diferencias carentes de una justificación objetiva y razonable entre situaciones que pueden considerarse iguales.

<sup>44</sup> El principio de proporcionalidad se presenta, así, como un criterio para controlar el alcance de una limitación a los derechos fundamentales. Vid, sobre este particular y sus requisitos, Naranjo de la Cruz, R.: *Los límites de los derechos fundamentales en las relaciones entre particulares: la buena fe.*, Madrid, BOE-CENTRO DE ESTUDIOS POLÍTICOS Y CONSTITUCIONALES, 2000, págs. 97-111.



## El estrés laboral como riesgo psicosocial: actividad preventiva y correctora

eficaz en aras, además, del objetivo último de la prevención de riesgos, cual es el logro del más alto grado de salud en el trabajo.

Por otro lado, como se ha afirmado, la justificación jurídica del sesgo de género tiene su base en el principio de mainstreaming o transversalidad que exige una consideración de la población femenina como objetivo y participe en la adopción de medidas legislativas y empresariales relacionadas con la prevención de riesgos.

La transversalidad se elevó a principio comunitario con el Tratado de Amsterdam (art.2 y art. 3.2 Tratado) y ha sido impulsada por la Directiva 2002/73/CE, de 23 de septiembre de 2002, del Parlamento Europeo y del Consejo, de modificación de la Directiva 76/207/CEE, de 9 de febrero de 1976<sup>45</sup> exigiendo su implantación en todos los países miembros.

La legislación estatal española ha recogido este principio en la Ley 30/2003, de 13 de octubre, sobre medidas para incorporar la valoración del impacto de género en las disposiciones normativas que elabore el Gobierno<sup>46</sup>. Además, algunas leyes autonómicas lo han incorporado como referente para informar la actuación administrativa y para que sirva de guía en los planes de igualdad de oportunidades que realicen las empresas<sup>47</sup>. Algunas llegan, incluso, a penalizar a las mismas dejando de darles subvenciones, bonificaciones o cualquier tipo de ayuda pública si se comprueba por resolución administrativa o sentencia judicial que existe discriminación salarial, acoso moral y otro tipo de trato desigual por razón de sexo, dentro de las relaciones laborales<sup>48</sup>, medida importante para frenar el estrés, pues las

---

<sup>45</sup> Varios autores han analizado el impacto de este principio, así, Lombardo, E.: *La europeización de la política española de igualdad de género*. Tirant lo blanch, Valencia, 2004, págs. 67-101; Casas Baamonde, M.E.: "De la igualdad de retribución por razón de sexo a la eliminación de las discriminaciones: el nuevo derecho antidiscriminatorio", *Relaciones Laborales* núm 23-24, diciembre 2002, págs. 1-18; Ortiz Lallana, C.: "Igualdad de derechos y oportunidades entre el hombre y la mujer en la Unión Europea", *Revista del Ministerio y Asuntos Sociales* núm 47, págs. 99-109; Torrente Gari, S.: "¿Hay un Derecho comunitario sobre la igualdad y no discriminación por razón de sexo?. La Directiva 2002/73, de 23 de septiembre", *Revista del Ministerio y Asuntos Sociales* núm 47, págs. 185-210; Lousada Arochena, J.F.: "El principio de transversalidad en las relaciones laborales", *Relaciones Laborales* núm 22, noviembre 2003, págs. 15-37. Sáez Lara, C.: "Igualdad de trato y de oportunidades en el Derecho Social Comunitario", VVAA.: *La igualdad ante la ley y la no discriminación en las relaciones laborales*, XV Congreso Nacional de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Madrid, 2005, págs. 327-400.

<sup>46</sup> BOE de 14 de octubre.

<sup>47</sup> Vid., por todas, Ley Foral 33/2002, de 28 de noviembre, del Gobierno de Navarra, de fomento de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres (BOE, de 15 de enero de 2003); Ley 9/2003, de 2 de abril, de la Comunidad Autónoma Valenciana, para la igualdad entre mujeres y hombres (BOE de 8 de mayo de 2003); Ley 1/2003, de 3 de marzo, de Igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en Castilla y León (BOE de 24 de marzo de 2003).

<sup>48</sup> Por todas, art. 14.12 de la Ley 1/2003 citada.



situaciones de acoso suelen traer como consecuencia situaciones de estrés que desembocan en determinadas enfermedades como un trastorno de ansiedad generalizado. Además, fomentan la utilización de la Negociación Colectiva como mecanismo de igualdad de oportunidades<sup>49</sup> y la creación de Observatorios de Género<sup>50</sup> que podrían ser convenientes en el ámbito preventivo. Este principio va a tener su máxima aplicación con la Ley de Igualdad Estatal, todavía en Proyecto<sup>51</sup>, que a los efectos de este estudio, valora la corresponsabilidad de las tareas para evitar la doble presencia de la mujer como trabajadora en casa y en el trabajo lo que revertirá favorablemente en la reducción del estrés de la mujer y, por otro lado, fomenta, al igual que las leyes autonómicas, la utilización del instrumento de Negociación Colectiva como mecanismo de igualdad de oportunidades y concreción, para las distintas condiciones de trabajo, de este principio de transversalidad.

Por otro lado y, específicamente, en el ámbito que se está tratando, la Comunicación de la Comisión "Como adaptarse a los cambios de la sociedad y en el mundo del trabajo: una nueva estrategia comunitaria de salud y seguridad (2002-2006)"<sup>52</sup>, referenciada supra, promueve como objetivo de las empresas integrar la dimensión de igualdad entre hombres y mujeres en la evaluación del riesgo, las medidas preventivas y los mecanismos de indemnización, de forma que se tengan en cuenta las particularidades de las mujeres por lo que respecta a la salud y la seguridad en el trabajo<sup>53</sup>, dejando constancia, así, del influjo de la transversalidad y, como manifestación de la misma, de la necesidad de tener en cuenta el principio de adaptación del trabajo al trabajador.

Este principio de adaptación debe aplicarse de forma rigurosa para que la igualdad se haga realmente efectiva en el ámbito de la prevención de riesgos laborales, en cuanto que esa adaptación va a suponer el desarrollo del trabajo en condiciones igualitarias, sin dejar en desventaja a unos trabajadores que por sus condiciones físicas, psíquicas o por su pertenencia a un determinado género, no pueden desarrollar su trabajo de igual forma que otros.

Con este principio se consigue, en definitiva, activar el principio de igualdad en ese ámbito preventivo para evitar que la libertad empresarial se extralimite y lograr que el empresario

---

<sup>49</sup> Por todas, art. 24 de la Ley 9/2003 citada.

<sup>50</sup> Por todas, art. 46 de la Ley 1/2003 citada

<sup>51</sup> Proyecto de Ley Orgánica para la igualdad efectiva de mujeres y hombres (BOCG-Congreso de los Diputados.VII Legislatura, de 8 de septiembre de 2006).

<sup>52</sup>

<sup>53</sup> Apartado 3.3.1.2.





## El estrés laboral como riesgo psicosocial: actividad preventiva y correctora

ponga en marcha las medidas adecuadas para que el trabajador efectúe sus funciones en unas condiciones saludables e igualitarias sea cual sea el lugar, las circunstancias y su género.

Se erige en guía de todo el sistema preventivo empresarial pues va a «dulcificar las condiciones en que el trabajo es realizado y reducir los efectos que puedan incidir sobre la salud de los trabajadores»<sup>54</sup> y, además, va a condicionar los procesos de decisión que afecten a la seguridad y salud de los trabajadores -desde el punto de vista físico, psíquico y social- en la medida en que, como señala el propio artículo 15 de la LPRL, va a estar presente en la concepción de los puestos de trabajo y en la elección de los equipos y métodos de trabajo y de producción «con miras, en particular, a atenuar el trabajo monótono y repetitivo y a atenuar los efectos del mismo sobre la salud». De ahí, la importancia de que los empresarios tengan en cuenta en su aplicación la perspectiva de género.

Este principio se concreta en otros artículos de la LPRL. Así, el artículo 25, que exige al empresario tomar en cuenta la sensibilidad especial a un puesto de trabajo; el artículo 26, al disponer medidas para las mujeres embarazadas y el artículo 27 exigiendo al empresario tener en cuenta en la evaluación de riesgos las características de los jóvenes trabajadores, como su falta de experiencia o su inmadurez para valorar los riesgos potenciales. Además, también lo recogen el artículo 36.4 y 5 del ET referido al trabajo nocturno, a turnos y ritmo de trabajo para los que, por suponer riesgos añadidos para la salud del trabajador, se prevén medidas de adaptabilidad. No obstante, es un principio general que debe tomarse en consideración en toda la actividad preventiva en la empresa y no sólo en estos supuestos.

De lo que antecede queda claro que por prescripción del principio de igualdad de oportunidades y del principio de adaptación del trabajo al trabajador como manifestación de aquél en el ámbito preventivo, las medidas que se adopten frente al estrés van a tener que tomar en consideración la perspectiva de género si realmente quieren ser efectivas.

La primera medida que debe adoptarse es la evaluación, obligación del empresario regulada en el artículo 16 de la LPRL y en el artículo 3 del RSP y que puede definirse como el proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo información necesaria para que el empresario esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre qué medidas adoptar. Esta evaluación debe tener en cuenta la naturaleza de la actividad, las características de los puestos de trabajo existentes y de los trabajadores que deban desempeñarlos. En el caso tratado deberá tener en cuenta los factores de riesgo que conlleve ese puesto y que puedan producir estrés: si están bien definidas las tareas, qué

---

<sup>54</sup> González Labrada, M.: *La responsabilidad contractual del empresario por incumplimiento de la obligación de seguridad e higiene*. Tesis Doctoral, Zaragoza, 1995, pág. 266.



## El estrés laboral como riesgo psicosocial: actividad preventiva y correctora

jornada de trabajo se imputa a ese puesto, si conlleva o no la posibilidad de promoción, si lo va a desempeñar una mujer y en consecuencia valorar la posibilidad de los daños que pueda producir ante la doble presencia o ante la vulnerabilidad hacia un posible acoso etc...

Para asegurar la perspectiva de género en esta evaluación se debería fomentar la participación de las mujeres en la comunicación de riesgos a los que crean estar sometidas – valorar la apreciación subjetiva-, o aprovechar las oportunidades que brinda el artículo 2 de la LPRL a la Negociación Colectiva (desarrollar y mejorar lo dispuesto en la Ley) que puede orientar sobre qué variables utilizar para la aplicación de la perspectiva de género en la evaluación u obligar a contar con un asesor experto en relaciones de género en la misma.

Si bien, el problema de evaluación de los factores de riesgo que van a dar lugar a estrés reside en que el atentado a la salud que los mismos pueden suponer está determinado por múltiples factores, entre ellos la personalidad de cada trabajador que le llevará a una mayor o menor capacidad para afrontar los problemas que se le vayan planteando<sup>55</sup>. Es así que se hace necesario elegir un método adecuado de valoración de esos factores para el logro de una protección eficaz. No sirve cualquier método sino uno adaptado a las circunstancias de la empresa o sector empresarial que podrá concretar también la Negociación Colectiva sobre la base de modelos de identificación y medida de los factores de riesgo psicosocial, algunos de carácter conjunto<sup>56</sup>, otros de carácter específico para medir sólo un tipo de riesgo<sup>57</sup> y, a su vez,

---

<sup>55</sup> Así, una persona con carácter relajado, confiado y tranquilo va a experimentar menos estrés ante una situación negativa de la empresa -como un estilo de mando inadecuado-, que una persona pasiva, no asertiva o conformista que llega a ser sumisa, guiada por el deseo de agradar y controla la expresión de su hostilidad. (Vid. Del Hoyo Delgado, M.A.: *Estrés Laboral*, op.cit, págs. 39-41).

<sup>56</sup> Como más relevantes y útiles por haber documentado la existencia de relaciones causales entre factores psicosociales y efectos de la salud, pueden señalarse los modelos «demanda-control» de Karasek, articulado a través del Job Content Questionnaire -JCQ- y el modelo «esfuerzo-recompensa» de Siegrist (Moncada, S; Artazcoz, L.: «Factores psicosociales», VVAA Benavides, F.; Ruiz-Frutos, C.; García, A.M. [Coord] : *Salud laboral. Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales*, Masson, 2ª ed., 2000 págs 389-399). Los Sindicatos UGT y CCOO ofrecen también métodos válidos (vid sus websites). En este sentido, debe indicarse que CCOO ha tomado como referencia el denominado CPQ (Copenhaguen Psycosocial Questionnaire), que amplía y profundiza dimensiones de los otros instrumentos citados (ISTAS: *Manual de la versión media del método ISTAS21 (CoPsoQ) de evaluación de riesgos psicosociales en* [www.istas.ccoo.es](http://www.istas.ccoo.es)).

<sup>57</sup> Resulta interesante citar un cuestionario que ofrece la posibilidad de realizarlo sin inmiscuirse en la vida privada de las personas, pero, a su vez, detectando si la causa del problema está en el trabajo o en otras facetas de la vida del trabajador. Es un cuestionario para la búsqueda de las situaciones donde se produce ansiedad elevada según el sentimiento intenso de entrada -afecto, inseguridad, impotencia, culpabilidad e inferioridad-. Para cada uno de esos sentimientos se dan cuatro entornos -familiar, personal, laboral y social-. La función de quien lo contesta es señalar si dentro de esos entornos y sentimientos el estado de ansiedad se lo produce uno mismo, otra persona, una cosa o un animal y dentro de estas circunstancias identificar si esa circunstancia es real o sólo existe en el pensamiento de esa persona. (Ginés Bielsa, R.: *Tratamiento de la ansiedad*, <http://www.ansiedad.com>).



## El estrés laboral como riesgo psicosocial: actividad preventiva y correctora

cuestionarios recogidos en diferentes manuales<sup>58</sup> que, en defecto de convenio colectivo, pueden también servir de base para elaborar por los servicios de prevención uno específico sobre los efectos de las condiciones de trabajo adaptado a las circunstancias de la empresa, teniendo en cuenta que en las respuestas habrá un cierto grado de subjetividad condicionado por la personalidad del trabajador y por factores externos<sup>59</sup>.

Por otro lado, considero que deberían crearse “Observatorios o Comités de Igualdad” en las empresas que trataran también aspectos de igualdad de oportunidades en relación con la salud y velaran por la aplicación de la perspectiva de género en las actividades relacionadas con la prevención de riesgos de la empresa gestionando, a su vez, problemas de estrés y sirviendo de puente entre empresa y trabajadoras.

Además, la información y la formación dada a los trabajadores para afrontar posibles situaciones de estrés tiene que poner de manifiesto las diferentes situaciones en las que se encuentran hombres y mujeres como una forma, también, de educar en igualdad.

Y, como colofón de estas medidas, debe señalarse que el estrés debe ser tenido en cuenta a la hora de poner en marcha la obligación de vigilancia de la salud, el conjunto de actuaciones diagnósticas aplicadas personalmente al trabajador para evaluar su estado de salud, en relación con los riesgos laborales y estrategias preventivas, en aras del logro del más alto grado de bienestar físico, psíquico y social, que debe considerar, también, la posibilidad de detectar si un trabajador o trabajadora se encuentra en un estado de estrés y poner a su disposición los recursos médicos o psicológicos oportunos. Obligación que, además, puede servir para revisar o iniciar una nueva evaluación ante fallos preventivos contra el estrés.

Además de las medidas propuestas supra, sería conveniente que los empresarios adoptaran una serie de buenas prácticas en relación con factores de riesgos psicosociales generadores de estrés que pueden tener más incidencia en la salud de las mujeres. Así, sin ánimo de exhaustividad:

- ➔ Fomentar la claridad y transparencia organizativa a través de la definición de tareas, objetivos y margen de autonomía de los puestos de trabajo.
- ➔ Diseñar los horarios de trabajo de manera que eviten conflictos con las exigencias y responsabilidades externas al mismo. En este sentido debe intentarse reducir y rotar

<sup>58</sup> Entre otros, Gutiérrez, J.M.: *Ergonomía y Psicología en la empresa*, op. cit., págs. 579 y 660.

<sup>59</sup> Nada obsta para que la vigilancia de la salud comience a propósito de denuncia del trabajador ante los servicios de prevención por perjuicio en su salud derivado de determinados riesgos. Vid., Vallejo Dacosta, R.: «De la prevención a la reparación del daño y la tutela sancionadora del acoso moral», VVAA: *El hostigamiento psíquico laboral: Mobbing*, Zaragoza, Egido, 2002, págs. 167-168.



## El estrés laboral como riesgo psicosocial: actividad preventiva y correctora

los denominados horarios “asociales”, fomentar la jornada continuada, implantar horarios flexibles de entrada y salida y promover, en la medida en que el trabajo lo permita, jornadas que combinen trabajo desde casa, o formas de teletrabajo, con funciones realizadas en el cetro empresarial.

- ➔ Comprobar que las exigencias de trabajo sean compatibles con las capacidades y recursos del trabajador y permitir su recuperación después de tareas físicas o mentales particularmente exigentes.
- ➔ Crear oportunidades para la interacción social, incluidos el apoyo moral y la ayuda directamente relacionados con el trabajo.
- ➔ Elaborar Códigos Éticos de comportamiento, consensuados entre representantes de los trabajadores y empresa, que eviten situaciones que puedan generar estrés, como el acoso moral o el sexual.
- ➔ Fomentar el trabajo en equipo donde se consideren las opiniones de las distintas categorías.
- ➔ Eliminar el trabajo monótono y repetitivo (estableciendo rotaciones en una cadena de montaje, por ejemplo) como una de las medidas para conseguir incrementar las oportunidades de desarrollo de las habilidades y conocimientos en la realización del trabajo.
- ➔ Promover la estabilidad en el puesto de trabajo y establecer incentivos frente a los cambios en las condiciones de trabajo exigidos por la empresa.

Todo lo argumentado lleva a la conclusión de que una eficaz prevención del estrés y de sus efectos pasa, necesariamente, por considerar la perspectiva de género pues está demostrada la mayor incidencia de este riesgo en las mujeres por circunstancias como la doble presencia o la vulnerabilidad ante los acosos debido, entre otras circunstancias, precisamente a esa doble presencia. Una perspectiva de género con base jurídica en las normas de igualdad y en las normas preventivas que hay que seguir fomentando a través de instrumentos como la Negociación colectiva, protocolos o implicación de la empresa a través de normas internas.

Para ello, la Inspección de Trabajo y Seguridad Social debe ser rigurosa en el control del cumplimiento de las normas preventivas en relación con los riesgos psicosociales y con la perspectiva de género, sobre la base del principio de adaptación del trabajo al trabajador. Por otro lado, las auditorías deberían incorporar la perspectiva de género como uno de los requisitos para que resulten positivas.

Y me gustaría acabar recordando que, en la actualidad, cuando se habla de Mujer en el ámbito jurídico, o de considerar la perspectiva de género, no se pretende instaurar una categoría jurídica enfrentada a lo masculino, sino reflejar que el colectivo femenino, por el



## El estrés laboral como riesgo psicosocial: actividad preventiva y correctora

modelo sociocultural imperante en nuestra sociedad, instaurado y estructurado a partir de lo masculino, se encuentra en el acceso y desarrollo del trabajo y en otros escenarios de su vida en circunstancias distintas a ellos que deben considerarse para evitar situaciones tan dañinas como el estrés.



## 05. Una modalidad específica de estrés laboral: el síndrome de desgaste profesional (burn-out)

Paralelamente al término y concepto de “estrés”, también por derivación de la lengua anglosajona, se ha popularizado la expresión “Burnout”, traducido al castellano como “estar quemado”. En el ámbito de la prevención de riesgos laborales comienza a tener mayor fortuna expresiones tales como: “síndrome de desgaste profesional” o “síndrome de estar quemado por el trabajo” o SQT (siglas empleadas por el INSHT). Pese a difundirse hace relativamente poco tiempo en el campo preventivo, el término y la realidad que delimita cuentan ya con una dilatada historia –la industria aeroespacial, la medicina, la psicología...-, incluso en la literatura –como “síndrome de Tomás” aparece en la novela del autor checo Kundera, La insoportable levedad del ser; novela de T. Mann, The Bunnies (1901)-.

En términos simples pero rigurosos este “síndrome de desgaste profesional” o de “estar quemado” por el trabajo no es sino una respuesta a una situación de estrés laboral crónico, esto es, prolongado en el tiempo. Esta respuesta se caracteriza por

- desarrollar actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja, así como hacia el propio papel o rol profesional
- encontrarse emocionalmente agotado

Al igual que sucede en relación al “estrés”, hoy contamos con una alta gama de definiciones que evidencian puntos de vista que no siempre son coincidentes. Ahora bien, sí podemos identificar algunos aspectos sobre los que existe un significativo consenso. Y entre estos aspectos está, sin duda, el que presenta el síndrome de desgaste profesional como un “estado de agotamiento integral” –físico, mental y emocional- que no se fragua en un margen escaso de tiempo, sino que es el resultado de un proceso que se desarrolla gradualmente<sup>60</sup>.

### 1. Fases del proceso y evolución del síndrome

De ahí que presente, al igual que sucede con otros riesgos de origen psicosocial, con los que tiene conexión pero con los que no podemos confundirlo, como el acoso –“mobbing”-, un

---

<sup>60</sup> Un detenido análisis, exhaustivo y accesible, lo podemos encontrar en la GUIA SOBRE BURN-OUT, elaborada por el OBSERVATORIO PERMANENTE DE RIESGOS PSICOSOCIALES DE UGT, y que en gran medida se sigue aquí.



## El estrés laboral como riesgo psicosocial: actividad preventiva y correctora

desarrollo en fases diferentes. Aunque no existe acuerdo, podemos identificar las 3 siguientes –otros hablan de 4-, siendo las dos primeras comunes a toda situación de estrés y la última específica:

- ➔ “reacción de alarma”. Se genera un desequilibrio entre recursos y demandas de trabajo.
- ➔ “resistencia”. El cuerpo se ajusta al factor de estrés.
- ➔ “agotamiento”. La continuidad de la tensión y la falta de soluciones activas lleva a cambios de conducta, típicos de un afrontamiento de tipo huidizo y defensivo.

De forma gráfica, esta evolución puede describirse:





## El estrés laboral como riesgo psicosocial: actividad preventiva y correctora

Los síntomas se agrupan en 3 categorías -síndrome tridimensional-:

### AGOTAMIENTO O CANSANCIO EMOCIONAL

**Se refiere a la disminución y/o pérdida de recursos emocionales, es decir, los que sirven** para entender la situación de otras personas que también tienen emociones y sentimientos que nos pueden transmitir durante la vida laboral. El trabajador desarrolla sentimientos de estar exhausto tanto física como psíquicamente, que ya no puede dar más de sí mismo, siente impotencia y desesperanza...

### DESPERSONALIZACIÓN O DESHUMANIZACIÓN

**Revela un cambio consistente en el desarrollo de actitudes y respuestas negativas, como insensibilidad y cinismo hacia los “beneficiarios” del servicio, así como por incremento de la irritabilidad hacia la motivación laboral. Este aislamiento y evitación de otras personas se traduce** en unas conductas como son: absentismo laboral, ausencia de reuniones, resistencia a enfrentarse con otros individuos o a atender al público, o en su actitud emocional, que se vuelve fría, distante y despectiva. Estas conductas de endurecimiento afectivo son vistas por los usuarios de manera deshumanizada.

### SENTIMIENTOS DE BAJA O FALTA DE REALIZACIÓN PERSONAL

**Suponen tendencias con respuestas negativas a la hora de evaluar el propio trabajo, con vivencias de insuficiencia profesional, baja autoestima, evitación de relaciones interpersonales y profesionales, baja productividad e incapacidad para soportar la presión.** Son sentimientos complejos de inadecuación personal y profesional, con deterioro progresivo de su capacidad laboral y pérdida de todo sentimiento de gratificación personal con la misma. Esta auto evaluación negativa afecta considerablemente a la habilidad en la realización del trabajo y a la relación con las personas atendidas.

No obstante, la forma y el ritmo con que se producen estos cambios degenerativos en el estado de salud del trabajador afectado no son iguales en todos los casos. En este sentido, y si bien no siempre será fácil delimitarlos en la práctica, se han descrito 4 formas de evolución de esta patología:

- ➔ **Leve:** los afectados presentan síntomas físicos, vagos e inespecíficos (cefaleas, dolores de espaldas, lumbalgias), y se vuelven poco operativos. Uno de los primeros síntomas de carácter leve pero que sirve de primer escalón de alarma, es la dificultad para levantarse por la mañana o el cansancio patológico.
- ➔ **Moderada:** aparece insomnio, déficit en atención y concentración, tendencia a la automedicación. Este nivel presenta distanciamiento, irritabilidad, cinismo, fatiga,





## El estrés laboral como riesgo psicosocial: actividad preventiva y correctora

aburrimiento, progresiva pérdida del idealismo que convierten al individuo en emocionalmente exhausto con sentimientos de frustración, incompetencia, culpa y autovaloración negativa.

- Grave: mayor en absentismo, aversión por la tarea, cinismo. **Abuso de alcohol y psicofármacos.**
- Extrema: aislamiento, crisis existencial, depresión crónica y riesgo de suicidio.

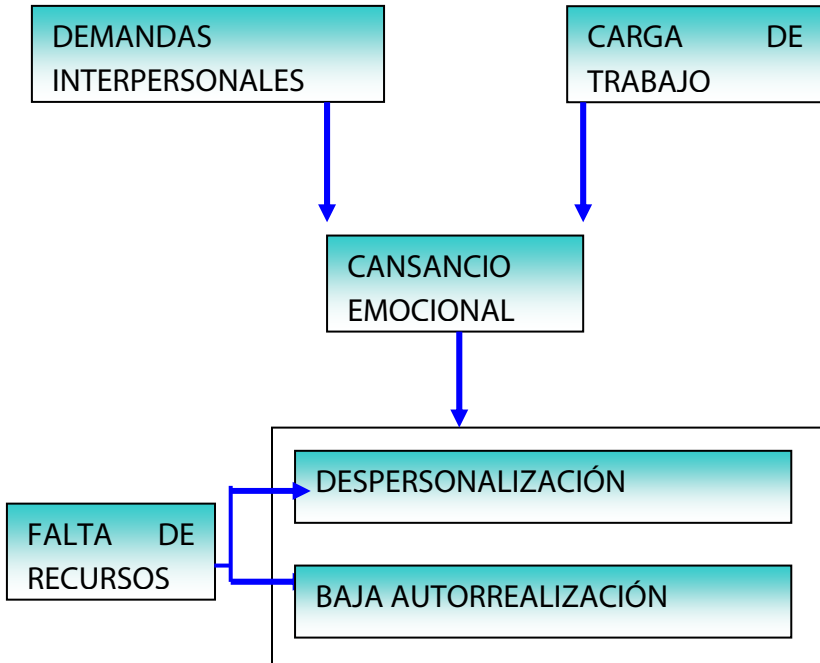
Los múltiples estudios que se han venido sucediendo desde la década de los años 70 del siglo pasado tienden a evidenciar una notable evolución de este fenómeno, poniendo énfasis en que no se trata sólo de un problema científico-médico sino más bien y sobre todo de un grave problema social. Este problema es más acuciante en el ámbito laboral y, particularmente, en el seno de determinadas profesiones, como la docencia, la asistencia sanitaria y los servicios sociales, en especial a personas particularmente vulnerables. Aunque no fueron los primeros ni mucho menos – destacada fue la aportación de H. Freudenberguer (1974)-, entre los estudios más relevantes se sitúan los realizados, tras detenidos análisis empíricos, por Cristina Maslach y Susana Jackson (1986).

Precisamente, la primera autora elaboró en 1982, como veremos de inmediato, un instrumento de medida de este síndrome y lo describió como propio de personas que, por la naturaleza de su trabajo, debían permanecer en contacto directo y continuado con otras personas, y que después de meses o años de dedicación acababan por desarrollar un síndrome relativamente característico. Dicho estudio se conoce con el nombre de MBI, cuestionario “auto administrado” que valora las tres categorías descritas.

En síntesis, el cuadro o síndrome de “burnout” se agrava en relación directa a la magnitud del problema y al tiempo de exposición a los factores desencadenantes. Si inicialmente los procesos de adaptación protegen al individuo, su repetición le agobia y a menudo le agota, generando sentimientos de frustración y conciencia de fracaso, existiendo una relación directa entre la sintomatología, la gravedad y la responsabilidad de la tareas que se realizan.



## Modelo explicativo del BURNOUT (LEITER)



En cuanto a las modalidades, se diferencian dos que surgen de la ambigüedad en su concepto:

- ➔ Burnout activo, que se caracteriza por el mantenimiento de una conducta asertiva. Se relaciona con los factores organizacionales o elementos externos a la profesión.
- ➔ Burnout pasivo, donde destacan los sentimientos de retirada y apatía.

Si bien el SQT puede asemejarse al “Síndrome de Fatiga Crónica” (SFC),<sup>61</sup> que también guarda relación con demandas inadecuadas de trabajo. Pero tiene un diagnóstico diferencial, pues hoy no hay marcadores específicos que apoyen el diagnóstico clínico del SFC como factor de SQT.

Del mismo modo, hemos de precisar que considerar el SQT como respuesta de estrés crónico no significa confundir este síndrome con el de estrés. Así, se ha acuñado el término “Tedium” para diferenciar dos estados psicológicos de presión diferentes. El Burnout es el resultado de

<sup>61</sup> **Síndrome de Fatiga Crónica (SFC)** es un conjunto de síntomas entre los que sobresale la Fatiga: una sensación de cansancio que no se alivia con el reposo y que puede llegar a causar la incapacidad. El SFC no tiene una causa conocida y entre los síntomas que aparecen destaca depresión, ansiedad, estrés, fatiga, cansancio físico y mental, etc..



## El estrés laboral como riesgo psicosocial: actividad preventiva y correctora

la repetición de la presión emocional, mientras que el “tedio” sería la consecuencia de una presión crónica a nivel físico, emocional y mental. Es por tanto, más amplio y se caracteriza por sentimientos de depresión, vaciamiento emocional y físico y, una actitud negativa hacia la vida, el ambiente e incluso hacia sí mismo.

### ESTRÉS

Sobreimplicación en los problemas  
Hiperactividad emocional.  
Daño fisiológico es el fundamento principal

Agotamiento o falta de energía física

La depresión se produce como reacción a preservar las energías físicas.  
Puede tener efectos positivos en exposiciones moderadas ( eustrés)<sup>62</sup>

### BURNOUT

Falta de implicación  
Desgaste emocional  
El daño emocional es el fundamento principal.

El agotamiento afecta a la motivación y energía física.

La depresión es como una pérdida de ideales.  
Sólo tiene efectos negativos.

## 2. Factores de riesgo: los desencadenantes del SQT

### a) La prevalencia del factor “tipo de profesión”

El fenómeno del SQT como respuesta al estrés laboral crónico se vincula a una multiplicidad de factores, algunos de los cuales obedecen a cambios experimentados en las organizaciones de trabajo y a las relaciones interpersonales en las mismas, pero otros expresan una dimensión más amplia, por tener una naturaleza socio-cultural. En este sentido, una realidad difundida en nuestro tiempo es lo que se conoce como “sociedad de la queja” donde los ciudadanos exigen, a veces, y dentro de un marco de accesibilidad general a los servicios públicos, cosas de difícil realización a los trabajadores que los prestan.

Si el reconocimiento de derechos de acceso universal a servicios públicos de calidad es positivo para el “bienestar social” de una población, es evidente que, el inmediato choque con las realidad de importantes limitaciones en su funcionamiento, al menos respecto de aquellas altas expectativas creadas, provoca fuertes tensiones entre los beneficiarios del servicio y los trabajadores que los prestan los servicios. Éstos se ven incapaces de poder atender esas demandas, entre otras cosas, porque en ocasiones no tienen los recursos para

<sup>62</sup> **Eustrés:** hace referencia a situaciones y experiencias en las que el estrés tiene resultados positivos porque produce la estimulación y activación adecuadas que permite a las personas lograr en su actividad unos resultados satisfactorios-



## El estrés laboral como riesgo psicosocial: actividad preventiva y correctora

ofrecerles respuestas, si bien el ciudadano tiende a hacer responsable a la persona que tiene inmediatamente enfrente, si atender a que con frecuencia la frustración de expectativas está en las deficiencias de la institución u organización prestadora, pero que no es visible en ese momento para el ciudadano.

Consecuentemente, la incidencia del síndrome de desgaste profesional es mayor en determinadas profesiones respecto de otras. Así, las profesiones relacionadas con el mundo sanitario, la educación o la administración pública suelen aparecer con mayores estadísticas. La razón es que implican mayor y continuo contacto con personas que demandan atención para cubrir necesidades para las que, en cambio, no se dispone siempre de los recursos adecuados. Este desajuste entre expectativas y realidades puede provocar frustración, al sentir que el trabajo no es “útil”, sino baldío.

En definitiva, el problema afecta de modo especial a aquellas profesiones cuyas tareas se concretan en la relación continuada y estrecha con personas, sean clientes o usuarios, sobre todo si entre ambos existe una relación de ayuda y/o de servicio. Los trabajadores más susceptibles de padecerlo son, por lo tanto, los trabajadores que atienden a otras personas como: el personal sanitario, los profesionales dedicados a la docencia y los asistentes sociales. Respecto de ellos se dispone de un amplio conjunto de datos, tanto teóricos como cuantitativos. No obstante, la prevalencia de este riesgo puede encontrarse igualmente en otros profesionales, tales como los policías, personal de justicia, personal de rescate, editorialistas, psiquiatras, psicólogos, hostelería...

Esta vocación expansiva en una economía que, como la nuestra, se define esencialmente como “economía de servicios”, destacando cada vez más los “servicios a personas”, evidencia que puede encontrarse el síndrome en otros profesionales, como directivos, mandos intermedios, secretarios/as, deportistas... La ampliación del ámbito profesional de referencia se puede observar en los estudios realizados por especialistas, que aportan los siguientes datos estadísticos sobre la influencia del Burnout en relación a la profesión:

ESTUDIOS	PROFESIONES	BURN OUT
Kyriacou (1980)	Profesores	25%
Pines, Arason y Kafry (1981)	Diversas profesiones	45%
Maslach y Jackson (1982)	Enfermeros/ as	20-35%
Henderson (1984)	Médicos/ as	30-40%
Smith, Birch y Marchant (1984)	Bibliotecarios	12-40%
Rosse, Jonson y Crow (1991)	Policías y personal sanitario	20%
García Izquierdo (1991)	Enfermeros/ as	17%
Price y Spence (1994)	Policías y personal sanitario	20%
Deckard, Meterko y Field (1994)	Médicos/ as	50%



## El estrés laboral como riesgo psicosocial: actividad preventiva y correctora

El interés por este problema de salud aumenta a medida que va creciendo la importancia y necesidad de los servicios a personas. Las investigaciones demuestran que afecta cada vez a más profesiones, así hasta 25 campos profesionales diferentes son objeto de particular atención. En resumen, se puede considerar como prevalente en ambientes laborales:

- que están compuestos por “gente que trata con gente”.
- que requieren un alto compromiso laboral, pero que frustran cotidianamente las expectativas profesionales.
- que someten a fuertes presiones, de aislamiento y menosprecio, a sus empleados, provocando su total desmotivación.

### b) la incidencia de otros factores socio-demográficos

Si existe un amplio, aunque no completo, acuerdo en torno a esta incidencia del factor “tipo de profesión”, no parece existir un acuerdo unánime, sobre datos precisos de prevalencia, respecto a la población de colectivos de mayor riesgo, aunque sí existe cierto nivel de coincidencia para algunas variables como:

#### La edad:

Aunque los estudios no son concluyentes, existe una tendencia a dar relevancia al factor edad, pues el trabajador experimentaría una mayor vulnerabilidad en una etapa de su vida que en otra. Así, normalmente este momento se identifica con los primeros años de carrera profesional. Éste parecer ser el espacio de tiempo más propicio para que se produzca la transición de las expectativas idealistas hacia la práctica cotidiana, aprendiéndose en este tiempo que tanto las recompensas personales, como las profesionales y económicas, no son ni las prometidas ni las esperadas.

Pero en varios estudios realizados, el grupo de edad con mayor cansancio emocional fue el de los mayores de 44 años en quienes también se asoció la falta de realización personal. Esta falta de realización personal se encuentra más marcada en los profesionales con mayor antigüedad en el lugar de trabajo, aquellos que tienen más de 19 años de ejercicio en la profesión y más de 11 años en el mismo lugar de trabajo. Así, se observa una disminución en la producción y una tendencia a la desorganización que acompañan al agotamiento personal.

Precisamente, según la NTP 704, “Síndrome de estar quemado por el trabajo o Burnout (I): definición y proceso de generación”, elaborada por el INSHT, hay estudios que coinciden en que se dan más casos en el intervalo de 30 a 50 años. No obstante, son datos orientadores sobre colectivos específicos de otros países.



### El sexo y/o género:

Pero si discutida es la incidencia del factor edad, mucho más incierto es el efecto que, para la prevalencia de este síndrome, tiene el factor sexo y/o género. **Los estudios al respecto no son todavía suficientemente concluyentes y precisan una mayor atención. En todo caso, la mayor incidencia del estrés laboral en las mujeres, en particular por la doble carga de trabajo que conlleva la práctica profesional y la tarea familiar, podría hacer pensar en que también respecto del SQT tiene una mayor presencia. Pero ha de insistirse en que este es un ámbito que precisa mayor análisis.**

### c) El impacto de los factores organizativos y los relativos a las condiciones de trabajo

Como sucede en general para los riesgos psicosociales, las condiciones ambientales y profesionales de organización y prestación de los servicios son relevantes para identificar problemas de SQT.

Tampoco en este ámbito, para nuestro lamento, los estudios son suficientemente definitivos o evidentes, habiendo fuertes discrepancias en la importancia que cada autor otorga a unos y otros factores de este tipo. Así sucede, por ejemplo, con los turnos y el horario laboral, siendo para el personal de enfermería donde podríamos decir que esta influencia es mayor. O con las condiciones retributivas –salario-, reconocidas como factor de riesgo de desgaste relevante para unos y no por otros, o incluso el “tiempo de exposición”, pues tampoco se ha acreditado hasta ahora una clara relación entre el número de horas de contacto con los pacientes y la aparición de Burnout, aunque algunos estudios sí que lo refieren.

En todo caso, sí es más clara la relación entre el síndrome de Burnout y la sobrecarga laboral en los profesionales asistenciales, de manera que este factor produciría una disminución de la calidad de las prestaciones ofrecidas por estos trabajadores, tanto cualitativa como cuantitativamente. Igualmente relevante sería, a estos efectos, el número de trabajadores que forman la plantilla, pues a mayor número se produciría un mayor reparto de la carga emocional que está en la base de algunas situaciones de SQT. Aunque un número excesivamente elevado puede generar igualmente situaciones de despersonalización y falta de comunicación que provoquen, en algunos profesionales, la aparición del SQT.

El diferente peso que se otorga a cada uno de estos factores vuelve a evidenciar que el origen del problema no está tanto en las cualidades personales, aunque es indudable su influencia como en todo riesgo psicosocial, sino en las circunstancias ambientales y organizativas en



que el profesional desenvuelva su prestación. De ahí que, una vez más, los aspectos organizativos tales como las condiciones de trabajo, las relaciones interpersonales o la gestión de la dirección de recursos humanos tengan relevancia probada.

En definitiva, desde un punto de vista general, entre los factores a tener en cuenta para identificar situaciones de SQT están:

- ➔ El continuo e intenso contacto con el sufrimiento, el dolor, la muerte y otros sentimientos de las personas que reciben el servicio.
- ➔ La caída del valor social de algunas profesiones
- ➔ La sobrecarga laboral debida tanto a razones cuantitativas como también cualitativas al entrar en juego los comentados recursos emocionales y sus correlativas demandas. Ejemplos de estas razones, la carencia de recursos, la presión horaria...
- ➔ Excesiva burocracia: no importa el resultado sino hacer las cosas de una determinada forma.
- ➔ Los conflictos interpersonales con supervisores y/o compañeros de trabajo en la organización debidos a la ambigüedad y al conflicto de rol.
- ➔ La presencia de patologías cada vez menos reversibles, o que implican un tratamiento muy prolongado.
- ➔ La merma en las retribuciones y estímulos.
- ➔ La creciente amenaza de sufrir juicios por mala praxis.
- ➔ El resolver dilemas éticos resultantes de las nuevas tecnologías, así como la falta de formación para usarlas.

### **Consecuencias del Síndrome del Quemado: daños a la salud y costes económicos de la no prevención**

Al igual que el resto de riesgos de origen "psicosocial", el SQT constituye un grave problema de salud laboral. Pero también afecta muy negativamente a las organizaciones de trabajo y a la sociedad en general, al "quemar" anticipadamente la "producción" de una parte de sus "recursos humanos". Si, como acabamos de ver, los factores de riesgo o desencadenantes del SQT son comunes al estrés, pues se trata de una respuesta a un estrés crónico, también



## El estrés laboral como riesgo psicosocial: actividad preventiva y correctora

comparte algunas de las consecuencias negativas para la salud física y psíquica de los trabajadores. Ahora bien, conviene advertir de inmediato que en estos casos la gravedad suele ser mayor y, por tanto, mayores son las secuelas, en cuanto que fase especialmente madura o avanzada de distrés o estrés negativo y, por tanto, de deterioro personal y profesional. Recuérdese que es un síndrome de “agotamiento profesional” y “emocional”, por tanto crónico.

El SQT surge cuando fallan todas las estrategias para afrontar la situación y supone para el trabajador “una sensación de fracaso profesional”. Las consecuencias son:

### CONSECUENCIAS DEL SINDROME DEL QUEMADO O BURNOUT

Consecuencias físicas	Consecuencias psicológicas	Consecuencias para la organización
-Cefaleas, Migrañas	-Frustración, irritabilidad.	-Infracción de normas
-Dolores musculares	-Ansiedad	-Disminución del rendimiento
-Dolores de espalda	-Baja autoestima, desmotivación	- pérdida de calidad del servicio.
-Fatiga crónica	-Sensación de desamparo	-Absentismo, Abandonos
-Molestias gastrointestinales, úlceras	-Sentimientos de inferioridad	-Accidentes
-Hipertensión	-desconcentración.	
-Asma	-Comportamientos paranoides y/o agresivos...	
-Urticarias		
-Taquicardias		

Según las cifras indicativas de los datos recogidos en la tabla anterior podemos encontrarnos ante un problema de gran magnitud. Desde esta perspectiva, es obligado señalar la indicación de un buen número de estudios que evidencian el carácter “contagioso” del SQT, de modo que, en un breve periodo de tiempo, la organización como ente, puede caer en el desánimo generalizado. Este riesgo de contagio “organizacional” es mayor cuando los





## El estrés laboral como riesgo psicosocial: actividad preventiva y correctora

factores que lo desencadenan están en la dirección organizativa, o cuando tiene que ver con falta de comprensión para tratar el problema.

En este sentido casi 1 de cada 4 trabajadores europeos padece este SQT, según la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo. Además, hoy se sabe que su incidencia está aumentando en toda la Unión Europea. Naturalmente, esta creciente incidencia no puede sino perjudicar la propia capacidad competitiva de la economía europea, en cuanto que el SQT tiene efectos incapacitantes para el trabajo. Por lo tanto cada vez existe mayor relevancia en el estudio del síndrome del "Burnout" debido a la repercusión de sus consecuencias económicas.

Desde esta perspectiva, los altos costos que supone a nivel individual y organizacional son un dato de experiencia, pues está probado que el SQT puede llevar al profesional a cometer más errores y negligencias, lo que a su vez conduce a un aumento en el número de las reclamaciones y denuncias, a situaciones de crispación, a bajas laborales, y a una mala utilización de los recursos. El problema está en que el cambio de situaciones como éstas supondría, por otro lado, un aumento de los costes para la Administración, aunque reduciría considerablemente los costes indirectos derivados del síndrome.

Dichos problemas no tienen fácil solución si, junto a los costes directos, no se evidencian los costes indirectos, más elevados pero distribuidos entre todos los ciudadanos, por tanto invisibles para los empleadores. Entre los costes directos figuran:

- ➔ la asistencia médica y hospitalaria,
- ➔ los salarios durante el periodo de baja
- ➔ las indemnizaciones por IT. Estos últimos son cubiertos por las Mutua, pero comportan un coste para la empresa – mejora hasta el 100% salario-

Entre los costes indirectos, aparecen:

- ➔ las pérdidas de tiempo,
- ➔ las multas o penalizaciones y
- ➔ las consecuencias comerciales (pérdida de clientes, deterioro de imagen...).

A la vista de esta creciente realidad negativa conviene hacer hincapié en la necesidad de que las organizaciones, tanto empresariales como públicas, se tomen en serio tales efectos, así como el deterioro de la calidad de vida laboral que suponen. En un contexto de economía global, y conforme a las indicaciones de las instituciones comunitarias, los aspectos del "bienestar" y la "salud" de los trabajadores son determinantes a la hora de evaluar si una organización es eficaz o no y de establecer la calidad de la misma. La preocupación por la



## El estrés laboral como riesgo psicosocial: actividad preventiva y correctora

prevención de la salud psíquica de los trabajadores no es sólo, pues, un presupuesto ético y social sino un indicador de la posición competitiva en el mercado de las empresas y de la calidad de los servicios públicos que se prestan.

Pero si es difícil negar la conveniencia social y económica de prevenir estas situaciones de SQT ahora hay que preguntarse si es obligatorio para el empresario adoptar las medidas preventivas necesarias, en el marco de la vigente Ley de Prevención de Riesgos Laborales – LPRL-. Que el “burnout” o SQT es un factor de riesgo profesional está fuera de duda para las Organizaciones de carácter Internacional competentes en esta materia – OMS, OIT (2001)-. No obstante, ninguna norma comunitaria ni tampoco ninguna norma española proporciona una regulación específica para prevenir el SQT. Tampoco el catálogo de enfermedades profesionales lo recoge, ni el actual ni el que previsiblemente se aprobará en breve tiempo una vez alcanzado un acuerdo entre el Gobierno y los interlocutores sociales.

Ahora bien, que no exista una regulación específica reglamentaria del SQT, como no existe para el resto de los riesgos psicosociales, no quiere decir que no resulte de aplicación tanto la LPRL (artículos 14 y 15) cuanto la LGSS (artículo 115). Conforme a los principios y reglas que rigen la actual legislación debe tenerse en cuenta que:

- a) El SQT es un riesgo profesional que el empleador ha de prevenir obligatoriamente, a través de políticas específicas amparadas en la LPRL
- b) El SQT genera daños y secuelas en el trabajador que pueden calificarse como “enfermedades del trabajo” y, por tanto, tienen el tratamiento de accidente laboral, conforme a una reiterada jurisprudencia – puede verse el Anexo incluido a tales efectos en esta Guía-.

Para materializar la obligación de prevenir eficazmente éste, como cualquier otro riesgo psicosocial, apoyándose en expertos con la formación adecuada en este campo, el empleador cuenta ya con algunas pautas de actuación relevantes. Aquí mencionaremos 2 especialmente importantes por útiles.

Así, en el plano de la negociación colectiva, es posible acudir a los criterios básicos aportados por el Acuerdo Marco Europeo sobre el Estrés Laboral (8 de Octubre de 2004), ya transpuesto para España en el Acuerdo de Negociación Colectiva para 2005 –ANC/2005-. Aunque no es obligatorio en sus contenidos para los empleadores, sí suministra criterios útiles para orientar el quehacer tanto de los empresarios como de los representantes de los trabajadores, según ha estimado la doctrina judicial – STSJ Madrid, 10 de octubre 2005-.



## El estrés laboral como riesgo psicosocial: actividad preventiva y correctora

En un plano estrictamente profesional, aunque no existe todavía propiamente una “Guía Técnica” del INSHT en materia, sí disponemos de varias Notas Técnicas Preventivas, la 704 y 705, elaboradas por este organismo estatal que resultan útiles y de aplicación, conforme a al artículo 5.3 Reglamento de los Servicios de Prevención- RSP-. En aplicación de este precepto podemos valernos igualmente de métodos de evaluación –“medición”- proporcionados por los conocimientos científicos y técnicos hoy existentes y consensuados con los trabajadores – artículo 5.1 RSP-, siempre y cuando proporcionen “confianza sobre su resultado” –artículo 5.2 RSP-.

### Identificación del problema: ¿cómo medir el SQT?

Conforme al Acuerdo Comunitario, lo primero que hay que hacer es identificar el “problema de estrés ligado al trabajo”. Y no cabe duda que el SQT es un problema ligado a una situación de estrés crónico. Esta tarea ha de abordarse, continúa diciendo el Acuerdo, “en el marco de una evaluación... de los riesgos profesionales...”. Pero ¿puede evaluarse, esto es, “medirse”, el SQT?

Aunque complejo, resulta posible. Ya en la década de los 80 aparecieron distintos métodos como son el BURNOUT MEASURE (BM) y el MASLACH BURNOUT IVENTORY (MBI). Se trata de instrumentos que fijan diferentes “escalas de puntuación” a partir de la evaluación de la pérdida de recursos emocionales del trabajador que lo sufre<sup>63</sup>.

#### BURNOUT MEASURE(BM)

Fue creado básicamente como instrumento de medida del tedio que, como se ha explicado, no puede identificarse estrictamente con el SQT, aunque mantenga importantes puntos de conexión. Así, sirve para evaluar tanto a los profesionales del campo de la ayuda y servicios como a los demás profesionales. Es una escala compuesta por 21 items con siete opciones de respuesta que mide tres dimensiones de agotamiento, físico, emocional y mental.

---

<sup>63</sup> No son los únicos disponibles pero sí los más seguidos. Para los profesionales de la salud también se cuenta con el “Staff Burnout Scale” –SBS-, o para los profesores con el “Teacher Attitude Scale” –TAS-...



## El estrés laboral como riesgo psicosocial: actividad preventiva y correctora

### Ejemplo 1: Modelo Burnout Measure

Agotamiento físico	Agotamiento emocional	Agotamiento mental.
Me encuentro cansado	Me siento deprimido	Soy feliz
Estoy agotado físicamente	Estoy emocionalmente agotado	Soy infeliz
Me encuentro destrozado	Me siento quemado	Tengo un buen día
Me siento sin fuerzas	Me siento atrapado	Me siento inútil
Me encuentro desgastado.	Estoy preocupado	Me encuentro optimista
Me siento débil	Me siento desesperado	Me siento desilusionado
Me siento energético	Me siento ansioso	Me siento rechazado

### MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)

Este instrumento plantea a las personas una amplia gama o serie de enunciados sobre emociones y pensamientos con relación a su interacción en el trabajo. Es el instrumento de medición más utilizado e incluso actualmente se sigue utilizando en su totalidad, o la versión revisada. Compuesto de 22 items mide los tres factores característicos del Síndrome de quemado:

- ➔ Agotamiento emocional (AE): describe sentimientos de estar abrumado y agotado emocionalmente por el trabajo.
- ➔ Despersonalización (D): describe una respuesta impersonal y falta de sentimientos hacia sujetos con los que se trabaja.
- ➔ Realización Personal (RP): describe sentimientos de competencia y realización.

Mientras que las escalas Agotamiento emocional y Despersonalización comprenden sentimientos de “estar quemado”, la escala de Realización Personal comprende sentimientos de “quemarse”.

### Ejemplo 2: modelo de escala de MBI

1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.



## El estrés laboral como riesgo psicosocial: actividad preventiva y correctora

4. Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes.
5. Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.
7. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.
8. Siento que mi trabajo me está desgastando.
9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.
10. Siento que me he hecho más duro con la gente.
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.
12. Me siento con mucha energía en mi trabajo.
13. Me siento frustrado en mi trabajo.
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes.
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.
18. Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes.
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.
22. Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problema.

En la escala no se ofrece un punto de corte a nivel clínico para medir la existencia de Burnout y poder, así, separar con razonable precisión los casos que sí lo son de los que no. Sin embargo, suele entenderse que puntuaciones altas en Agotamiento Emocional, así como para la Despersonalización, al tiempo que baja en Realización Personal, son síntomas del síndrome.

El MBI ha sufrido varias transformaciones y ha sido utilizado por diferentes investigadores adaptándolo a las circunstancias específicas de estudio. Pero en todos ellos se evalúan aspectos individuales, como los sentimientos y las emociones generadas en contextos relacionados con el trabajo. Sin embargo, existen cuestionarios diseñados para medir tanto aspectos individuales como organizacionales, por lo que aparecen como más relevantes en el ámbito de la prevención de riesgos profesionales.

Así, por ejemplo, y ya en nuestro país, se han hecho varias revisiones del MBI, dando lugar a la aparición de diversos instrumentos complementarios como es el:



### CUESTIONARIO BREVE BURNOUT (CBB)

Un grupo de investigación de la Universidad Autónoma de Madrid elaboró este instrumento de medida como complemento al MBI, tratando de resolver los problemas teóricos y psicométricos que éste plantea. El CBB se presenta, pues, como un modelo de evaluación del Burnout que atiende a los diferentes elementos del proceso que influyen tanto en factores antecedentes del síndrome de quemado como en los efectos. Consta de 66 ítem, que, divididos en tres factores miden:

- ➔ Antecedentes del Burnout. Se centra en tres factores:
  - Características de la tarea: viene determinado por la importancia que tiene en el origen del Burnout el desarrollo de tareas desmotivantes para los trabajadores.
  - Tedio
  - Organización de las tareas.
- ➔ Consecuentes. Mide consecuencias psico-físicas y sociales.
  - Factores propios. Mide las variables típicas del SQT
    - Cansancio Emocional.
    - Despersonalización.
    - Respuesta Emocional.

## Métodos de Intervención Preventiva

### Medidas generales de acción preventiva

De nuevo conforme a lo que dispone textualmente el Acuerdo Marco Comunitario, en aplicación de la Directiva europea y, por tanto, de la LPRL, una vez que hayamos identificado los factores que inciden en el SQT “se deben tomar las medidas para prevenirlo, eliminarlo o reducirlo. La determinación de las medidas adecuadas es responsabilidad del empleador. Estas medidas serán aplicadas con la participación y colaboración de los trabajadores y/o sus representantes”.

Este Acuerdo insiste igualmente en que tales medidas “pueden ser colectivas e individuales o ambas”. Asimismo, pueden introducirse “en forma de medidas específicas que apunten a factores de estrés identificados o en el marco de una política antiestrés de orden general que incluya medidas de prevención y de acción”.



## El estrés laboral como riesgo psicosocial: actividad preventiva y correctora

En definitiva, el empleador tiene un doble grupo de obligaciones en esta materia. Por un lado, resulta de plena aplicación, como dice expresamente el Acuerdo Comunitario recogido ya en el ANC 2005, el conjunto de obligaciones preventivas establecidas en la LPRL. Por otro lado, ha de adoptar una “acción específica” adecuada a cada problema de estrés laboral, que incluye el SQT.

En el primer plano, entre las obligaciones más relevantes en esta materia cabe recordar ahora:

- ➔ La Planificación de la acción preventiva y modalidad organizativa (artículo 16 LPRL)
- ➔ Información y formación (artículo 19 LPRL)
- ➔ Vigilancia de la salud (artículo 22)
- ➔ Investigación de daños sobre la salud

El empresario ha de llevar a cabo una investigación de la salud. Esta, deberá quedar plasmada en un documento, en donde se especifique la causa y las medidas a adoptar. La empresa deberá de notificar por escrito a la autoridad laboral los daños sufridos.

- ➔ Consulta y participación de los trabajadores (artículo 18 LPRL)

### Medidas específicas de prevención del SQT como situación de estrés crónico

Ahora bien, para que sea eficaz la obligación general de protección que incumbe al empleador también respecto de este singular riesgo profesional es necesario especificar o concretar estas medidas. El Acuerdo Europeo dispone que tales medidas específicas son aquellas que “apuntan a los factores de estrés identificados en la acción preventiva”. Por lo tanto, aquí es obligado adoptar medidas para prevenir los factores que intervienen en el estrés crónico que está en la base del SQT. En este sentido, la identificación y prevención del “Burnout” o SQT, en el actual momento, sólo puede venir ligado a la acción preventiva de los procesos de estrés laboral.

No existe ningún tratamiento específico para el Burnout ni tampoco una estrategia simple de prevención.



## El estrés laboral como riesgo psicosocial: actividad preventiva y correctora

Debe recordarse que se distinguen 3 tipos de acciones preventivas:

- la prevención primaria
- la prevención secundaria
- la "prevención" terciaria.

Las dos primeras tienden a hacer frente al origen de los riesgos, mientras que la tercera afronta los daños sobre la salud, por lo que no es propiamente prevención sino de reparación, protegiendo frente a tales daños. Por su parte la prevención primaria es la más coherente con los principios de un sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales, porque se dirigen a la organización y a las conductas de grupo –medidas de gestión y comunicación, asegurar apoyos adecuados a la actuación de individuos y equipos de trabajo; adaptaciones de organización, procesos y condiciones a las características de cada trabajador; información y formación adecuadas a estos riesgos y a su afrontamiento; consulta...-. En cambio, la prevención secundaria se orienta más a los individuos que a la organización, provocando cambios de actitudes de las personas y mejorando sus recursos de afrontamiento –reacción de relajación-.

En síntesis, las acciones para la prevención del SQT pasa por tres tipos de medidas:

### Para provocar cambios en la ORGANIZACIÓN

- Realizar la identificación del síndrome mediante la evaluación de riesgos psicosociales.
- Mejorar el clima de trabajo promoviendo el trabajo en equipo.
- Aumentar el grado de autonomía y control del trabajo, descentralizando la toma de decisiones.
- Disponer del análisis y definición de los puestos de trabajo, evitando ambigüedades y conflicto de rol.
- Establecer líneas claras de autoridad y responsabilidad.
- Definición de competencias y responsabilidades, de forma precisa y realista, atendiendo a las capacidades reales.
- Mejorar las redes de comunicación y promover la participación en la organización, mejorando el ambiente.
- Fomentar la colaboración en la organización.
- Fomentar la flexibilidad horaria.
- Promover la seguridad en el empleo.
- Programas de anticipación hacia lo real: debido a las discrepancias que se produce entre las expectativas de los trabajadores cuando se incorporan al trabajo y, la realidad





## El estrés laboral como riesgo psicosocial: actividad preventiva y correctora

con la que se encuentran supone un choque que se puede evitar mediante la implantación de programas de simulador de rol.

### Para promover cambios y capacidades en las personas:

Hay que promover el entrenamiento en la solución del problema, en la asertividad y el manejo eficaz del tiempo. Para ello precisa.

- ➔ Programas dirigidos a la adquisición de destreza para la resolución de problemas – asertividad, manejo eficaz del tiempo...-.
- ➔ Programas dirigidos para la adquisición de destreza en la mejora del control de las emociones para mantener la distancia emocional con el usuario, cliente, paciente, alumno.... (técnicas de relajación, desconexión entre el mundo laboral y el mundo personal...)-.
- ➔ Desarrollo de conductas que eliminen la fuente de estrés o neutralicen las consecuencias negativas del mismo.

### Para promover dinámicas de Grupo:

El apoyo social, tanto por parte del ambiente de trabajo como por parte de lo familiar es fundamental para adquirir unas habilidades. El apoyo social permite saber a las personas que se preocupan por ellos y que son valorados y estimados. Así, es importante:

- ➔ Fomentar las relaciones interpersonales
- ➔ Fortalecer los vínculos sociales entre el grupo de trabajo.
- ➔ Establecer sistemas participativos y democráticos en el trabajo
- ➔ Facilitar formación e información.



## 06. Cómo se regula desde la negociación colectiva la gestión del estrés laboral?: La transposición del Acuerdo Comunitario al ANC 2005

La Estrategia Comunitaria de Seguridad y Salud en el Trabajo, que responde a los cambios sobrevenidos en el mundo del trabajo y a la emergencia de nuevos riesgos, adoptó un enfoque global de la prevención de riesgos laborales apoyado sobre el uso de nuevos instrumentos para progresar en la mejora de la calidad de vida en el trabajo. Entre estos instrumentos dio un especial relieve al “Diálogo Social”, esto es, a los acuerdos alcanzados entre los empresarios y los sindicatos en el espacio europeo. En este sentido evidenció la conveniencia de que estos nuevos riesgos, y en especial el estrés laboral, fueran abordados a través de la vía negociadora, dado su carácter multiforme, esto es, por la referida complejidad de factores que inciden en la aparición de este riesgo y por la pluralidad de patologías en las que puede evidenciarse.

Precisamente, este punto de la Estrategia Comunitaria llevó a la celebración del Acuerdo Marco Comunitario sobre el Estrés Laboral, firmado entre los interlocutores sociales en el plano europeo el 8 de octubre de 2004. Este *Acuerdo Autónomo*, esto es, no tiene una eficacia normativa directa para los empleadores, sino que su carácter vinculante o no queda a lo dispuesto por los firmantes, sólo obliga a que los sujetos negociadores del Acuerdo promuevan su inclusión en la negociación colectiva de cada Estado miembro. Su eficacia jurídica es, pues, *contractual u obligacional*, no normativa, como recoge su artículo 7 textualmente. Pero no por ello ha de infravalorarse su significado, pues resulta de enorme relevancia, porque además de ser el primero a nivel comunitario –ya ha habido otros en diferentes países comunitarios, como en Bélgica- *clarifica como ningún otro instrumento regulador que la gestión del estrés laboral ha de hacerse desde las normas de PRL.*

El objeto del Acuerdo Marco Comunitario no sólo es “incrementar la sensibilización y comprensión de los empleadores, los trabajadores y sus representantes acerca de la cuestión del estrés relacionado con el trabajo”, sino también y sobre todo proporcionar “**un marco a los empleadores y a los trabajadores para identificar y prevenir... los problemas del estrés...**”. Por eso, su contenido se centra en las acciones preventivas y no en las acciones reparadoras, suministrando un relativamente amplio catálogo de principios y medidas para gestionar la



## El estrés laboral como riesgo psicosocial: actividad preventiva y correctora

acción preventiva sobre el estrés, sin que se tengan por excluyentes de otras ni agoten las que puedan llevarse a cabo en cada sector o empresa.

El Acuerdo Marco fue transpuesto a nuestro sistema de negociación colectiva a través de su inclusión, como Anexo, al denominado Acuerdo Interconfederal para la Negociación Colectiva de 2005 (ANC 2005), luego prorrogado para 2006. Este ANC, que como es sabido refleja las recomendaciones que hacen empresarios y sindicatos a los sujetos negociadores en todos los sectores y empresas de nuestro país para orientar la conclusión de convenios colectivos, reúne todos los elementos exigidos en nuestro país para que sea un Convenio vinculante. Ahora bien, como sucediera con el Acuerdo Comunitario, el ANC de 2005, también como todos los firmados de este tipo desde 2002, tiene eficacia “obligacional” que, en nuestro Derecho, significa que no son los empleadores y trabajadores los vinculados directamente por sus contenidos, sino que son los firmantes los que se obligan a procurar de buena fe que lo pactado en el Acuerdo luego se lleve a los convenios colectivos sectoriales y empresariales.

Ahora bien, como se decía, no es oportuno rebajar el alcance de este Acuerdo pues, como ha entendido una reciente y ya firme doctrina judicial, ante la desatención mostrada hasta el momento por los convenios a la gestión del estrés, el Acuerdo revela

*“un cambio en la materia, pues en virtud de la firma del ANC 2005 y la incorporación del Acuerdo Marco, los firmantes, trabajadores y empresarios, destacan de forma relevante la importancia del problema y la necesidad de prevenir, eliminar o reducir el estrés laboral. Al tiempo, nos marca unas importantes pautas”* (STSJ Madrid, 5 octubre de 2005).

En el próximo apartado haremos alguna mención más de detalle a esta original y correcta doctrina judicial al tratar el tratamiento, tanto preventivo como reparador, del estrés en los Tribunales. Ahora lo que destaca es que también en este ámbito vuelve a confirmarse que todos los empleadores tienen la obligación legal de proteger la salud de los trabajadores frente a las situaciones de estrés vinculadas o relacionadas con el trabajo. A partir de esta constatación, lo siguiente a destacar es que, entonces, el Acuerdo Comunitario transpuesto al Acuerdo español aparece como el mejor conjunto de reglas y pautas a seguir, mediante una acción concertada, en orden a la gestión empresarial de este riesgo.

Desde esta perspectiva, Siguiendo el primer paso a dar es *“la identificación de los problemas de riesgo psicosocial relacionados con el trabajo”*, esto es, los que están presentes en la organización y entorno o ambiente de trabajo. A este respecto, conviene aclarar que la palabra “problemas” ha de entenderse equivalente a “factores de riesgo” mientras que el término “identificar” ha de considerarse análogo a la “acción de evaluar”. Por tanto, identificar



## El estrés laboral como riesgo psicosocial: actividad preventiva y correctora

un problema de riesgo implica llevar a cabo una evaluación de la presencia real, no sólo potencial, en el lugar de trabajo del riesgo de estrés laboral. Consecuentemente, en el marco del referido Plan de PRL previsto en el artículo 16 LPRL, lo primero es la “Evaluación de riesgos”, conforme a un proceso que se compone de una serie de etapas y a métodos y técnicas diferentes, algunas de las cuales ya han sido recogidas en los Capítulos anteriores, a los que nos remitimos. Ni el Acuerdo Comunitario define una metodología concreta ni existe una sola a seguir. A la negociación incumbirá seleccionar la más adecuada en su ámbito.

Junto a la Evaluación de riesgos laborales, el otro gran instrumento para la gestión y aplicación del Plan de Prevención de Riesgos, en nuestro caso de Riesgos Psicosociales, es la “planificación de la actividad preventiva” (artículo 16.2 LPRL). El presupuesto de esta intervención es que “los resultados de la evaluación” ponga de manifiesto “situaciones de riesgo”. Como puede comprobarse con facilidad esta previsión legal coincide casi literalmente con lo previsto en el Acuerdo Comunitario sobre Estrés. En este Acuerdo se dice que “*si se identifica un problema de estrés ligado al trabajo, se deben tomar medidas para prevenirlo, eliminarlo o reducirlo*”. A continuación el Acuerdo da algunas pautas al respecto.

A tal fin, cabe entender que los problemas relativos al estrés deben ser atendidos, siempre en el marco del Plan y de la Evaluación general de riesgos profesionales,

- Bien mediante la definición de *una política de gestión* del estrés.
- Bien mediante *medidas específicas* que apunten a los factores de riesgo psicosocial identificados.

Las dos vías planteadas – políticas generales antiestrés; adopción de medidas específicas para cada factor- son complementarias. Aunque la primera, la relativa a políticas generales, tiene escasa presencia todavía en nuestro país, hoy gozan de preferencia en los Organismos Internacionales – OIT, UE, OMS...- Y también en las grandes empresas. En un próximo apartado se indicarán algunos ejemplos de buenas prácticas en este sentido para nuestro país. En todo caso, la negociación colectiva se está revelando un buen instrumento para implantar este sistema de gestión de riesgos y aunque es cierto que se proyecta más en relación al acoso en el trabajo, moral y sexual, no menos verdad es que lo mismo puede suceder para el estrés, como indica la firma del Acuerdo Comunitario y el ANC 2005.

Por lo que refiere a la adopción de medidas específicas, éstas se orientan en general en una doble dirección.. La primera línea de intervención pretende modificar los desajustes y aspectos negativos derivados de la organización del trabajo y del contenido de las tareas. La segunda consiste en formar e informar al trabajador sobre su situación. Aunque las



## El estrés laboral como riesgo psicosocial: actividad preventiva y correctora

resistencias de los empleadores a ver afectada “su” organización por este tipo de medidas ha llevado a primar la dimensión subjetiva e individual de acción preventiva –más bien secundaria o terciaria-, queda claro que sólo será eficaz una intervención preventiva que “ataque” las causas, aceptando corregir en lo necesario las pautas negativas de la organización del trabajo. En consecuencia, *una acción eficaz ha de comprender tanto las medidas colectivas – intervención primaria sobre la organización – como individuales – intervención secundaria sobre los sujetos de la relación social de trabajo-* (vease NTP 438, respecto del estrés).

Como recuerda el Acuerdo Comunitario sobre Estrés estas medidas pueden incluir:

- ➔ actuaciones de gestión y comunicación: aclarar los objetivos de la empresa y el papel de cada trabajador; asegurar una buena adecuación entre el nivel de responsabilidad y de control sobre el trabajo, mejorar organización, procesos, condiciones y entorno de trabajo-
- ➔ formar a la dirección y a los trabajadores con el fin de llamar la atención acerca de los riesgos psicosociales y su comprensión, sus posibles causas y la manera de hacerles frente y/o de adaptarse al cambio.
- ➔ la información y la consulta y/o participación de los trabajadores y/o sus representantes.



---

**MEDIDAS PREVENTIVAS GENERALES**

**SOBRE LA ORGANIZACIÓN**

Cambiar los sistemas de liderazgo y dirección por otros en los que se primen las habilidades para manejar los conflictos de forma adecuada.

Fomentar cambios en la cultura de empresa que favorezcan la correcta resolución de conflictos.

Buen diseño del trabajo.

Control del trabajador sobre su propio trabajo con capacidad de decisión y autonomía.

Evitar conflictos y ambigüedad de rol.

Fomentar la estabilidad en el empleo.

Fomentar la integración y el apoyo del grupo.

Cuidar el clima laboral.

Mejora de los sistemas de comunicación.  
Buen diseño del puesto de trabajo.

Correcta iluminación y nivel adecuado de ruido.

Correctas condiciones de temperatura y humedad.

Correcto espacio de trabajo.  
Campañas de estilos saludables de vida.

Técnicas de relajación.

Técnicas de asertividad.

---

**SOBRE EL MEDIO AMBIENTE FÍSICO DE  
TRABAJO**

**SOBRE EL INDIVIDUO**



## **07. ¿Cómo entiende la jurisprudencia el estrés laboral?: tratamiento judicial de la acción preventiva y reparadora**

Como para nuestro lamento tantas otras veces ha sucedido en materia de salud laboral, la conveniencia primero, y la necesidad después, de atender eficazmente a estos nuevos riesgos, como el estrés laboral, no ha venido a partir de la difusión de la LPRL y el perfeccionamiento de su implantación, demasiado lenta y gradual. En la práctica, la alerta sobre la gravedad de estas situaciones ha venido a partir de que los Tribunales han calificado los daños derivados para el trabajador como “enfermedades del trabajo” y, consiguientemente, como “accidentes de trabajo” conforme a lo previsto en el artículo 1115.2 e LGSS.

Es evidente que la aplicación de las normas de PRL carecen de sentido si ya se ha actualizado el daño para la salud, sin perjuicio tanto del papel que las mismas pueden tener para persuadir al empleador de la necesidad de implantar un sistema de gestión del estrés para prevenir futuros casos o para reducir los efectos negativos –prevención secundaria y terciaria-. En cambio, cuando estas situaciones ya se han producido, tienen más relieve las normas que regulan la ya recordada aquí “acción reparadora” y, en su caso, la acción sancionadora, por incumplimiento de las normas de PRL.

Pues bien, un detenido viaje por los repertorios de jurisprudencia existentes en nuestro país evidencia que el estrés laboral cada vez preocupa y ocupa más a los Jueces, multiplicándose los casos que llegan a los Juzgados y Tribunales, con el coste consiguiente que acarrea esta creciente litigiosidad, por otro lado paralela a la producida en otros países de la UE. El tratamiento judicial del estrés es, pues, doble:

### **a) La acción preventiva**

En materia de acción preventiva la doctrina judicial ha dejado ya suficientemente claro que en nuestro Derecho.

- ➔ El estrés laboral es un riesgo psicosocial – STSJ Cataluña 20 de enero de 2005; Madrid 5 octubre de 2005-
- ➔ Existe una obligación legal de hacer una evaluación de riesgos que incorpore el estrés laboral –SSTTSSJ Andalucía/Sevilla, 19 abril 2004; Cataluña, 20 de noviembre de 2005-



- ➔ Es obligatorio incluir el estrés laboral en la actividad de vigilancia de la salud –STSJ Madrid, 5 de octubre de 2005-.

### **b) Acción reparadora**

Del mismo modo, queda clarificado que, de no prevenir el estrés laboral en el marco de la política de PRL, nos encontraríamos

- ➔ Con un incumplimiento contractual grave por parte del empleador, que permite la ruptura indemnizada del contrato de trabajo por la vía del artículo 50 ET -45 días de salario por año de servicio-
- ➔ Con daños que tienen la consideración de enfermedad del trabajo, en los términos del artículo 115.2 e LGSS – *SSTTSSJ País Vasco, 2 noviembre 1999, Cataluña 20 de enero de 2005...*-
- ➔ Con una responsabilidad civil del empleador adicional, que incluso podría ser exigida en los Tribunales civiles – *STS, Sala 1ª, 10 de abril de 1999-*
- ➔ Con una responsabilidad sancionadora por parte del empleador a través de la aplicación del recargo de prestaciones por infracción preventiva, en los términos del artículo 123 LGSS –*SJS Toledo, 2 noviembre 2004, que sienta doctrina ya firme-*.





## 08. ¿Cómo se afronta desde la “normativa empresarial”?: Protocolos y Buenas Prácticas de gestión del estrés laboral

La insatisfactoria situación de la salud laboral, e incluso el progresivo deterioro de las condiciones de trabajo, es hoy una preocupación generalizada no sólo en España sino en todos los países desarrollados. Esta deficiente situación ha llevado a promover la necesidad de nuevos enfoques y nuevas políticas de PRL que corrijan los fallos existentes. A tal fin, tanto la UE como la OIT coinciden que no es tanto un problema de más legislación sino de transformar la existente en realidad, en práctica empresarial. Por eso, ambos organismos coinciden en solicitar Nuevas Estrategias Nacionales de Seguridad y Salud en los ambientes de trabajo que tengan como nuevos pilares tanto la “cultura de la autorregulación” como del “enfoque de sistemas de gestión”.

Coinciden de este modo con la propuesta de la *Guía Comunitaria sobre Prevención del Estrés Laboral* y con el Acuerdo Comunitario en materia, que hacen del método de las “buenas prácticas” un instrumento central en la regulación u ordenación de la gestión empresarial del estrés laboral. A este respecto, contamos hoy con un amplio conjunto de materiales que ilustran ejemplos reales de cómo las empresas y otras entidades han realizado intervenciones y procurado reducir el estrés laboral y, en general, los demás riesgos de origen psicosocial. Esta opción conecta con las políticas de “responsabilidad social corporativa” aplicadas por algunas grandes empresas.

**En este enfoque, destaca especialmente un informe de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2002), que difundía información sobre buenas prácticas para fomentar la prevención de riesgos psicosociales.**



## 09. ¿Qué hace la ITSS?: El control por parte de la ITSS de la evaluación del estrés laboral

Pero en la experiencia empresarial y en el mundo de trabajo de nuestro país sabemos que estas prácticas no son regla dominante. Son todavía pocas las empresas que, hasta la fecha, aplican la acción preventiva al riesgo de estrés laboral, aunque van en aumento –en torno al 20%-. Por eso, hemos de insistir aquí en el evidenciado *carácter legal* de esta obligación. Así lo recuerda la *Guía que acompaña al Protocolo de actuación de la Inspección de Trabajo y de Seguridad Social –ITSS-* en esta materia, conforme a la cual

*"la evaluación psicosocial... debería exigirse.... A TODAS LAS EMPRESAS cualquiera que sea su actividad, ya que uno de los principios preventivos recogidos en el artículo 15.1 d) y g) de la LPRL lo justifica y fundamenta..."*

Para la ITSS esta exigencia legal es aplicable a todas las empresas pero no a todas se les puede exigir del mismo modo. Así, en ella se dice que *"dicha exigencia deberá atemperarse en función del tipo de empresa frente a la que nos hallemos"*. De ahí que se establezcan los indicadores a considerar –laborales y médicos-, por el inspector de trabajo, para la "selección de los distintos niveles de exigencia". La Guía de la ITSS fija dos niveles a estos efectos:

- ➔ Un nivel básico o de identificación de peligros potenciales
- ➔ Un nivel avanzado o de identificación de peligros reales

Este nuevo enfoque adoptado por la ITSS tiene, al menos, dos efectos importantes. El primero el de manifestar la favorable acogida del organismo de control al método de actuación basado en "Protocolos", Guías y, en definitiva, "Códigos de Conducta" que ayuden a aplicar con corrección las obligaciones legales. El segundo, el reforzar ese carácter legal de la prevención del estrés laboral. Por lo tanto, la consecuencia no se deja esperar: si no se llevan a cabo políticas y/o medidas de prevención del estrés laboral es de aplicación la acción sancionadora de la Administración Laboral, basada en la ausencia de cumplimiento de las obligaciones preventivas. La inclusión del estrés laboral dentro de los riesgos profesionales a prevenir a través de los mecanismos que se prevén en la LPRL determinará, en caso de inobservancia, la apertura de un procedimiento sancionador en el marco del TRLISOS. En estos casos son evidentes las infracciones basadas en incumplimientos de las medidas genéricas de gestión del estrés, como no realizar adecuadamente su evaluación –artículo 12.1 TRLISOS-, o no planificar la actividad preventiva respecto del estrés –infracción grave del artículo 12.6-, o las medidas previstas en el artículo 25 LPRL respecto de la adecuación del trabajo a las características particulares de cada trabajador –infracción grave del artículo 12.7, o incluso muy grave del artículo 13.4 TRLISOS-.



## 10. Conclusión

En resumen, debe quedar claro que:

- **Primero**, cuando se presenten indicios de estrés es necesario evaluar los factores causantes sobre cada departamento, servicio o centro (evaluar sólo un puesto de trabajo tiene poco sentido pues se trata de una situación organizativa y relacional).
- **Segundo**, de esta evaluación debe derivarse la adopción de medidas, colectivas e individuales, en forma de acciones específicas para los respectivos factores o de políticas antiestrés
- **Tercero** que, de no llevarse a cabo tales acciones, el empresario estará incurriendo en un incumplimiento grave de la normativa de PRL, con las consecuencias sancionadoras e indemnizatorias que de ello deriva.
- **Cuarto** que, para una eficaz implementación de una política preventiva frente al estrés laboral es particularmente necesario, además de la formación de dirección y trabajadores, la participación de los representantes de los trabajadores, adoptando códigos y protocolos de forma negociada.



## 11. Bibliografía

- ➔ COMISION EUROPEA. Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo. ¿La «sal de la vida» o el «beso de la muerte»? Seguridad y salud en el trabajo. Comisión Europea Dirección General de Empleo y Asuntos Sociales
- ➔ INSHT. Documento NTP 318: 1996 [El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral](#)
- ➔ NIOSH. Estrés en el trabajo. 1999
- ➔ Velázquez Fernández, M. Impacto laboral del estrés. Letrera. 2005.



## ANEXOS

### ANEXO CONVENCIONAL

#### **ANEXO AL ACUERDO INTERCONFEDERAL PARA LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA 2005 (ANC 2005) –BOE 16 MARZO 2005-**

*Acuerdo Marco Europeo sobre el Estrés Ligado al Trabajo Acuerdo marco sobre el estrés ligado al trabajo*

##### **1. Introducción**

El estrés ligado al trabajo ha sido reconocido a escala internacional, europea y nacional como una preocupación tanto para los empleadores como para los trabajadores. Habiendo identificado la necesidad de una acción específica en este asunto y anticipando una consulta de la Comisión sobre el estrés, los interlocutores sociales europeos han incluido este tema en el programa de trabajo del Diálogo Social 2003-2005.

El estrés puede, potencialmente, afectar a cualquier lugar de trabajo y a cualquier trabajador, independientemente del tamaño de la empresa, de su ámbito de actividad o del tipo de contrato o relación laboral. En la práctica, no todos los lugares de trabajo ni todos los trabajadores están necesariamente afectados.

Tratar la cuestión del estrés ligado al trabajo puede conducir a una mayor eficacia y mejora de la salud y de la seguridad en el trabajo, con los correspondientes beneficios económicos y sociales para las empresas, los trabajadores y la sociedad en su conjunto. Es importante considerar la diversidad de la mano de obra cuando se tratan problemas de estrés ligado al trabajo.

##### **2. Objetivo**

El objetivo de este Acuerdo es incrementar la sensibilización y la comprensión de los empleadores, los trabajadores y de sus representantes acerca de la cuestión del estrés relacionado con el trabajo, atraer su atención respecto a los signos que pueden indicar los problemas de estrés ligado al trabajo.



## El estrés laboral como riesgo psicosocial: actividad preventiva y correctora

El objetivo de este Acuerdo es proporcionar un marco a los empleadores y a los trabajadores para identificar y prevenir o manejar los problemas del estrés relacionado con el trabajo. No se trata de culpabilizar a los individuos respecto al estrés.

Reconociendo que el acoso y la violencia en el lugar de trabajo son factores potenciales de estrés y dado que el programa de trabajo 20032005 de los interlocutores sociales europeos prevé la posibilidad de una negociación específica sobre estas cuestiones, el presente Acuerdo no trata la violencia en el trabajo, ni el acoso y el estrés postraumático.

### 3. Descripción del estrés y del estrés ligado al trabajo

El estrés es un estado que se acompaña de quejas o disfunciones físicas, psicológicas o sociales y que es resultado de la incapacidad de los individuos de estar a la altura de las exigencias o las expectativas puestas en ellos.

El individuo es capaz de manejar la tensión a corto plazo, lo que puede ser considerado como positivo, pero tiene dificultades en resistir una exposición prolongada a una presión intensa. Además, individuos diferentes pueden reaccionar de manera distinta a situaciones similares y un mismo individuo puede reaccionar de manera diferente a una misma situación en momentos diferentes de su vida.

El estrés no es una enfermedad, pero una exposición prolongada al estrés puede reducir la eficacia en el trabajo y causar problemas de salud.

El estrés originado fuera del entorno de trabajo puede entrañar cambios de comportamiento y reducir la eficacia en el trabajo. No todas las manifestaciones de estrés en el trabajo pueden ser consideradas como estrés ligado al trabajo.

El estrés ligado al trabajo puede ser provocado por diferentes factores tales como el contenido del trabajo, su organización, su entorno, la falta de comunicación, etc.

### 4. Identificación de los problemas de estrés relacionado con el trabajo

Dada la complejidad del fenómeno del estrés, el presente Acuerdo no pretende proporcionar una lista exhaustiva de indicadores de estrés potencial. Sin embargo, un alto nivel de absentismo, de rotación de personal, de frecuentes conflictos o quejas de los trabajadores, constituyen signos que pueden indicar un problema de estrés ligado al trabajo.

La identificación de un problema de estrés ligado al trabajo puede implicar un análisis de elementos tales como la organización del trabajo y los procesos (acuerdos de tiempo de trabajo, grado de autonomía, adecuación de las capacidades del trabajador a las necesidades



## El estrés laboral como riesgo psicosocial: actividad preventiva y correctora

del trabajo, cantidad de trabajo etc.), las condiciones y el entorno de trabajo (exposición a comportamientos abusivos, ruido, temperatura, sustancias peligrosas, etc.), la comunicación (incertidumbre respecto a lo que se espera en el trabajo, perspectivas de empleo, próximos cambios, etc.) así como factores subjetivos (presiones emocionales y sociales, sentimiento de no ser capaz de hacer frente, impresión de no ser apoyado, etc.).

Si se identifica un problema de estrés ligado al trabajo, se deben tomar medidas para prevenirlo, eliminarlo o reducirlo. La determinación de las medidas adecuadas es responsabilidad del empleador. Estas medidas serán aplicadas con la participación y colaboración de los trabajadores y/o de sus representantes.

### 5. Responsabilidades de los empleadores y de los trabajadores

Conforme a la Directiva marco 89/39 1, todos los empleadores tienen la obligación legal de proteger la seguridad y la salud de los trabajadores. Esta obligación se aplica igualmente a los problemas de estrés ligado al trabajo en la medida en que presenten un riesgo para la salud y la seguridad. Todos los trabajadores tienen el deber general de respetar las medidas de protección definidas por el empleador.

Los problemas relativos al estrés ligado al trabajo pueden ser abordados en el marco de una evaluación general de los riesgos profesionales, mediante la definición de una política sobre el estrés diferenciada y/o mediante medidas específicas que apunten a los factores de estrés identificados.

### 6. Prevenir, eliminar o reducir los problemas de estrés ligado al trabajo

Se pueden tomar diferentes medidas para prevenir, eliminar o reducir los problemas de estrés ligado al trabajo. Estas medidas pueden ser colectivas, individuales o ambas. Pueden ser introducidas en forma de medidas específicas que apunten a factores de estrés identificados o en el marco de una política antiestrés de orden general que incluya medidas de prevención y de acción.

Si las competencias requeridas en la empresa son insuficientes, es posible recurrir a expertos exteriores, conforme a la legislación europea así como a la reglamentación, convenios colectivos y prácticas nacionales.

Una vez establecidas, las medidas contra el estrés deberán ser revisadas periódicamente con el fin de evaluar su eficacia, comprobar si se utilizan de forma óptima los recursos y si todavía son adecuadas o necesarias.



## El estrés laboral como riesgo psicosocial: actividad preventiva y correctora

Estas medidas pueden incluir, por ejemplo:

medidas de gestión y comunicación tales como aclarar los objetivos de la empresa, así como el papel de los trabajadores individuales, asegurar un apoyo adecuado de la gestión a los individuos y a los equipos, asegurar una buena adecuación entre el nivel de responsabilidad y de control sobre su trabajo, mejorar la organización, los procesos, las condiciones y el entorno de trabajo, formar a la dirección y a los trabajadores con el fin de llamar la atención acerca del estrés y su comprensión, sus posibles causas y la manera de hacerle frente y/o de adaptarse al cambio, la información y la consulta de los trabajadores y/o de sus representantes, conforme a la legislación europea así como a la reglamentación, convenios colectivos y prácticas nacionales.

### 7. Aplicación y seguimiento

En el marco del artículo 139 del Tratado, este Acuerdo marco europeo voluntario compromete a los miembros de UNICE/UEAPME, del CEEP y de la CES (y del Comité de Enlace EUROCADRES/CEC) a desarrollarlo conforme a los procedimientos y prácticas propias de los interlocutores sociales en los Estados miembros y en los países del Espacio Económico Europeo.

Las partes signatarias invitan asimismo a sus organizaciones miembro en los países candidatos a aplicar este Acuerdo.

El desarrollo de este Acuerdo se llevará a cabo durante los tres años siguientes a la fecha de firma del mismo.

Las organizaciones miembro informarán acerca del desarrollo de este Acuerdo al Comité de Diálogo Social. Durante los tres primeros años tras la firma del presente Acuerdo, el Comité de Diálogo Social preparará un cuadro anual resumiendo el desarrollo del Acuerdo. El Comité de Diálogo Social elaborará, en el cuarto año, un informe completo sobre las acciones de desarrollo tomadas.

Las partes signatarias evaluarán y revisarán el Acuerdo en cualquier momento, pasados cinco años tras la firma, si así lo solicitara una de las partes signatarias.

En caso de cuestiones sobre el contenido del Acuerdo, las organizaciones miembro implicadas, podrán dirigirse conjunta o separadamente a las partes signatarias, que responderán conjunta o separadamente.

En el desarrollo de este Acuerdo, los miembros de las organizaciones signatarias evitarán cargas innecesarias a las PYME.





## El estrés laboral como riesgo psicosocial: actividad preventiva y correctora

El desarrollo de este Acuerdo no constituye una razón válida para reducir el nivel general de protección otorgada a los trabajadores en el campo del presente Acuerdo.

El presente Acuerdo no perjudica el derecho de los interlocutores sociales a concluir, en el nivel apropiado, incluido el europeo, acuerdos que lo adapten y/o completen de manera que tengan en cuenta las necesidades específicas de los interlocutores sociales implicados.



## ANEXO JURISPRUDENCIAL

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE MADRID  
SALA DE LO SOCIAL-SECCIÓN 002 (C/ GENERAL MARTÍNEZ CAMPOS, 27)  
TIPO Y Nº DE RECURSO: RECURSO SUPPLICACION 0002236/2005-P  
Materia: RESOLUCION CONTRATO  
Recurrente/s: M.W.F.E. SA  
Recurrido/s: ENRIQUE E.H.  
JUZGADO DE ORIGEN/AUTOS: JDO. DE LO SOCIAL N. 33 de MADRID

Sentencia número: 796/2005-P, 5 DE OCTUBRE DE 2005

Ilmos/as. Sres/as. D/D<sup>a</sup>.  
VIRGINIA GARCÍA ALARCÓN  
ROSARIO GARCÍA ÁLVAREZ  
MANUEL RUIZ PONTONES

**En MADRID a cinco de Octubre de dos mil cinco**, habiendo visto las presentes actuaciones la Sección 002 de la Sala de lo Social de este Tribunal Superior de Justicia, compuesta por los/as Ilmos/as. Sres/as. citados/as, de acuerdo con lo prevenido en el artículo 117.1 de la Constitución Española,

EN NOMBRE DE S.M. EL REY Y POR LA AUTORIDAD QUE LE CONFIERE EL PUEBLO ESPAÑOL

ha dictado la siguiente

### SENTENCIA

En el RECURSO SUPPLICACION 0002236 /2005, formalizado por el/la Sr/a. Letrado D/D<sup>a</sup>. ADRIANO GOMEZ GARCIA-BERNAL, en nombre y representación de M.WORLD.FOR. ESP.SA, contra la sentencia de fecha catorce de enero de dos mil cinco, dictada por el JDO. DE LO SOCIAL nº: 033 de MADRID en sus autos número DEMANDA 0000932/2004, seguidos a instancia de ENRIQUE E.H. frente a M.W.F.E.SA, en reclamación por ORDINARIO entre partes, siendo Magistrado-Ponente el/la Ilmo/a. Sr/a. D/D<sup>a</sup>. ROSARIO GARCÍA ÁLVAREZ, y deduciéndose de las actuaciones habidas los siguientes:

### ANTECEDENTES DE HECHO

**PRIMERO:** Según consta en los autos, se presentó demanda por la citada parte actora contra la mencionada parte demandada, siendo turnada para su conocimiento y enjuiciamiento al



señalado Juzgado de lo Social, el cual, tras los pertinentes actos procesales de tramitación y previa celebración de los oportunos actos de juicio oral, en el que quedaron definitivamente configuradas las respectivas posiciones de las partes, dictó la sentencia referenciada anteriormente en cuyo fallo constaba lo siguiente:

"Estimo la demanda formulada por D. ENRIQUE E.H., resuelvo el contrato de trabajo que le vincula a la empresa M.W.F.E., SA a quien condeno a indemnizarle con la suma de 141.694,17 euros."

**SEGUNDO:** En dicha sentencia recurrida en suplicación se consignaron los siguientes hechos en calidad de expresamente declarados probados:

- ➔ PRIMERO.- D.ENRIQUE E.H. presta servicios para la empresa M.W.F.E., SA desde el 14-7-75 con categoría de supervisor de operaciones y su salario anual asciende a 40.484,05 euros.
- ➔ SEGUNDO.- La empresa es transitaria aérea de mercancías.
- ➔ TERCERO.- El demandante, que estuvo de baja por presumible estrés laboral hace diez años y durante tres meses, cursó nueva baja por IT el 20-4-01 y se le diagnosticó de personalidad obsesiva y síndrome ansioso depresivo como consecuencia de una situación estresante en el mundo laboral descartándose otros acontecimientos socio-familiares. Es dado de alta el 9-7-02.
- ➔ CUARTO.- Se incorpora al trabajo, siendo la empresa conocedora del diagnóstico vinculado a estrés laboral. Le propuso a su jefe inmediato que se le redujera la jornada, lo que no fue admitido.
- ➔ QUINTO.- A1 momento de su reincorporación el director general en España remite correo a todo el personal indicando entre otras cosas lo siguiente:  
"Ahora le toca especial mención a dos personas, una es Encarnación F., Agustín me ha solicitado que se reconozca públicamente su excelente trabajo, cosa que hago con mucho gusto. La otra, Enrique E.H., que nos dió la sorpresa esta semana de sentirse recuperado después de una larga enfermedad y estar ya en periodo de ponerse al día y reincorporarse a su trabajo.  
Tengo también una noticia que creo os interesará a todos. Con efectividad de este mes de Julio, todo el personal de Emery en España recibirá un incremento salarial voluntario de 2,8%. Éste incremento sólo tendrá dos excepciones para ser aplicado.



## El estrés laboral como riesgo psicosocial: actividad preventiva y correctora

- El personal que se haya incorporado durante el año 2002 y el personal que durante el año 2001 y lo que llevamos del 2002 tenga algún tipo de amonestación o sanción disciplinaria.

Dada la situación económica general me parece un gesto muy positivo de nuestra Corporación."

Pese al contenido de dicho correo al demandante no se le incrementó el salario en la forma allí indicada.

➔ SEXTO.-El 17-10-02 remite correo electrónico al Sr. Ruiz y a su jefe inmediato D. José García con el siguiente contenido:

*"Te informo que debido al trabajo que se esta generando con FORD BRASIL.. GLOBAL-VUELOS CHARTER..tema de envío de envíos pesados por LH para el agente en Coruña ...con camiones góndola...peso 38000Kgs, así mismo el tema de envios a Tenerife procedentes de Shangay que llegan por Cargolux a SFS, y sus reservas con Iberia, Air Europa a TCW. Así como el tema del cntenedor de Aventis, la infinidad de llamadas telefónicas realizadas y recibidas... Y también la cantidad inmensa de mensajes recibidos, especialmente informado de envios Ford Urgentes, Global, VLC..Renault Sevilla, Palencia... Charters. ETC. Esto hace que últimamente y a pesar de el tratamiento médico que estoy recibiendo, como tu y todos en la empresa saben, me estoy quedando para mantener un poco el servicio al día. Creo que si esto sigue así, no podré hacer nada de trabajo operativo..y además necesitaré alguien que me ayude, ya que me estoy quedando varias horas todos los días y además el tiempo dedicado a mi comida, lo hago en 15 a 30 minutos ya que, de tomarme mas tiempo, aún saldría más tarde.*

*Pepe quiero que conste que según la prescripción médica no debía recibir demasiada presión en el trabajo, ni permanecer tiempo en exceso, ya que estar en la oficina de 09:00 de la mañana a 21:00 horas de la noche y aún mas, me está causando y trastorno y deterioro de nuevo, y me encuentro cansado y agotado. Así que en el caso de recaída por stress, ansiedad o nueva depresión debido al trabajo que realizo para que el servicio de todos estos temas que enumero arriba salga debidamente, aunque con tantos temas puede haber errores, os responsabilizo a ti, como Jefe directo mío ya que sabes bien el trabajo que hay, así como a la dirección de Emery en Madrid por no tomar las medidas pertinentes y permitir que estando con un tratamiento antidepresivo como estoy y el cual tengo que seguir de 6 a 8 meses más, según prescripción médica, tenga que estar tantas horas, y no se ponga medios, como más personal en este departamento, para repartir mas el trabajo y todos podamos salir a nuestra hora.*



## El estrés laboral como riesgo psicosocial: actividad preventiva y correctora

*También te informo que tanto Francisco, como Jose Luis se quejan de tanto trabajo, ellos a pesar de todo al no tener la responsabilidad que yo tengo como supervisor y jefe de negociado, se suelen ir a sus horas, y si hacen alguna hora, creo las pasan en listado mensual y se las pagan.*

*En cuanto a mi, debido a mi estado, no quiero ni puedo quedarme incluso aunque se me pagaran las horas extra, que como ya sabes hago muchas al mes y muchos cientos al año y aunque no puedo ni debo, sin embargo las estoy haciendo y todo por la empresa preocupándome de que todos estos temas arriba indicados salgan lo mejor posible y sin embargo, no tomas medidas para que esto no suceda.. Pero algunas veces me pregunto. Porque yo como supervisor y jefe de negociado del departamento de importaciones, no puedo cobrar horas, si realmente las hago, o no se toman medidas para que salga el trabajo poniendo una persona de turno para que yo no necesite quedar, Como sabéis por mi cargo se me hace sentir obligado a que todo salga bien, es responsabilidad tuya (o sea mía) esto me crea stress y sentido excesivo de responsabilidad y no me permite irme de mí puesto como hacen los demás sin haber dejado los temas terminados o en buena disposición y bajo control, yo no digo que los demás no lo hagan pero si hay algo urgente que salga por la tarde o que a la hora de irnos no está ultimado, por temas de aduana, camiones, salida de los almacenes de las líneas aéreas o por urgencias, los demás se van y ahí te quedas cuerpo triste ...este, doy YO.*

*Tendría tanto que decir pero por hoy lo dejo ya ... pues son las 21:25 horas del 17 de octubre de 2002."*

➔ SEPTIMO.- El 6-2-03 el demandante remitió al Sr. García el correo electrónico que figura al folio 323.

En dicho correo además de expresar sus quejas hacia el trato que recibe manifiesta lo siguiente:

*"Además sabes bien que sigo con un tratamiento médico para mejorarme dé mis males, y yo estoy luchando por salir sin faltar al trabajo, o lo menos posible, pero me está costando debido a tu sombra esta siempre rondando; y no para decirme, como vas Enrique, hay algo que podemos hacer por ti...??? nunca he oído nada parecido de ti ni de la empresa.*

*Pero eso no me importa, me importa sacar mi trabajo cada día, aunque eso me hace salir tarde muchos días, debido a urgencias a última hora, charter, y seguimiento desde casa por la noche incluso sábados o festivos si fuera necesario, y no me estoy*



quejando, aunque por prescripción medica no debo hacer esto pues perjudica mi salud como tu también sabes, sin embargo me dices Enrique encárgate tú, y yo lo hago y cumpro, aunque me hace daño y me estresa, y a la larga me pasara factura, pues ya llevo muchos meses delicado."

- ➔ OCTAVO.- El 28-3-03 remite al Sr. Ruiz un correo en el que le indica que el 24-3 le había enviado un mensaje porque quería comentar con él algunos temas, que eran temas personales y que quería hablar directamente con él y no con el Sr. García. Se le contesta por el Sr. Ruiz el 31-3-03 diciendo que ha estado de vacaciones y cuando se ponga al día le llamará.

El 2-4-03 cae de nuevo de baja el actor y ese mismo día le fue remitido correo por el Sr. Ruiz concretando una cita para el día siguiente que por la baja no llegó a celebrarse.

- ➔ NOVENO.- La actividad del demandante en la empresa ha consistido como supervisor de operaciones en el control del despacho de mercancías. En las relaciones con sus clientes, procedentes en su mayoría de EEUU, utiliza el idioma inglés, lengua que ya conocía al ingresar. El personal a su cargo no habla inglés.

La empresa está abierta de 7 de la mañana a 9 de la noche y el horario asignado al demandante es de 9 a 6 de la tarde. Sin embargo su horario es flexible lo que le ha exigido con permanente habitualidad prolongarlo para poder atender el despacho de las mercancías que se les remiten, necesidad que habitualmente se produce por la diferencia horaria entre las 15 y 24 horas. Fuera de las horas establecidas como horario del actor, antes de las 9 y después de las 18 horas, nadie en la empresa le sustituía.

Al demandante, igual que a otros jefes y supervisores se le proporcionó teléfono móvil desde el que estaba localizable para atender los problemas que se suscitaban.

- ➔ DECIMO.-Desde el 2-4-03 hasta la actualidad se encuentra el actor de nuevo de baja médica. El diagnóstico actual es que padece un trastorno adaptativo ansioso depresivo desencadenado por problemática laboral que ha evolucionado por su duración e intensidad a un trastorno depresivo moderado con síntomas de ansiedad añadidos.

También ha sido diagnosticado de síndrome fibromiálgico. Acude regularmente a las sesiones de psicoterapia encaminadas a tratar de reducir y controlar la ansiedad, así como los estados depresivos, con fluctuaciones en la evolución. En la actualidad está estancado en dicha evolución, principalmente, por las ideas obsesivas de perjuicio,



rechazo y trato injusto que considera le han dado en el ámbito laboral y que ha derivado en una fobia, secundaria, al trabajo.

Esta situación condiciona una limitación para reincorporarse al trabajo aun cuando no tiene carácter definitivo no estando agotadas las posibilidades terapéuticas.

→ UNDECIMO.-Consta celebrado acto de conciliación ante el SMAC.

**TERCERO:** Frente a dicha sentencia se anunció recurso de suplicación por la parte demandada y tal recurso fue objeto de impugnación por la contraparte a través su letrado D/Dª. FLORENTINO MARIO GOMEZ CAMPOY. Elevados por el Juzgado de lo Social de referencia los autos principales, en unión de la pieza separada de recurso de suplicación, a esta Sala de lo Social, tuvieron los mismos entrada en esta Sección, dictándose las correspondientes y subsiguientes decisiones para su tramitación en forma y nombrado Magistrado-Ponente, se dispuso el pase de los autos al mismo para su conocimiento y estudio, señalándose día para los actos de votación y fallo.

A la vista de los anteriores antecedentes de hecho se formulan por esta Sección de Sala los siguientes :

### FUNDAMENTOS DE DERECHO

**PRIMERO:** La empresa demandada, condenada en la instancia, recurre en suplicación con un primer motivo que amparado en el apartado a) del art 191 de la Ley de Procedimiento Laboral, se destina a solicitar la anulación de la resolución impugnada argumentando que el Juzgador incurre en vicio de incongruencia pues, según razona, se ha variado la causa de pedir, con alteración de oficio de la acción ejercitada. Considera el recurrente que la demanda formulada en solicitud de extinción del contrato de trabajo por violación de derechos fundamentales se aparta sustancialmente del Fallo y de los argumentos judiciales, pues alegando el trabajador una situación de acoso moral, en la sentencia se declara un incumplimiento grave y culpable de las obligaciones que al empresario impone la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

La Sala no comparte el criterio del recurrente por las razones que a continuación expondremos.

En primer lugar, al analizar los supuestos en los que la incongruencia entre lo pretendido y lo resuelto adquiere relevancia constitucional (por determinar indefensión la infracción de normas o garantías esenciales del procedimiento conforme exige el propio apartado a) del



art. 191 de la Ley de Procedimiento Laboral) es preciso que se trate de una omisión que deje imprejuizada la cuestión principal objeto del litigio, careciendo de relevancia aquellas otras que se refieren a cuestiones no sustanciales (SSTCO 5/1986 de 21 de enero, ...148/03 de 14 de julio). Por otra parte, reiteradamente se ha puesto de manifiesto por el Tribunal Constitucional, que el vicio de incongruencia entendido como desajuste entre el fallo judicial y los términos en los que las partes formulan sus pretensiones, concediendo más o menos o cosa distinta de lo pedido, puede entrañar una vulneración del principio de contradicción constitutiva de una efectiva denegación del derecho a la tutela judicial, siempre y cuando la desviación en que consiste la incongruencia sea de tal naturaleza que suponga una completa modificación de los términos del debate procesal, sustrayendo a las partes el verdadero debate contradictorio y produciéndose un fallo o parte dispositiva no adecuado o no ajustado sustancialmente a las recíprocas pretensiones de las partes (SSTC 20/1982, 20/1984... y 58/1989, entre otras), de tal forma que la congruencia o incongruencia de la resolución judicial ha de reconducirse necesariamente, desde una perspectiva constitucional, a la inadecuación apreciable, entre el petitum de la demanda y el fallo de la Sentencia, pero no es extensible a una necesaria identidad entre los preceptos alegados por las partes y las normas cuya aplicación considere procedente al órgano judicial (SSTC 142/1987, 48/1989 y 144/91).

El recurrente estima que se le ha causado indefensión porque la sentencia impugnada incurre en incongruencia por exceso al incorporar al debate un "hecho nuevo" (la normativa de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales) sobre el que no se produjo debate alguno en la instancia. Con este planteamiento y partiendo de la doctrina constitucional reseñada, consideramos que se ha de desestimar que la sentencia incurriera en incongruencia determinante de indefensión.

En efecto, el T.C. ha reiterado (SSTCO 187/94, 215/89, 177/85) que no existe ni puede existir incongruencia con relevancia constitucional cuando el órgano jurisdiccional ha utilizado argumentos jurídicos distintos de los esgrimidos por las partes, respetando los rasgos esenciales de la pretensión ejercitada porque, al obrar así, se está limitando a cumplir la función que constitucionalmente tiene asignada, sometido solo al imperio de la ley (art. 117.1 C.E.).

En el presente caso debemos llegar a la misma conclusión pues a entender de la Sala el Juez a quo no ha alterado la causa de pedir con la argumentación jurídica en que basa su resolución y, desde luego, no ha alterado extremo alguno relevante de la pretensión ejercitada por el demandante. El Juez se ha limitado a declarar que el empresario ha incurrido en un incumplimiento grave y culpable de sus obligaciones contractuales, contempladas en la LPRL,





lo que es causa prevista como de extinción indemnizada en el art. 50.1.c) ET (que específicamente alude a cualquier otro incumplimiento grave de sus obligaciones por parte del empresario), sin que, a su juicio, pudiera prosperar la pretensión del actor relativa a la violación de su derecho fundamental a la integridad física y moral, consagrado en el art. 15 CE, todo lo cual es una consecuencia del principio iura novit curia, cuya legitimidad constitucional es clara.

**SEGUNDO:** El apartado b) del art 191 de la Ley de Procedimiento Laboral es el cauce de articulación de los tres siguientes motivos de recurso y que se destinan, en consecuencia, a combatir el relato de hechos probados. En el segundo de los formulados se solicita la modificación del hecho probado tercero para que en el mismo se haga constar que los organismos competentes de la Seguridad Social han calificado la dolencia del actor como derivada de enfermedad común, lo que apoya en el documento unido al folio 19 de autos.

No encontramos obstáculo alguno para la adición pretendida, puesto que delimita las circunstancias fácticas y ello con independencia de que carezca de relevancia para alterar el sentido del Fallo. Queda por tanto redactado el hecho probado tercero como sigue: El demandante, que estuvo de baja por presumible estrés laboral hace diez años y durante tres meses, cursó nueva baja por IT el 20-4-01 calificada, por los organismos competentes de la Seguridad Social, como enfermedad común, y se le diagnosticó de personalidad obsesiva y síndrome ansioso depresivo como consecuencia de una situación estresante en el mundo laboral descartándose otros acontecimiento socio-familiares. Es dado de alta el 9 de julio de 2002.

En el tercero de los motivos de recurso se solicita la revisión del hecho probado cuarto, con la cita de los documentos unidos a los folios 38 a 41 de autos que, sin embargo, no pueden servir de base a la revisión interesada y ello por cuanto no evidencian el error cometido por el Juzgador de Instancia al extraer la conclusión que en el citado ordinal establece en virtud de la prueba que especifica en el fundamento de derecho primero, esto es, la declaración de parte, no pudiendo este criterio judicial ser sustituido por la valoración interesada que propone la parte centrada en exclusiva en los documentos citados.

Finalmente, se interesa la revisión del hecho probado décimo para el que se ofrece un texto alternativo, citando los documentos unidos a los folios 43, 365 a 368 y 158 y 159. La adición interesada no puede prosperar ya que nada aporta ni tan siquiera en el aspecto de precisar las circunstancias fácticas, siendo en cualquier caso datos que de una u otra manera ya constan en el relato fáctico.



## El estrés laboral como riesgo psicosocial: actividad preventiva y correctora

**TERCERO:** En sede de censura jurídica –apartado c) del art. 191 de la Ley de Procedimiento Laboral- se alega la infracción de lo establecido en el art 50.1.c) del ET, por aplicación indebida, y de los artículos 16.1 en relación con el art. 14.2, art. 25 y art 22.1 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

El relato de hechos probados no ofrece duda en cuanto a que el actor padece un estrés laboral siendo en tal sentido indiferente a los efectos que ahora importan la calificación que de la contingencia hayan efectuado los organismos correspondientes de la Seguridad Social: enfermedad común o laboral.

El estrés laboral es un riesgo psicosocial; éste último se define como aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo así como de su contexto social y ambiental que tienen la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores. Su importancia hoy en día es tal que la política comunitaria en materia de salud en el trabajo trata de promover un verdadero “bienestar en el trabajo”, psico-físico, moral y social, tal y como la define la OIT, la OMS, lo recoge la Comisión Europea y el propio Consejo Europeo toma debida cuenta de ello (DOCE 161 de 5 de julio de 2002, Resolución de 3 de junio de 2002, sobre una nueva estrategia comunitaria de salud y seguridad 2002-2006). De hecho los interlocutores sociales a nivel europeo (CES, EUROCADRES/CEC, UNICE, CEEP Y EUAPME) suscribieron el 8 de octubre de 2004 un Acuerdo Marco sobre estrés laboral el cual se define como “un estado que viene acompañado de quejas o disfunciones físicas, psicológicas o sociales y que resulta del sentimiento de incapacidad de los individuos para cumplir los requisitos o expectativas depositados en ellos”.

El Acuerdo Marco Europeo ha sido incorporado en España por el capítulo VII del Acuerdo de Negociación Colectiva para el año 2005 anexo al mismo (BOE 16 de marzo de 2005) y si bien es cierto que éste representa un pacto obligacional de eficacia limitada a orientar a los convenios colectivos y de empresa, sin embargo dado que el estrés laboral hasta la fecha no suele ser objeto de un tratamiento específico en los Convenios Colectivos y en la legislación, es sumamente indicador de un cambio en la materia, pues en virtud de la firma del ANC 2005 y la incorporación del Acuerdo Marco, los firmantes, trabajadores y empresarios, destacan de forma relevante la importancia del problema y la necesidad de prevenir, eliminar o reducir el estrés laboral. Al tiempo, nos marca unas importantes pautas.

Como señala el Acuerdo Marco, la consecuencia fundamental de identificar un problema de estrés ligado al trabajo es la obligación del empresario de adoptar medidas para prevenirlo, eliminarlo o reducirlo. El mismo Acuerdo recuerda que todos los empleadores tienen la obligación legal de proteger la salud y la seguridad de los trabajadores conforme a la



## El estrés laboral como riesgo psicosocial: actividad preventiva y correctora

Directiva 89/391 y que esta obligación se aplica igualmente a los problemas de estrés ligado al trabajo.

Es decir, una vez que el empresario ha conocido que un trabajador padece un tipo de estrés que puede tener consecuencias nocivas por su naturaleza y duración y que pudiera venir causado por factores directamente relacionados con el trabajo, debe actuar contra él en el marco de las obligaciones genéricas de protección de la seguridad y salud en el trabajo porque sobre el empleador pesa la obligación también genérica de garantizar la seguridad y salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo (art 14 LPRL) y para ello debe adoptar cuantas medidas sean necesarias y este deber impuesto por el texto legal se extiende no sólo a las obligaciones específicamente previstas en los arts 15 y siguientes de la LPRL sino también a todas aquellas que no previstas son una consecuencia natural de su poder de dirección y organización.

Como recuerda el Tribunal Supremo en su sentencia de 1 de diciembre de 2003 (recurso 239/2003), dictada para reafirmar la competencia del orden jurisdiccional social, el empleador asume la obligación en el contrato de trabajo de "garantizar la seguridad y salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo" (art.14.2 LPRL), deber de seguridad en el trabajo que es calificado de básico en los arts. 4.2.d) y 19.1 ET. Esta obligación, impuesta "ex lege", debe implicar que la no observancia de las normas garantizadoras de la seguridad (y también de la salud) en el trabajo, por el empleador, constituye un incumplimiento del contrato de trabajo.

Consecuencia de todo lo anterior es que localizado un riesgo de estrés laboral o la aparición de un caso que merezca tal calificativo dentro de su empresa, el empresario debe acometer medidas que eviten para el futuro la materialización del riesgo o que, al menos, puedan minorarlo en lo posible y estas actuaciones se incluyen tanto en el ámbito de actuación de la LPRL, como en los arts 4.2.d) y 19.1 ET como en la Directiva 89/391. Si no lo verifica así, incumple el contrato de trabajo e incurre en la causa prevista en el apartado c) del art 50 del ET porque incumple de forma grave sus obligaciones.

**CUARTO:** Hemos señalado al principio del anterior fundamento que los datos que se contienen en el relato fáctico permiten concluir sin género de dudas que el actor padece un estrés laboral y que a los efectos de esta litis poco importa la calificación de la contingencia. Ello es así porque lo esencial es la aparición de un caso en el seno de la organización empresarial y lo importante es que esté provocado por elementos relacionados con el trabajo (el contenido, el medio laboral, la organización, la escasa comunicación...). En este sentido es obvio y la propia naturaleza de la enfermedad así lo patentiza, que cada persona puede reaccionar de manera diferente ante situaciones iguales y que un mismo sujeto puede



## El estrés laboral como riesgo psicosocial: actividad preventiva y correctora

también reaccionar de manera diferente ante situaciones parecidas en distintas etapas de su vida.

En consecuencia, no es admisible el argumento del recurso de haber cumplido la empresa con todas sus obligaciones en el ámbito de la prevención de riesgos en cada puesto de trabajo, porque el estrés laboral no puede abordarse de la misma manera que otros elementos fácilmente objetivables.

En el supuesto examinado comprobamos que el actor ha sufrido períodos de baja por estrés laboral (hecho probado tercero); en julio de 2002 se incorpora al trabajo conociendo la empresa el diagnóstico vinculado al estrés laboral a pesar de lo cual se rechaza la petición del trabajador de reducción de jornada (hecho probado cuarto). En octubre de 2002 el actor denunció expresamente ante la empresa el desequilibrio entre las demandas laborales y situacionales y los recursos personales y del entorno que poseía para satisfacer esas demandas, lo que consta en el hecho probado quinto en el que, con claridad, se evidencia que el trabajador está sufriendo una recaída de su dolencia, pues experimenta angustia de alto nivel y tiene la sensación de no poder hacer frente a la situación porque siente que las demandas del ambiente laboral exceden su capacidad para afrontarlas o controlarlas. Así se lo hace saber a la empresa, recordando la prescripción médica y solicita su ayuda para no prolongar su jornada y contar con más medios personales, lo que reitera en febrero de 2003 (hechos probados sexto y séptimo); sin embargo, la empresa omite toda contestación; ni siquiera consta un mínimo interés personal por el trabajador quien, finalmente, cae de nuevo en i.t. el 2 de abril de 2003 (hecho probado octavo).

En suma, conocedora la empresa de la existencia de un problema de estrés relacionado con el trabajo, con la organización y gestión por ella implantadas, no ha adoptado medidas encaminada a prevenirlo, eliminarlo o reducirlo en lo posible pues no ha existido actuación alguna encaminada a ajustar las demandas laborales del actor, aumentar su control o las fuentes de apoyo social. No ha actuado preventivamente contra los posibles resultados dañosos a los que la LPRL se refiere como las enfermedades, patologías o lesiones sufridas con motivo u ocasión del trabajo (art.4.3 LPRL), extendiéndose la obligación legal del empresario derivada del contrato de trabajo de proteger la salud del trabajador al estrés ligado al trabajo. El incumplimiento de este deber, como hemos dicho, es un incumplimiento contractual inmerso en el art 50 del ET.

Esta es la conclusión a la que llega el Juez de instancia cuyo criterio se comparte y, por ende, se confirma. La desestimación del recurso conlleva la aplicación de lo establecido en los artículos 202 y 233 de la LPL, fijándose en 300 euros el importe de los honorarios del Letrado de la parte contraria.



En virtud de todo cuanto antecede,

## **FALLAMOS**

Desestimando el recurso de suplicación formulado por M.W.F.E. S.A. contra la sentencia nº 21/05 de fecha 14 de enero de 2005 dictada por el Juzgado de lo Social nº 33 en autos 932/04 seguidos a instancia de D. ENRIQUE E.H., debemos confirmar y confirmamos la citada resolución. Se condena al recurrente a la pérdida del depósito efectuado para recurrir, dándose al mismo y a la consignación el destino legal, y a las costas fijándose en 300 euros el importe de los honorarios del Letrado de la parte contraria.

Incorpórese el original de esta sentencia, por su orden, al Libro de Sentencias de esta Sección de Sala.

Expídanse certificaciones de esta sentencia para su unión a la pieza separada o rollo de suplicación, que se archivará en este Tribunal, y a los autos principales.

Notifíquese la presente sentencia a las partes y a la Fiscalía de este Tribunal Superior de Justicia.

Hágaseles saber a los antedichos, sirviendo para ello esta misma orden, que contra la presente sentencia pueden, si a su derecho conviene, interponer recurso de casación para la unificación de la doctrina, previsto en los artículos 216 y siguientes de la Ley de Procedimiento Laboral, que ha de prepararse mediante escrito presentado ante esta Sala de lo Social dentro del improrrogable plazo de los diez días laborales inmediatos siguientes a la fecha de notificación de esta sentencia de acuerdo con lo establecido, más en concreto, en los artículos 219, 227 y 228 de la citada Ley.

Asimismo se hace expresa advertencia a todo posible recurrente en casación para unificación de esta sentencia que no goce de la condición de trabajador o de causahabiente suyo o de beneficiario del Régimen Público de la Seguridad Social o del beneficio reconocido de justicia gratuita, y por lo que respecta a los dos últimos preceptos dichos (227 y 228), que el depósito de los 300 euros deberá ser efectuado ante la Sala Cuarta o de lo Social del Tribunal Supremo al tiempo de personarse ante ella y en su cuenta número 2410, abierta en el Banco Español de Crédito, sucursal de la calle de Barquillo, nº 49, oficina 1006, de Madrid, mientras que la consignación en metálico del importe de la condena eventualmente impuesta deberá acreditarse, cuando así proceda, por el recurrente que no goce del señalado beneficio de justicia gratuita ante esta Sala de lo Social al tiempo de preparar el recurso de casación para unificación citado, para lo cual deberá presentar en el tiempo dicho resguardo acreditativo de haber efectuado la indicada consignación en la cuenta corriente número 2827000000223605



que esta Sección tiene abierta en el Banco Español de Crédito, sucursal número 1026 sita en C/ MIGUEL ÁNGEL, 17, de Madrid, pudiéndose, en su caso, sustituir dicha consignación en metálico por el aseguramiento de dicha condena mediante el correspondiente aval bancario en el que, expresa y necesariamente, habrá de hacerse constar la responsabilidad solidaria de la entidad bancaria avalista, documento escrito de aval que deberá ser ratificado por persona con poder bastante para ello de la entidad bancaria avalista.

Si la condena consistiere en constituir el capital-coste de una pensión de Seguridad Social, el ingreso de éste habrá de hacerlo en la Tesorería General de la Seguridad Social y una vez se determine por ésta su importe, lo que se le comunicará por esta Sala.

En el supuesto de que la parte recurrente hubiere efectuado las consignaciones o aseguramientos necesarios para recurrir, así como los depósitos precisos a igual efecto, procédase de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 201, 202.1 y 202.3 de la citada Ley de 1.995, y siempre en atención a la parte dispositiva de esta sentencia.

Una vez adquiera firmeza la presente sentencia, devuélvanse los autos originales, para su debida ejecución, al Juzgado de lo Social de su procedencia, dejando de ello debida nota en los Libros de esta Sección de Sala.

Así, por esta nuestra sentencia, lo pronunciamos, mandamos y firmamos.

### **PUBLICACIÓN**

Publicada y leída fue la anterior sentencia en el día por el/la Ilmo/a. Sr/a. Magistrado-Ponente en la Sala de Audiencias de este Tribunal. Doy fe.



## GUÍA EUROPEA

### ÍNDICE

Página

**PREFACIO i**

**RESUMEN iii**

**PARTE I - ANTECEDENTES 1**

**Reacciones arcaicas en marcos organizativos modernos 3**

**¿Qué es el estrés? 3**

**Ejemplos relacionados con el trabajo 4**

**Cómo incorporar la prevención del estrés a todos los ámbitos  
empresariales 5**

Mejor organización del trabajo 5

Formación adecuada 6

Crear bloques de tiempo de trabajo 6

Fomentar la diversificación de las relaciones laborales y  
las nuevas formas de trabajo 7

Crear las condiciones óptimas para la introducción  
y aceptación de nuevas tecnologías 7

Favorecer la motivación y la adaptabilidad de los trabajadores  
mediante su mayor participación 7

Promover la igualdad de oportunidades 6

Educación y formación 7

**Resolución del Parlamento Europeo 8**

**La declaración ministerial de Londres 8**

**Estimular la salud mental en el trabajo 9**

**Cuatro iniciativas recientes 10**

**¿Hay un problema? 11**

**El coste del estrés relacionado con el trabajo 11**

**Factores de estrés relacionados con el trabajo 13**

Aspectos temporales de la jornada laboral y del propio trabajo 13

Contenido del trabajo (al margen de los aspectos temporales) 14

Aspectos interpersonales: trabajo de grupo 14

Aspectos interpersonales: supervisión 14

Condiciones relativas a la empresa 14

**Causas del estrés y de la enfermedad relacionados con el trabajo 15**

**Aspectos de los factores laborales de estrés 15**

Imperativos profesionales 16

Margen de maniobra para decidir, control de la propia vida laboral 17

Apoyo social 17



## El estrés laboral como riesgo psicosocial: actividad preventiva y correctora

El modelo psicosocial de demanda-control-apoyo	17
Inadaptación persona - entorno	18
El trabajo por turnos	18
El trabajo con equipos dotados de pantallas de visualización	19
Desfase entre esfuerzo y recompensa	19
Cometidos nebulosos o contradictorios	19
Posibles factores de estrés de la futura organización del trabajo	20
<b>¿Cómo se manifiesta el estrés?</b>	<b>20</b>
En la esfera emocional	21
En la esfera cognitiva	21
En la esfera del comportamiento	21
En la esfera fisiológica	22
<b>¿Es nocivo el estrés?</b>	<b>22</b>
<b>El estrés y la salud</b>	<b>23</b>
Enfermedades cardiovasculares e ictus	23
Cáncer	23
Trastornos musculoesqueléticos	23
Enfermedades gastrointestinales	23
Ansiedad	23
Depresiones	24
Accidentes y suicidios	24
<b>Otras enfermedades</b>	<b>24</b>
<b>Envergadura del problema en la UE</b>	<b>25</b>
<b>Grupos de alto riesgo</b>	<b>26</b>
Los jóvenes	26
Familias monoparentales	26
Trabajadores de edad avanzada	27
Personas con discapacidad y desfavorecidas	27
Aumento de la vulnerabilidad y de la exposición	27
<b>Marco comunitario legal del estrés relacionado con el trabajo</b>	<b>27</b>
<b>Consecuencias del estrés para la empresa</b>	<b>29</b>
<b>Intervenciones preventivas – obstáculos y opciones</b>	<b>30</b>
Sentido de la coherencia y competencias para la vida	31
Inversión en salud y en productividad	32
<b>PARTE II - EL DESAFÍO</b>	<b>35</b>
<b>Programas de prevención del estrés</b>	<b>37</b>
Un enfoque polifacético	37
Prevención a escala de la empresa y prevención individual	39





### **Opciones estratégicas para la promoción de la salud en el lugar de trabajo 39**

#### **La declaración de Luxemburgo sobre la promoción de la salud en el lugar de trabajo 41**

#### **Elementos clave de prevención del estrés en el lugar de trabajo 42**

#### **Lista de comprobación de factores de estrés relacionados con el trabajo 45**

Exceso y falta de trabajo 45

Tiempo insuficiente para hacer bien el trabajo 46

Desfase entre responsabilidad y derechos 46

Instrucciones y cometidos confusos 46

Objetivos y significados poco claros, tanto de la empresa  
como personales 46

Falta de apoyo 47

Falta de aprecio o recompensa 47

Falta de influencia o de margen de maniobra para decidir 47

Exposición a la violencia o a la amenaza de violencia 47

Discriminación e intimidación 47

Exposición profesional a factores físicos nocivos 48

Capacidad y competencias inadecuadas 48

Errores que producen altos costes o generan riesgos  
para la salud o la vida de terceros 48

Riesgo de perder el empleo 48

#### **Promoción de la salud y prevención de las enfermedades relacionadas con el estrés 49**

##### **Prevención a nivel de empresa 49**

Nuevo diseño del puesto de trabajo 50

Gestión participativa 50

Horarios laborales flexibles 51

Desarrollo de la carrera profesional 51

##### **Diseño de los factores físicos del puesto de trabajo 52**

Ruido y vibración 52

Máquinas y herramientas 53

Olores, iluminación, factores climáticos 53

Edificios e instalaciones 54

Combinación de factores ambientales de estrés; interacciones  
entre influencias laborales y otras 54

##### **Mejora de las relaciones interpersonales 55**



## **El estrés laboral como riesgo psicosocial: actividad preventiva y correctora**

### **Mejora de los horarios de los turnos 56**

#### **Ejemplos de programas de intervención coronados por el éxito 56**

*El programa sueco T50 56*

*El programa belga PRA 57*

*El programa A2000+ 57*

*Cuide a sus empleados 58*

#### **Un enfoque tripartito 58**

*Los empleados y sus representantes 59*

*Las asociaciones patronales y las empresas 59*

*Los servicios de seguridad e higiene en el trabajo*

*y las compañías de seguros de enfermedad 59*

#### **¿Son eficaces las estrategias de promoción de la salud? 60**

##### **Programas europeos 61**

###### **Tres estudios 62**

###### **Una propuesta global a escala nacional 62**

### **PARTE III - LAS ACCIONES 65**

#### **El control interno – un modo factible de crear un lugar de trabajo más sano 67**

*Noruega 68*

*Suecia 68*

*Bélgica 69*

#### **Herramientas para la determinación del riesgo de estrés 70**

##### **Mediciones diagnósticas 70**

###### **De la evaluación a la intervención 71**

###### **Prevención primaria a escala individual 72**

*Prevención primaria dirigida a los factores de estrés 73*

*Prevención secundaria dirigida a la respuesta 73*

*Prevención terciaria dirigida a los síntomas 73*

###### **Tres objetivos y cuatro preguntas 73**

###### **Un saludable egoísmo 74**

###### **Salvaguardas para cada trabajador 75**

###### **Información, instrucción y formación 75**

###### **Roles y herramientas para trabajadores, patronos y sus representantes 76**

###### **¿La «sal de la vida» o el «beso de lamuerte»? 77**

###### **Glosario 79**



## El estrés laboral como riesgo psicosocial: actividad preventiva y correctora

laboratorio  Observatorio  
de Riesgos Psicosociales de Andalucía

**Referencias 85**

**Índice alfabético 95**