

**MÁSTER EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**



***REPERCUSIONES***

***DEL***

***ESTRÉS LABORAL***

Autor: Marina Martínez Morote.

Tutor/a: Rosario Parets Llorca.

Fecha de entrega: Septiembre 2019.



**INFORME DEL DIRECTOR DEL TRABAJO FIN MASTER DEL MASTER  
UNIVERSITARIO EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

D<sup>a</sup> Rosario Parets Llorca, Tutor/a del Trabajo Fin de Máster, titulado

"Repercusiones del estrés laboral"

y realizado por el estudiante D<sup>a</sup>

Marina Martínez Morote

Hace constar que el TFM ha sido realizado bajo mi supervisión y reúne los requisitos para ser evaluado.

Fecha de la autorización: 12/08/2019

Fdo.: Rosario Parets Llorca  
Tutor TFM

MASTER UNIVERSITARIO EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES  
Campus de San Juan - Carretera Alzira-Valencia Km 4<sup>o</sup>  
03550 San Juan (Alicante) ESPAÑA. Tfno. 963919322  
Fax: 963914333. E-mail: medital@umh.es

Scanned with CamScanner

# ÍNDICE

1. Resumen.
2. Palabras clave.
3. Justificación.
4. Introducción.
  - 4.1. Definición de factores psicosociales.
  - 4.2. Definición de estrés y estrés laboral.
  - 4.3. Definición del síndrome de burnout.
  - 4.4. Definición de ergonomía.
  - 4.5. Factores de estrés laboral.
  - 4.6. Consecuencias físicas del estrés.
  - 4.7. Consecuencias psicológicas del estrés.
  - 4.8. Consecuencias del estrés laboral para la empresa.
  - 4.9. Marco legal.
  - 4.10. Prevención del estrés.
5. Objetivos generales y específicos.
6. Cuerpo del proyecto aplicado (indicando metodología) o de investigación.
7. Resultados.
8. Conclusiones generales.
9. Referencias bibliográficas (fuentes citadas en el texto).
10. Bibliografía (fuentes consultadas pero no citadas en el texto).
11. Anexos.

# 1. RESUMEN

Se realiza una revisión bibliográfica, utilizando diferentes fuentes de información, para determinar cuáles son los efectos del estrés laboral sobre la salud física y psíquica de los trabajadores y qué repercusión tiene a nivel organizacional.

La revisión centra su búsqueda en saber cuáles son los factores estresores más frecuentes a nivel general, qué sectores laborales los padecen con más frecuencia e intensidad, así como qué consecuencias producen sobre los trabajadores, la productividad, la eficiencia y las tasas de absentismo en el mundo empresarial. En ella, también se identifican las estrategias de intervención sobre el estrés laboral más frecuentemente utilizadas por las empresas hasta este momento.

Aunque el estrés laboral se reconoce como una de las principales causas de enfermedad en los trabajadores, no existe una causa común en la generación de ese estrés. Sanidad y educación, son los sectores que presentan las mayores tasas de exposición. Los empleados con sistemas de turnos rotativos en el trabajo tienen mayor riesgo de desarrollar enfermedades a consecuencia de la mayor exposición al estrés laboral.

La mayor parte de las investigaciones realizadas sobre la intervención que se realiza para prevenir el estrés laboral se centran en las medidas individuales implantadas. Aunque los últimos estudios indican la necesidad de analizar también las medidas preventivas organizacionales y su repercusión en la prevención del estrés.

Los estudios avalan cómo en aquellos sectores con mayores tasas de estrés laboral, se asocian con mayores niveles de absentismo y menores de productividad.

## 2. PALABRAS CLAVE:

Estrés laboral. Prevención del estrés laboral. Factores de estrés laboral. Estrés laboral y absentismo. Productividad y estrés laboral.

**Abstract:**

A literature review is done in this dissertation, in which different sources of information are used to determine the effects of work stress on workers' physical and mental health and to examine their impact on organizational level.

The search for information of this literature review focuses on knowing the most common stressors in a general level, which labour sectors suffer more intensively from these stressors and on the consequences produced on workers, productivity, efficiency and absenteeism rate in the world of business. Moreover, this literature review also deals with the identification of intervention strategies on work stress more frequently used by enterprises so far.

Although work stress is known as one of the main reasons of illness in workers, there is not any common reason in the origin of that stress. Health and education services are the sectors which show higher rates of exposition. Workers with rotating shifts are at greater risk of developing illnesses due to more exposition to work stress.

Most of research that has been done about the intervention to prevent work stress focuses on introduced individual measures. Although last research shows the necessity of analysing preventive organizational measures and their impact on the prevention of stress.

The studies claim the relation among sectors with higher work stress rates and higher absenteeism levels and lower productivity rates.

**Key words:**

Work stress. Prevention of work stress. Factors of work stress. Work stress and absenteeism. Productivity and work stress.

### 3. JUSTIFICACIÓN

En estos últimos años, el estrés laboral está cobrando cada vez mayor importancia por el aumento de su prevalencia en la población laboral, fundamentalmente en el sector servicios, donde destacan educación y sanidad.

Así, en la cuarta Encuesta Europea sobre las condiciones de trabajo (ECWS, 2007) se evidenció que cerca de cuarenta millones de personas en la unión europea sufrían estrés relacionado con el trabajo. El informe sobre los riesgos psicosociales en Europa: prevalencia y estrategias de prevención (2014), determinó que el veinticinco por ciento de los trabajadores habían experimentado estrés laboral, durante todo o la mayor parte de su tiempo de trabajo, y un porcentaje similar informó de que el trabajo afectaba de forma negativa a su salud <sup>25</sup>.

Los conflictos psicológicos y la inadaptación del hombre al trabajo son capaces de generar estados de ánimos negativos, desequilibrios emocionales y otros malestares que afectan tanto a la salud psíquica como física de los trabajadores, constituyendo la actividad laboral una de las fuentes de bienestar psicológico y social más valiosa para los seres humanos <sup>3</sup>.

Además, el estrés laboral tiene consecuencias para las empresas, que se traducen en: mayores tasas de absentismo, de incapacidad laboral, y por tanto, menor rendimiento y productividad, lo que supone un mayor coste humano y económico (4). El informe del observatorio Europeo de Riesgos publicado en 2009, refiere que el estrés laboral, representó en Europa entre el cincuenta y el sesenta por ciento del total de días de trabajo perdidos <sup>25</sup>.

No sólo es importante identificar los factores de estrés laboral y tratar de solucionarlos, sino también fomentar el trabajo saludable y reducir los aspectos perjudiciales que pueda tener en cada puesto de trabajo, mediante estrategias de prevención.

Por todo esto, varias revisiones y estudios concluyen que el estrés laboral debe ser considerado por las políticas laborales como un problema relevante para la salud pública actual, ya que afecta a todos los trabajadores, a todas las profesiones y a todos los países, tanto desarrollados como en vías de desarrollo.

El informe sobre los riesgos psicosociales en Europa: prevalencia y estrategias de prevención (2014), estimó que un ochenta por ciento de los directivos mostraron su preocupación por el estrés laboral. Sin embargo, menos de la tercera parte de las organizaciones empresariales disponen de estrategias y medidas para tratar el estrés laboral.

Tal y como anuncia la organización internacional de trabajo (OIT), el estrés laboral es un problema que irá en aumento en los próximos años, ya que los trabajadores se tienen que enfrentar a una mayor presión para responder a las demandas del trabajo moderno. La nueva organización empresarial lleva asociada una mayor competencia, elevadas expectativas de rendimiento y jornadas de trabajo más largas, por lo que representará un reto colectivo para la sociedad <sup>5</sup>.

Por todo lo expuesto, el propósito de este trabajo, es realizar una revisión de la literatura científica para conocer qué consecuencias en la salud física y psíquica son las que se evidencian en los trabajadores que sufren estrés al desempeñar su trabajo, así como cuáles son las repercusiones en la sociedad empresarial cuando éste aparece.



## 4. INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas, diversos estudios han demostrado el impacto de los riesgos psicosociales y del estrés laboral en la salud, la seguridad y el bienestar de los trabajadores. Las investigaciones reflejan una relación clara entre el estrés laboral y los trastornos de la salud, tanto físicos como mentales.

El progreso tecnológico y la globalización, han transformado el mundo laboral, introduciendo nuevas formas de organización del trabajo, relaciones laborales y modelos de empleo, contribuyendo al aumento del estrés relacionado con el trabajo y de los trastornos asociados al mismo

La Primera Encuesta Europea de empresas sobre riesgos nuevos y emergentes (ESENER) por la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA) en 2009 determinó, que aunque el estrés laboral era una de las principales preocupaciones de la seguridad y la salud para las empresas europeas, sólo cerca de la mitad de ellas informaron a sus trabajadores sobre los riesgos psicosociales y sus consecuencias para la seguridad y la salud; y menos de la tercera parte tenían programas en curso para abordar el estrés.

La 6ª Encuesta Europea sobre las condiciones de trabajo (EWCS, 2015) ratificó que el trabajo intensivo es más común de lo que pensamos: hasta un treinta y seis por ciento de los trabajadores de la unión europea trabaja todo el tiempo o casi todo el tiempo bajo presión, teniendo que adaptarse a plazos cortos, mientras que el treinta y tres por ciento, manifestó trabajar a gran velocidad. Asimismo, uno de cada seis trabajadores (un dieciséis por ciento), manifestó estar sujeto a comportamientos sociales inadecuados (acoso laboral, violencia física, acoso sexual) <sup>25</sup>.

### 4.1. Definición de factores psicosociales.

Los factores psicosociales se definen como “aquellas condiciones presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea teniendo capacidad para afectar tanto al bienestar y/o a la salud física, psíquica o social del trabajador, como al desarrollo del trabajo” (INSHT, 1997; que en la actualidad es el INSST) <sup>18, 19</sup>.

El INSST reconoce como factores psicosociales la agresión y violencia en el trabajo, el acoso laboral y sexual, el desgaste profesional o burnout, el estrés laboral crónico y la inseguridad contractual.

## 4.2. Definición e importancia del estrés laboral

En primer lugar, recalcar que durante toda la revisión, cuando hable de estrés, me referiré al estrés negativo o distrés.

El estrés se podría definir como la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas <sup>1</sup>.

Del desequilibrio que surge entre el trabajador, su puesto de trabajo y la propia organización de la empresa, surge el estrés laboral. El estrés aparece porque el trabajador percibe que no tiene recursos suficientes para hacer frente a la problemática laboral. Ante situaciones estresantes, el organismo pone en marcha una serie de respuestas adaptativas, neuroendocrinas, cuyo fin es establecer un equilibrio. La exposición prolongada a situaciones estresantes y la desadaptación que éstas producen en el organismo van a tener, como consecuencia más importante, la aparición de determinadas enfermedades<sup>4</sup>.

La calidad de vida laboral (figura 1) se define como el grupo de estrategias cuyo fin es mejorar los puestos de trabajo y organizaciones mediante el traspaso de responsabilidades y poder a los empleados y la mejora de las habilidades de los trabajadores, promoviendo trabajos satisfactorios y más estimulantes. En definitiva, es la preocupación por el bienestar general y la salud de los trabajadores en el desarrollo de sus funciones.

Es un concepto muy amplio que integra tanto el bienestar general de los empleados, como un entorno laboral adecuado y unos convenientes aspectos psicosociales y sociopolíticos. Por tanto, se incluyen en esta definición la seguridad e higiene laboral, los reconocimientos profesionales y compensaciones razonables, el tiempo flexible y la adecuada comunicación, la promoción del trabajo saludable, los sistemas de recompensa profesional, las oportunidades de crecimiento profesional y las condiciones óptimas de trabajo, entre otras.

Estos aspectos van a tener una transcendencia significativa en la calidad de vida y en el equilibrio psicosocial de los trabajadores o, lo que es lo mismo, influyen en su bienestar psicológico favoreciendo en una mayor productividad de los mismos.

#### DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL:

Figura 1.



De este modo, el estrés, el rendimiento laboral, la salud, la familia y la red social constituyen un conjunto integrado, formando, en su conjunto, una preocupación para la salud pública actual <sup>17</sup>.

En la cuarta Encuesta Europea sobre las condiciones de trabajo (ECWS, 2007) se evidenció que cerca de cuarenta millones de personas en la unión europea sufrían estrés relacionado con el trabajo. El informe sobre los riesgos psicosociales en Europa: prevalencia y estrategias de prevención (2014), determinó que el veinticinco por ciento de los trabajadores habían experimentado estrés laboral, durante todo o la mayor parte de su tiempo de trabajo, y que un porcentaje similar informó de que el trabajo afectaba de forma negativa a su salud <sup>25</sup>.

### 4.3. Estrés crónico: Síndrome de burnout

El síndrome de burnout, también conocido como síndrome del profesional quemado o de desgaste profesional, aparece en las fases avanzadas del estrés laboral crónico. Está caracterizado por la aparición de un agotamiento físico y psicológico, una actitud fría y despersonalizada del individuo en la relación con los demás y un sentimiento de inadecuación a las tareas que debe desempeñar. Este síndrome afecta fundamentalmente a aquellas profesiones que se centran sobre todo en la atención y servicios humanos directos, como lo son: educación, sanidad, servicios de seguridad,...<sup>4</sup>.

### 4.4. Definición de ergonomía.

Como consecuencia del interés por la salud laboral surge la ergonomía, técnica de prevención que se ocupa de homologar los requisitos de los empleos con las capacidades de los trabajadores. Se trata de adaptar las tareas, las herramientas, los espacios y el entorno general, a la capacidad y necesidades de los trabajadores, de manera que mejore su eficiencia, su seguridad y su bienestar <sup>21</sup>.

En definitiva, el objetivo de la ergonomía es adaptar el trabajo, a las posibilidades y capacidades de los individuos.

### 4.5. Factores de estrés laboral.

Existen múltiples factores generadores de estrés en el medio laboral, la mayoría de ellos derivados de factores organizativos. Entre ellos figuran: el trabajo por turnos, la utilización insuficiente de la capacidad del trabajador, el trabajo monótono o insuficiente, el trabajo excesivo, el conflicto de rol, la desigualdad de salarios, las dudas sobre el porvenir profesional, las malas relaciones laborales (como el mobbing), la inadaptación a las nuevas tecnologías, la mala calidad del material y el peligro derivado del ambiente físico del trabajo <sup>3</sup>.

Las características personales de los trabajadores juegan un papel fundamental en la experiencia del estrés laboral, ya que la asociación de una situación particular y de un individuo específico (con sus expectativas, experiencias pasadas, actitudes, aptitudes, sentimientos y características personales) puede dar lugar o no a un desequilibrio que induzca al estrés <sup>4</sup>.

Del mismo modo, hay que tener en cuenta los estresores del entorno o extraorganizacionales, como los factores económicos, políticos, sociales y familiares cuando inciden negativamente sobre el trabajador favoreciendo la aparición del estrés.

Tampoco hay que olvidar las condiciones ambientales (iluminación, nivel de ruido, temperatura,...) que también son fundamentales para el adecuado desarrollo de la actividad laboral, y que pueden causar estrés si son inadecuadas.

El estrés laboral afecta al individuo en su conjunto y sus relaciones, lo que quiere decir que tiene consecuencias tanto físicas como psíquicas como sociales, pudiendo llegar a desarrollar enfermedades y alteraciones del comportamiento y sociales.

#### 4.6. Consecuencias físicas del estrés:

La activación psicofisiológica sostenida, a consecuencia de estar sometido a una situación crónica que genera estrés, lleva a un abuso funcional del organismo y, posteriormente, a un cambio estructural y/o a la precipitación de eventos clínicos en personas que ya padecen enfermedades crónicas o tienen predisposición para ello. Así pues, son síntomas que aparecen en personas que sufren estrés, los siguientes:

- Trastornos gastrointestinales: úlcera péptica, dispepsia funcional, intestino irritable, colitis ulcerosa, digestiones lentas,...
- Trastornos cardiovasculares: hipertensión arterial, enfermedades coronarias, arritmias cardíacas.
- Trastornos respiratorios: asma bronquial, hiperventilación, disnea,...
- Trastornos endocrinos: hipoglucemias, diabetes, hiper e hipotiroidismo,...
- Trastornos dermatológicos: prurito, dermatitis atópica, sudoración excesiva, alopecia, tricotilomanía.
- Trastornos musculares: tics, calambres, contracturas, rigidez,...
- Otros: cefalea, insomnio, pérdida del apetito,... <sup>4</sup>.

#### 4.7. Consecuencias psicológicas del estrés:

Entre los efectos negativos producidos por el estrés estarían: preocupación excesiva, incapacidad para tomar decisiones, sensación de falta de control, dificultad para concentrarse, bloqueos mentales, mal humor, hipersensibilidad a las críticas, mayor riesgo de sufrir accidentes laborales,...

El mantenimiento de estos efectos puede provocar el desarrollo de trastornos psicológicos asociados al estrés, entre los que destacan: trastornos del sueño, ansiedad, síndrome de fatiga crónica, fobias, adicción a drogas y alcohol, depresión y otros trastornos afectivos, alteración de las conductas de alimentación, trastornos de la personalidad <sup>20</sup>.

Además, todos estos efectos deterioran la calidad de las relaciones interpersonales, tanto familiares como laborales, pudiendo provocar la ruptura de dichas relaciones. En definitiva, el estrés negativo es perjudicial para la salud de la persona y el ambiente social y, además, inhibe la creatividad, la autoestima y el desarrollo personal <sup>4</sup>.

#### 4.8. Consecuencias del estrés laboral para la empresa:

Todo lo descrito anteriormente, también produce un deterioro en el ámbito laboral, influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y productividad, ya que pueden inducir a la enfermedad y al absentismo, lo que conduce a una pérdida de producción y a crear un mal ambiente de trabajo (3 y 4). El informe del observatorio Europeo de Riesgos publicado en 2009, refiere que el estrés laboral, representó en Europa entre el cincuenta y el sesenta por ciento del total de días de trabajo perdidos <sup>25</sup>.

Son muchas las evidencias que demuestran el enorme coste humano y económico que el estrés se cobra, cada año, dentro del mundo laboral. Por tanto, entre las consecuencias del estrés para la empresa estarían: incremento del absentismo, aumento de la rotación de los puestos de trabajo, pérdida de la calidad de los productos y aparición de los servicios mediocres, así como, dificultades en las relaciones interpersonales.

El informe sobre los riesgos psicosociales en Europa: prevalencia y estrategias de prevención (2014), estimó que un ochenta por ciento de los directivos mostraron su preocupación por el estrés laboral. Sin embargo, menos de la tercera parte de las organizaciones empresariales disponen de estrategias y medidas para tratar el estrés laboral.

#### 4.9. Marco legal:

En España La Ley de Prevención de riesgos laborales 31/1995 de 8 de noviembre, en su capítulo III, artículo 16, punto 1º establece la obligación del empresario de evaluar los riesgos para la seguridad y la salud de los trabajadores, entre los que se encuentran los riesgos psicosociales. Y en el artículo 4, 1º define la prevención como "el conjunto de actividades o medidas adoptadas o previstas en todas las fases de actividad de la empresa con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo".

A nivel europeo, existe una normativa que intenta conciliar la legislación sobre las condiciones laborales en todos los estados miembros. En la UE, la Directiva Marco sobre la seguridad y salud en el trabajo (89/391/EEC), establece la aplicación de la seguridad y salud en el trabajo (SST) en los estados miembros. Aunque la Directiva no se refiere de forma explícita al "estrés relacionado con el trabajo" o a los "riesgos psicosociales", dispone que los empleadores garanticen la seguridad y salud en cada aspecto relacionado con el trabajo. Exige que los empresarios adapten el trabajo a cada individuo, especialmente en lo relativo al diseño de los lugares de trabajo, la selección del equipo de trabajo y de los métodos de trabajo y producción; y desarrollen una política de prevención coherente que contemple la tecnología, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de factores relacionados con el medio ambiente de trabajo.

El Convenio fundamental de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981 (núm.155) y la Recomendación que lo acompaña (núm.164) dispone la adopción, aplicación y revisión de una política nacional coherente sobre la Seguridad y Salud en el Trabajo y las medidas para su aplicación a nivel nacional y del lugar de trabajo con objeto de proteger la salud física y mental de los trabajadores y su bienestar <sup>25</sup>.

#### 4.10. Prevención del estrés:

Dado que las causas del estrés son múltiples, no existe una única medida preventiva para reducir el estrés, sino que se ha de elaborar estrategias dirigidas a cada una de las condiciones de trabajo causantes de estrés y a la persona, como pueden ser:

- Adaptar el trabajo a la persona.
- Eliminar o modificar la situación productora de estrés.
- Vigilancia de la salud.

Para prevenir el estrés se ha de empezar a intervenir en la fase de diseño, teniendo en cuenta todos los elementos del puesto de trabajo, integrando el entorno físico y social, y sus posibles repercusiones para la salud <sup>23</sup>.

El instituto Nacional de Seguridad y Salud Laboral de EE.UU (N.I.O.S.H.) establece las siguientes medidas preventivas en el entorno laboral:

- Participación/Control: dejar que los trabajadores aporten ideas a las decisiones o acciones que afecten a su trabajo.
- Definir claramente desde el inicio, los papeles y responsabilidades del puesto de trabajo.
- Adecuar los horarios de trabajo, de manera que no haya conflicto con las exigencias y responsabilidades externas al trabajo.
- Comprobar que las exigencias de trabajo sean compatibles con las capacidades y los recursos del trabajador.
- Crear oportunidades para la interacción social entre los trabajadores, de manera que se creen vínculos y se aporten apoyo moral.
- Evitar la ambigüedad sobre la estabilidad laboral y fomentar el desarrollo de la carrera profesional.

La base para reducir el estrés consiste en mejorar la comunicación, aumentar la participación de los trabajadores en las decisiones respecto al trabajo y mejorar las condiciones ambientales. Un aspecto importante para la prevención del estrés es el aumento del apoyo social en las organizaciones, favoreciendo la cohesión de los grupos de trabajo y formando a los supervisores para que adopten una actitud de ayuda con los subordinados, ya que el apoyo social no sólo reduce la vulnerabilidad al estrés, sino también sus efectos negativos.

Es necesaria una estrategia integrada de promoción de la salud, teniendo por objeto responder a las necesidades de los trabajadores. El estrés negativo no es de

ninguna utilidad y no comporta ninguna ventaja <sup>24</sup>. Debe ser considerado como un problema colectivo, con importantes consecuencias para el bienestar de los trabajadores, sus familias y la sociedad en su conjunto.

Considerando que el estrés es uno de los principales riesgos para la salud y la seguridad, sería prudente incluir indicadores del mismo en la vigilancia de la salud laboral.

Recalcar que la inversión en prevención del estrés es mínima en comparación con los costes y pérdida de ingresos cuando éste aparece entre los trabajadores, situando la empresa en una posición desventajosa frente a la competencia <sup>22</sup>.



## 5. OBJETIVOS

### 5.1. OBJETIVO GENERAL

El objetivo principal de esta revisión bibliográfica es conocer qué repercusiones tiene el estrés laboral en los trabajadores, tanto a nivel físico como psíquico, así como las consecuencias para las empresas.

### 5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los estresores laborales más frecuentes.
- Detallar las medidas y las intervenciones que se podrían implantar en las empresas para evitarlos o mitigarlos.
- Identificar si hay relación entre la existencia de estrés laboral y las tasas de absentismo.
- Conocer si la productividad y eficiencia de las empresas disminuyen como consecuencia del estrés laboral.

## 6. METODOLOGÍA

Se propone realizar una revisión bibliográfica elaborando una búsqueda sistemática en diferentes fuentes de información: capítulos de libro, artículos, revistas, bases de datos en internet, monografías y otros trabajos publicados, a través de las siguientes bases de datos y sumarios de evidencia: UpToDate, Biblioteca Cochrane.

Con el fin de estrechar la búsqueda de información se utilizaron las siguientes palabras clave:

- Estrés laboral (Occupational stress).
- Prevención del estrés laboral (Prevention and occupational stress).
- Factores de estrés laboral (Work Stress Factors).
- Estrés laboral y absentismo (Occupational stress and absenteeism).
- Productividad y estrés laboral (Efficiency and occupational stress).

Una vez obtenida toda la información, he realizado un análisis de los artículos más actuales mediante la lectura detallada de los mismos, destacando las ideas y los aspectos más relevantes que dan respuesta a los objetivos y preguntas que se plantean en el proyecto.

Todos los textos son de libre acceso y uso, siendo eliminados todos los que precisen de una subscripción remunerada a la base o revista científica seleccionada.

En una primera búsqueda, utilizando las citadas palabras clave, obtuve 115 artículos relacionados con el estrés laboral. Tras la lectura crítica de cada uno de ellos, seleccioné 28, que son los que componen el cuerpo de los resultados de mi proyecto. Para esta delimitación, tuve en cuenta que no fueran artículos anteriores al año 1999, que estuvieran en lengua española o inglesa y que abordarían el estrés laboral cumpliendo los objetivos de mi estudio.

La justificación de la exclusión de los 87 estudios restantes es que fueron publicados con anterioridad al año 1999 o no eran relevantes para los objetivos de mi estudio. Comentar que 62 de ellos, aunque no me ayudaban a cumplir con el objetivo del estudio, sí me han servido como fuente para darle fundamento a mi trabajo. Por ello, forman parte de la bibliografía.

De los 28 artículos seleccionados, la mayoría son estudios descriptivos, pero también hay estudios analíticos y revisiones, que analizan, casi todos ellos, el estrés laboral en el personal sanitario y docente, el más afectado por éstos.

## 7. RESULTADOS.

### 7.1 IDENTIFICACIÓN DE LOS ESTRESORES LABORALES MÁS FRECUENTES, ASÍ COMO SU REPERCUSIÓN EN LA SALUD DE LOS TRABAJADORES.

El **trabajo a turnos** es el estresor laboral del que más estudios he encontrado. Éste llega a afectar al 20% de la población laboral, siendo cada vez más frecuente en los países industrializados.

En una revisión bibliográfica <sup>3</sup>, se identifica el trabajo a turnos como factor estresor, teniendo repercusiones neurofisiológicas en los trabajadores, afectando a su temperatura corporal, al índice metabólico, eficiencia mental, concentración de azúcar en sangre,...y, por tanto, pudiendo dar origen al desarrollo de enfermedades.

Dicha revisión centra su estudio en las consecuencias del estrés en un grupo de controladores aéreos. En el mismo se observó que la hipertensión era hasta cuatro veces más frecuente que en el grupo control, compuesto por personal aeronáutico auxiliar. También se detectó la existencia de relación entre el exceso de trabajo y el hábito tabáquico, un importante factor de riesgo para padecer cardiopatías coronarias.

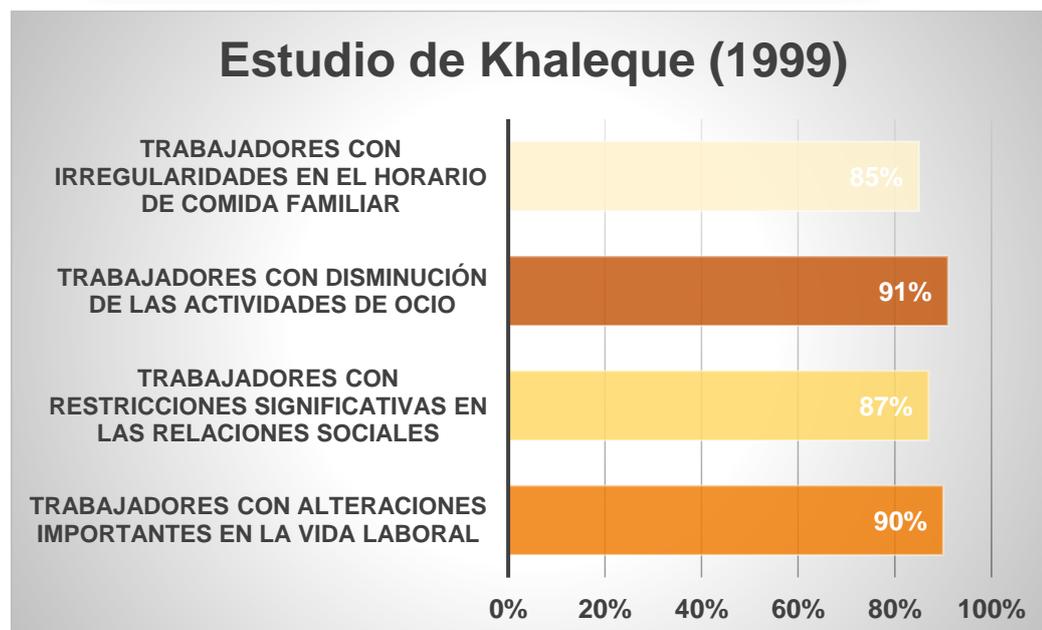
En otra revisión, donde se buscaron qué repercusiones tienen sobre la salud de los trabajadores el trabajo a turnos <sup>1</sup>, demostraron que las consecuencias sobre la salud son tanto físicas como psicológicas, entre las que destacan:

- Trastornos del sueño, siendo el principal problema asociado a los trabajos por turnos. La tasa de prevalencia de alteraciones del sueño oscila del 20% al 90% cuando se trata de trabajadores nocturnos, frente al 10% de los diurnos. Entre las distintas alteraciones del sueño, la más afectada es la duración del sueño, produciéndose una alteración del patrón de sueño. Se reduce el sueño profundo, dando lugar a un patrón de sueño desestructurado que se caracteriza por inversión del ritmo sueño/vigilia, caracterizada por insomnio durante la fase de reposo y por somnolencia durante la fase de actividad. Dos teorías explicarían estas alteraciones, por un lado el efecto supresor de la luz sobre la secreción de melatonina, provocando en los trabajadores nocturnos una relajación cuando tienen que trabajar y una actividad cuando les toca descansar; y por otro lado,

una depresión inducida por la falta de luz, dando lugar a unos síntomas como los observados en los trastornos afectivos. Esto se refuerza con otros estudios en los que se observó cómo los síntomas de los trabajadores nocturnos se reducían si se les exponía a la luz durante el trabajo nocturno.

- Síndrome de fatiga crónica, asociada a las jornadas laborales excesivas y a los turnos con rotaciones rápidas. Sin embargo, la falta de estudios empíricos, hace difícil discernir si el desarrollo de la fatiga es consecuencia de los turnos de trabajo o a la ausencia de un sueño reparador.
- Sintomatología depresiva, haciendo referencia al estudio de Alfredsson, Akerstedt, Mattson y Wilborg de 1991, en el que se encontró un nivel significativamente más elevado de depresión entre los guardias de seguridad con turno de noche permanente que entre los que trabajaban con horario tradicional. Algunos estudios han podido confirmar una conexión entre la mala calidad del sueño y el desarrollo de sintomatología depresiva.
- Problemas psicosociales, en los trabajadores con horario nocturno se produce una alteración en el ámbito laboral, familiar y social, que pueden suponer una fuente de conflictos y en definitiva una disminución de su calidad de vida. En el estudio de Khaleque (1999), los resultados obtenidos mostraron que:

**Gráfico 1. Alteraciones en el ámbito familiar, laboral y social en trabajadores con trabajo nocturno.**



Los trabajadores a turnos constituyen una minoría, por lo que son ellos los que tienen que ajustar al horario del resto de la sociedad.

Desde una perspectiva médica, los trabajadores a turnos representan una población de riesgo para el desarrollo de determinadas enfermedades. En ellos, será necesario que los exámenes de salud sean más frecuentes que en los trabajadores con jornadas diurnas.

A continuación, voy a exponer los resultados encontrados en una revisión <sup>6</sup> que analiza los datos de catorce estudios, nacionales e internacionales, realizados entre 1998 y 2011 sobre el impacto de los **estresores laborales** en distintos profesionales y organizaciones.

**Tabla 1. Impacto de los estresores laborales.**

AÑO	AUTORES	FUENTE	MUESTRA	ORGANIZACIÓN INVESTIGADA	PRINCIPALES FACTORES ESTRESORES Y CONSECUENCIAS
1998	Begley	Journal of Occupational Organizational Psychology. New York, EUA.	65	Empresa en fase de fusión.	Posibilidades de despido, necesidad de adaptación a la nueva cultura a causa de la fusión
1999	Amabili y Conti	Academy of Management Journal. New York, EUA.	109	Empresa de tecnología	Presión y sobrecarga de trabajo, falta de apoyo de la supervisión, falta de incentivo de la organización, ausencia de apoyo del grupo de trabajo.
2001	Barros y Nahas	Rev. Saúde Pública. Rio Grande do Sul, Brasil.	4225	Ramo industrial	Sobrecarga de trabajo, Jefes sin preparación, clima tenso y presión en el trabajo.
2002	Tamayo y Troccoli	Rev. Estudos de Psicologia. Rio Grande do Norte, Brasil.	369	Sector bancario	Falta de apoyo organizacional, ausencia de políticas de promoción y salarios, falta de apoyo de los jefes.
2003	Mendes, Costa y Barros.	Estudos e Pesq. em Psicologia. R. Janeiro, Brasil.	20	Sector bancario	Ausencia de apoyo y soporte de la gestión, problemas de relación entre los colegas de trabajo.

2004	Rossi	IV Congresso de Stress da ISMABR y VI Fórum Intern. de QVT. Rio Grande do Sul, Brasil.	900	Empresas del sector metalúrgico.	Sobrecarga de trabajo, incertidumbre en relación con la permanencia en el trabajo.
2005	Paschoal y Tamayo	Rev. Psicologia: Teoria Pesquisa. Brasília, Brasil.	437	Empresas públicas y privadas.	Relación insatisfactoria entre los colegas, falta de autonomía/control del trabajo, falta de oportunidades de crecimiento en la carrera.
2005	Silveira et ál.	Rev. Psiquiatra, Rio Grande do Sul, Brasil.	60	Batallón de la policía militar.	Dificultades en el ejercicio de la profesión y falta de apoyo de la organización.
2006	Martins y Pinheiro.	Rev. Vetor. São Paulo, Brasil.	100	Empresa del sector gráfico.	Acumulación de trabajo, ambiente inadecuado, jornadas dobles.
2007	Costa, Junior, y Maya.	Rev. Panam. Salud Publica/Pan Am. J. Public. Health. New York, EUA.	264	Batallón de la policía militar.	Jornadas dobles, falta de apoyo de la organización y bajos salarios.
2009	Takahashi	Dis. Maestría. Univ. São Francisco. São Paulo, Brasil.	201	Empresa de telemarketing.	Sobrecarga de trabajo, acumulación de trabajo, Jefes sin preparación, función poco reconocida.
2009	Oswaldo	Tesis de Doctorado. Univ. São Francisco. São Paulo, Brasil.	114	Empresas del sector metalúrgico y servicios.	Presión en el trabajo, acumulación de funciones y tareas, exceso de responsabilidad, ritmo acelerado de trabajo, dificultades en la administración de conflictos.
2010	Oliveira y Santos	Rev. Sociologias. Rio Grande do Sul, Brasil.	24	Batallón de la policía militar.	Salario inadecuado para la función, sobrecarga de trabajo, jornadas dobles, presión en el trabajo y falta de apoyo de los superiores.
2011	Koltermann, Koltermann y Horta	Rev. Saúde, Rio Grande do Sul, Brasil.	502	Sector bancario.	Ritmo acelerado de trabajo, acumulación de funciones y de tareas.

Un análisis global de los datos aportados en el anterior cuadro indica que los principales factores estresores objetivados están asociados a la presión en el trabajo y al clima y dinámica organizacional que engloba la ausencia de apoyo del grupo, fallo en la supervisión, falta de autonomía y de orientación para las tareas, remuneración

inadecuada, relaciones interpersonales insatisfactorias, ambiente laboral desfavorable y ausencia de plan de carrera.

Tras este análisis, se reconoce que una de las causas principales de enfermedad del trabajador es el estrés laboral, la respuesta física, psíquica, emocional y de comportamiento que desarrolla cada persona en un intento de adaptación ante la situación estresante. Se admite que no hay una causa única y común que genere este estrés laboral, ya que los factores estresores cambian según las condiciones y ambientes de trabajo.

Otro artículo que reseña, estudia el **acoso laboral** como factor determinante en la productividad empresarial <sup>10</sup>. Dadas las nuevas políticas empresariales, con un mayor desarrollo de las competencias y de la competitividad de las empresas y de los trabajadores, cobra, de forma exponencial, mayor importancia el mobbing o acoso laboral como factor estresor laboral.

La organización internacional del trabajo define el acoso laboral como “cualquier acción verbal o psicológica de índole sistemática, repetida o persistente por la que, en el lugar de trabajo o en la conexión con el trabajo, una persona o un grupo de personas hiere a una víctima, la humilla u ofende”.

En este artículo se incide en la importancia de la prevención y erradicación del mobbing empresarial, ya que las repercusiones no sólo tendrán lugar en el individuo que lo sufre, que podrá desarrollar diferentes enfermedades que se traducirán en absentismo y bajas laborales, con los consiguientes costes para la empresa, sino que, también, tiene importantes efectos sobre la organización empresarial, ya que disminuirá el rendimiento de los trabajadores acosados y se afectará la calidad de las relaciones interpersonales con gran repercusión sobre la productividad empresarial.

**Gráfico 2. Las tasas de acoso laboral según los sectores de actividad:**

Dicho estudio hace una diferenciación entre los diferentes sectores de actividad. Como podemos observar en el gráfico 2, los trabajos con mayores tasas de acoso laboral son el sector sanitario y el trabajo social (21%), ambos se caracterizan porque en el desarrollo de su tarea existe un trato continuo con el público. Según los estudios, en el sector sanitario se le suman una serie de factores de riesgos de conflictividad como son las largas esperas en la asistencia, los déficits de información, las negativas a prestaciones sanitarias no razonadas,...

Le sigue de cerca el sector transporte (17%) y el sector hostelería (16%) donde también los trabajadores interactúan continuamente con terceras personas, lo que supone un aumento de la conflictividad.

Con respecto a la administración pública (15%), resaltar que en las grandes entidades y organismos los trabajadores son más susceptibles de sufrir acoso laboral que en las pequeñas. Y por último, el sector de la educación que aunque presenta una tasa de exposición menor (14%), ésta es muy similar a la de los anteriores sectores.

El estudio concluye resaltando las consecuencias devastadoras del acoso laboral, tanto las consecuencias sobre la salud de las víctimas como las repercusiones económicas sobre las empresas resultado del mayor nivel de absentismo secundario, así como, de una disminución en la calidad, eficiencia y productividad empresarial.

A continuación, voy a presentar los resultados de una revisión sistemática cuyo objetivo era resumir la evidencia de las consecuencias físicas, psicológicas y ocupacionales del **burnout** en el trabajo en estudios prospectivos <sup>14</sup>. Los resultados

estadísticamente significativos respecto a las consecuencias físicas y psicológicas, fueron los siguientes:

- El agotamiento fue un significativo factor predictivo de hipercolesterolemia y diabetes tipo 2, independientemente de las variables de confusión.
- Dos estudios confirmaron una mayor incidencia de cardiopatía coronaria entre las personas expuestas al agotamiento.
- Se ha demostrado que los trastornos musculo-esqueléticos se asocian significativamente con el agotamiento.
- La mayoría de estudios relacionan el burnout con mayores tasas de síntomas depresivos como con mayor riesgo de uso de antidepresivos.

Entre las consecuencias físicas del burnout que se investigaron, se destacan las enfermedades cardiovasculares y el dolor. Así mismo, las enfermedades cardiovasculares se asociaron con mayor frecuencia como causa de absentismo en los trabajadores agotados. Se sugiere que el burnout podría deteriorar la salud física de los trabajadores afectados por los cambios biológicos que se producen en el organismo a consecuencia del estrés crónico que conlleva.

El agotamiento predijo, de manera significativa, los síntomas depresivos o el tratamiento antidepresivo en la mayoría de los estudios que investigaron las consecuencias psicológicas. El burnout se relaciona a largo plazo con síntomas depresivos, dada la despersonalización y agotamiento emocional que padecen los trabajadores afectados.

Los resultados con respecto a la incidencia de alteraciones del sueño, no fueron consistentes en esta revisión. Se necesitan más estudios longitudinales con validez interna y externa para explorar la incidencia de problemas de sueño entre los trabajadores con burnout, siendo también importante la realización de medidas objetivas, como la polisomnografía.

Aunque el estrés laboral puede afectar a cualquier trabajador de cualquier sector laboral, la bibliografía destaca cómo la sanidad y la educación son los dos sectores donde existe una mayor exposición al estrés laboral.

Así, en la siguiente revisión <sup>26</sup>, se aborda el **estrés en el personal sanitario** que desarrolla su trabajo en un medio hospitalario. Se trata de una revisión bibliográfica de la literatura científica publicada entre 2009-2012.

El número de estudios realizados sobre el personal de enfermería es bastante superior a los realizados sobre el personal médico, lo que podría indicar un mayor interés en este colectivo por el riesgo a padecer estrés laboral. Las diferentes situaciones de responsabilidad y tensión a las que se puede enfrentar el personal sanitario, como pueden ser situaciones de emergencia, de lucha contra la muerte,... pueden repercutir en el ambiente laboral, alterando las relaciones interpersonales y, en definitiva, incrementando los niveles de estrés. En el estudio, se destaca como los niveles de estrés varían en función de las especialidades hospitalarias, siendo mayores en los servicios de urgencias, oncología, anestesia y cuidados intensivos; y cómo la afectación de los profesionales españoles podría compararse al de los países como Japón y China, siendo más elevados que en otros países de la Unión Europea.

En conclusión, los estudios de esta revisión objetivan un elevado nivel de estrés en el personal sanitario hospitalario y destaca cómo en situaciones especiales con una mayor carga laboral, responsabilidad, emergencia,... los índices de estrés se incrementan.

Dado que la mayoría de autores concurren en que los ambientes laborales estresantes acaban desarrollando algún tipo de alteración física o psíquica en el personal sanitario hospitalario, sería conveniente llevar a cabo un análisis más íntegro, con el objetivo de desarrollar medidas para un diagnóstico precoz, así como, para prevenir su desarrollo en estas profesiones.

En el contexto de **la docencia**, diferentes factores como la falta de disciplina, el bajo rendimiento e interés por el aprendizaje de los alumnos; son una fuente de estrés para los docentes, generando repercusiones negativas tanto en su rendimiento laboral como en su salud física y psíquica. Cada vez, se está prestando más atención al estrés laboral docente ya que no sólo afecta a la salud del profesorado, sino también a la calidad de la enseñanza.

Son numerosos los estudios que documentan los elevados niveles de estrés a los que están sometidos los docentes. Y, cada vez más, se hace hincapié en la necesidad de desarrollar estrategias para prevenir y controlar el estrés en ellos, así como, disminuir sus consecuencias.

En un estudio observacional y transversal <sup>27</sup> realizado a todo el profesorado perteneciente a la rama de las ciencias de la salud de una universidad, cuyo objetivo era determinar la prevalencia del burnout, se obtuvo que el 52,7% lo padecían.

La recogida de datos se realizó a través de una encuesta elaborada para obtener información sobre: datos sociodemográficos, condiciones de trabajo, cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) y escala de factores psicosociales. La muestra del estudio fue de 144 docentes.

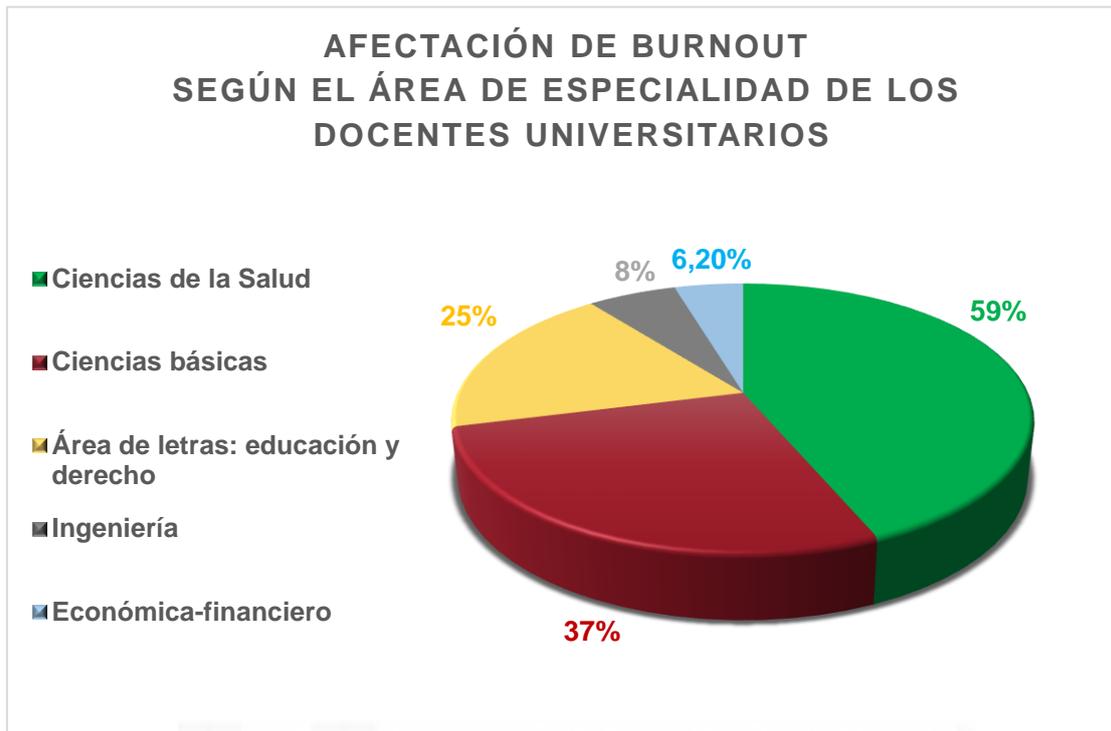
La alta prevalencia del burnout, detectada en este estudio, avala los resultados de otras investigaciones internacionales en las que se señala que aunque el burnout es un síndrome que puede afectar a cualquier profesión, la prevalencia es mayor en la actividad profesional sanitaria y docente.

Otro estudio descriptivo y comparativo, con una muestra de 274 docentes, trata de demostrar la presencia del síndrome de estar quemado en docentes universitarios<sup>2</sup> (tabla 2). Este estudio utiliza el MBI-Inventario "Burnout" de C. Maslach (anexo 2) que comprende una escala tridimensional, a partir de la cual se han definido las variables: cansancio emocional, despersonalización y realización personal. El segundo propósito de este estudio es describir posibles diferencias en el síndrome de burnout según áreas de especialidad y en relación a las variables: sexo, estado civil, práctica de deporte y problemas de salud.

**Tabla 2. Composición de la muestra por área académica.**

Área académica	Frecuencia	Porcentaje
<b>Ciencias de la salud</b>	96	35%
<b>Ciencias básicas</b>	49	17.9%
<b>Ingeniería</b>	43	15,7%
<b>Educación, Cc, Ss., Letras</b>	47	17,2%
<b>Económico-Financiera</b>	39	14,2%
<b>Total</b>	<b>274</b>	<b>100%</b>

De los resultados destacamos que los docentes universitarios presentaron evidencias del síndrome de estar quemado y que existen diferencias en el análisis cualitativo según el área de especialidad al que pertenecían (gráfico 3)

**Gráfico 3. Afectación de Burnout según el área de especialidad de los docentes.**

En cuanto a las variables sexo, estado civil y práctica de deporte, no se encontraron diferencias en relación con la incidencia del burnout. Sin embargo, si se encontraron en relación a la variable problemas de salud. A mayor tiempo de trabajo como docentes, se detectó menor cansancio emocional, menor despersonalización y mayor realización personal <sup>2</sup>.

Dado los altos porcentajes de presentación de Burnout en docentes, se promueve la realización de más estudios de esta índole, así como el desarrollo de estrategias de detección precoz para poder realizar el adecuado tratamiento y evitar la aparición de este problema.

## 7.2 INTERVENCIONES PARA DETECTAR Y EVITAR EL ESTRÉS LABORAL

Los elevados costes sociales, personales y organizacionales y el desgaste profesional generados por el estrés laboral han provocado que organizaciones internacionales como la OMS y la Unión Europea incidan en la trascendencia que la intervención y prevención de este problema tienen en el ámbito laboral <sup>9</sup>

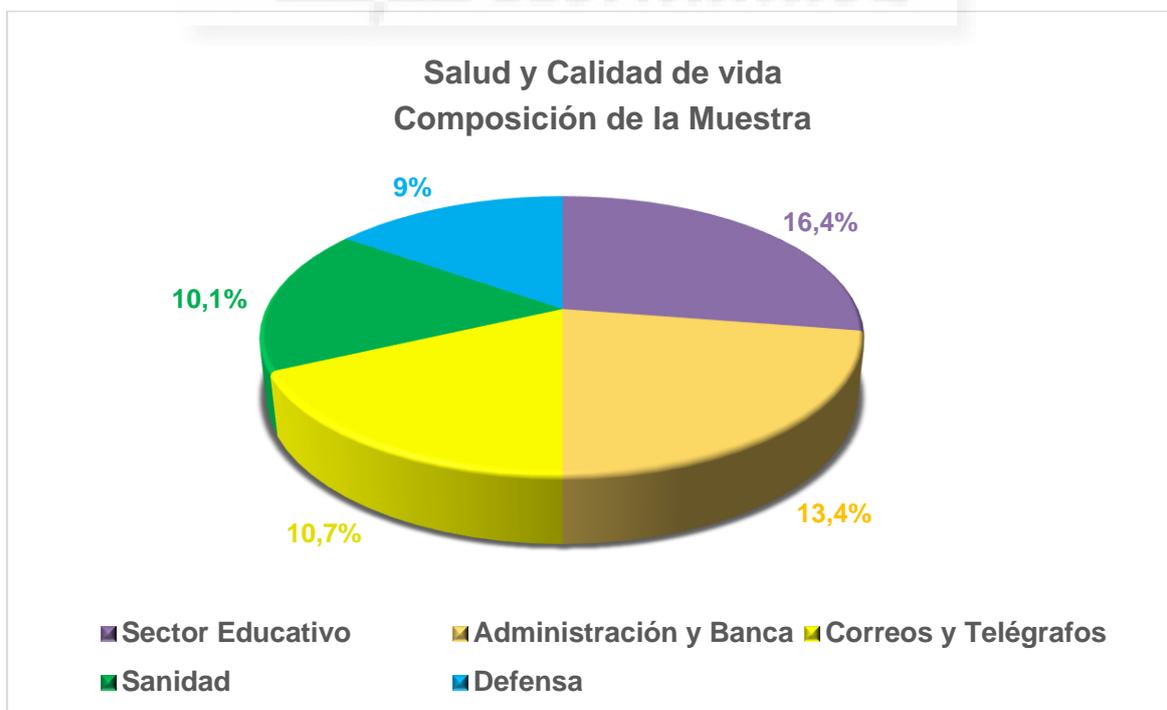
En un estudio transversal <sup>13</sup>, cuyo objetivo fue determinar la posible relación entre **la salud y la calidad de vida** de los trabajadores definida a través de las variables: satisfacción laboral, percepción de estrés, fatiga, baja médica, accidentes y enfermedades; y los factores psicosociales: demandas cognitivas, control, recompensas y apoyo organizacional evaluados a través del cuestionario multidimensional DECORE (Anexo 1), se evaluó a 614 trabajadores de distintos sectores de actividad (gráfico 4) y se plantearon dos hipótesis:

- Los trabajadores más estresados, menos satisfechos y más fatigados percibirán los factores psicosociales evaluados en DECORE de forma más adversa, en comparación con aquellos trabajadores menos estresados, menos fatigados y más satisfechos.

- Los trabajadores que han tenido una baja médica en los últimos cinco años o han sufrido un accidente de trabajo o están enfermos, tienen una percepción más negativa de los factores psicosociales en comparación con los trabajadores que no han sufrido un accidente, ni una baja médica o no tienen una enfermedad.

Para llevar a cabo el estudio, se buscó a profesionales interesados en la investigación de las repercusiones de los factores psicosociales que se encargaron de recoger los datos de los empleados de sus empresas.

**Gráfico 4. Salud y calidad de vida. Composición de la muestra.**



Los resultados del estudio fueron:

- Los empleados estresados y fatigados, perciben menor apoyo organizacional, menores recompensas, menor control sobre su trabajo y mayores demandas cognitivas.

- Los trabajadores satisfechos perciben más apoyo organizacional, mejores recompensas y más control sobre su trabajo.

- Los empleados que han sufrido una baja médica en los últimos cinco años, perciben menos apoyo organizacional, menos control sobre su trabajo, mejores recompensas y menos demandas cognitivas.

- Los trabajadores enfermos perciben menos apoyo organizacional, peores recompensas, más demandas cognitivas.

- Los trabajadores que han sufrido un accidente, perciben menor apoyo social por parte de compañeros y superiores, y escaso control sobre su trabajo, en comparación con los trabajadores que no han sufrido ningún accidente laboral.

- Los sujetos más estresados, tienen una percepción más adversa del mundo que les rodea, y, por tanto, perciben los factores psicosociales de su entorno laboral de forma más negativa. Igualmente, el estrés provoca fatiga que también contribuye a una percepción más negativa del entorno laboral.

El estudio concluye resaltando que se han cumplido las dos hipótesis planteadas. No todos los trabajadores perciben de la misma forma los factores psicosociales presentes en su entorno laboral. Variables como el estrés, la insatisfacción, así como factores relacionados con la salud del trabajador, son importantes para la correcta evaluación del entorno laboral.

Al tratarse de un estudio transversal, no podemos determinar cuál es la causa de este suceso, pero recalcan en que sería interesante determinar un “entorno laboral objetivo” para colectivos de trabajadores, y poder evaluar así, la repercusión negativa que pueden tener los factores individuales de los trabajadores en la percepción del entorno laboral.

En un estudio longitudinal sobre las **estrategias para el control del estrés empresarial** <sup>8</sup>, en una empresa mediana del sector industrial, se estudió si las estrategias implementadas para disminuir el estrés resultaron útiles a través del Aldebarán Test. Se realizaron en doce sesiones, aplicando la primera encuesta en mayo del 2015, y la segunda en mayo del 2016.

Las estrategias implementadas fueron las siguientes:

- Se organizó y limpió toda la planta en general empleando la herramienta 5 “S”.
- Se aplicó el KAN-BAN.
- Se sustituyeron y organizaron los racks para materia prima y producto final.
- Dentro de la logística, las camionetas de entrega se cargaron por la tarde, de esta manera al llegar a la mañana podían salir a repartir inmediatamente.
- Se entregó un equipo de protección personal y se dio la capacitación sobre su correcto uso.
- Se modificó el equipo obsoleto por equipo nuevo y reciente (camionetas de carga y equipo de cómputo).
- Se realizó una capacitación formativa interna (primeros auxilios, calidad, actitud proactiva, estrés empresarial, son algunos de los cursos que se les ha ofrecido).
- Se monitorizó la productividad a través de objetivos mensuales que son anunciados en un pizarrón a la vista de todos.
- Se instaló y se puso en marcha un comedor.
- Se instaló un área para ejercicio tanto para actividades cardiovasculares como una zona de pesas.
- Se incrementó el salario desde un 5% hasta 20%.
- Se contó con un consultor externo que apoyó a lo largo de todo el proceso de cambio de la organización.

Se consideraron cinco variables (gráfico 6):

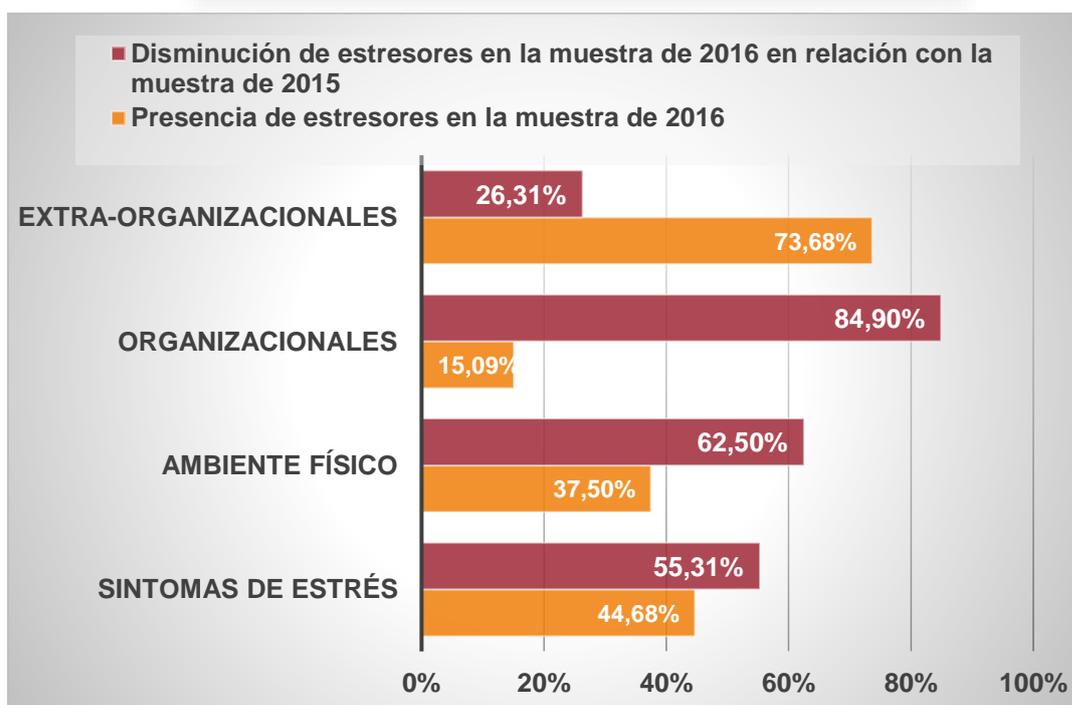
- Síntomas: todos los síntomas relacionados con el estrés.
- Ambiente físico (AF): cualquier factor laboral que pueda generar estrés en el trabajador.
- Organizacionales (O): conflictos intragrupalos que pueden perturbar la efectividad de los grupos, lo que puede generar estrés a largo plazo.
- Extra-organizacionales (E): situaciones o sucesos ajenos a la organización, que podrían provocar estrés en los empleados.

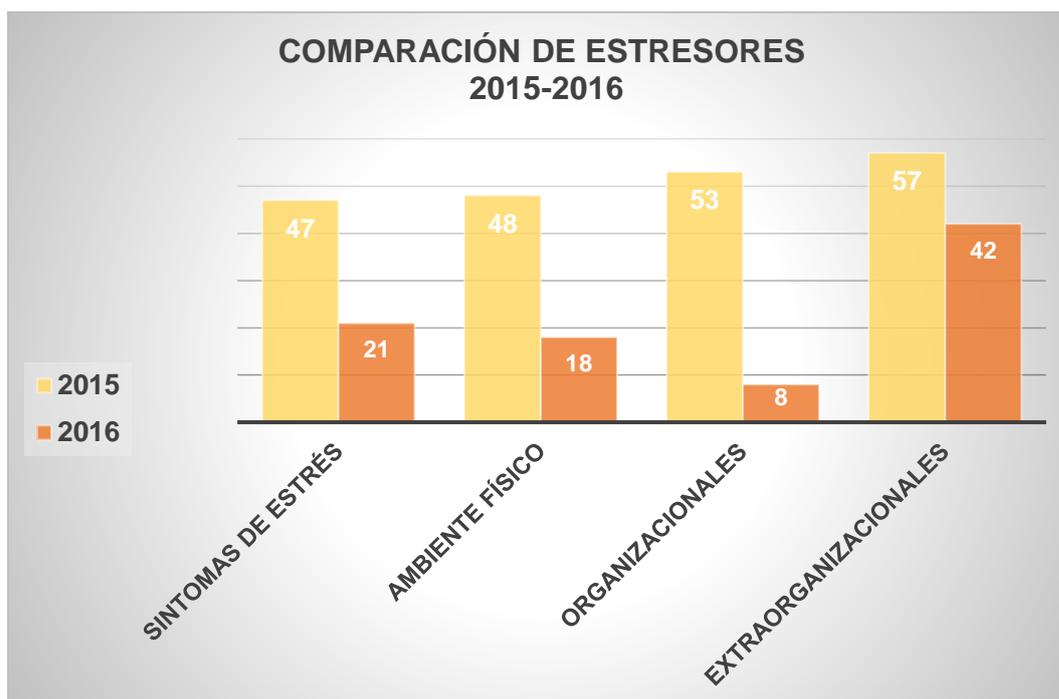
- El estrés: reacciones físicas o psíquicas secundarias a cualquier factor generador de estrés.

En el gráfico 5 podemos observar como la estrategia empleada mostró en dos de las variables excelentes resultados, ya que redujo en un 84,9%, el estrés asociado a factores organizacionales y en un 62,5% el estrés derivado de los factores del ambiente físico. En lo relativo a los síntomas relacionados con el estrés, los resultados fueron moderados pero importantes, pues también se consiguió una disminución del 55,31%. En lo referente a los factores extra-organizacionales también se produjo cierta influencia consiguiéndose una reducción del 26,31%, mucho menor que en los apartados anteriores pero de importancia dado que las estrategias implantadas en la empresa surtían efecto más allá de la organización.

En el gráfico 6 se demuestra cómo, tras la aplicación de la estrategia, se redujo la presencia de todos los factores estresores (ambiente físico, organizacionales y extraorganizacionales) y de los síntomas del estrés con respecto a los datos obtenidos con la muestra de 2015, antes de su implementación. Este gráfico se refiere a cantidad de estresores en tanto por 1.

**Gráfico 5. Implementación de un programa de estrategias para la disminución del estrés: Disminución de estresores.**

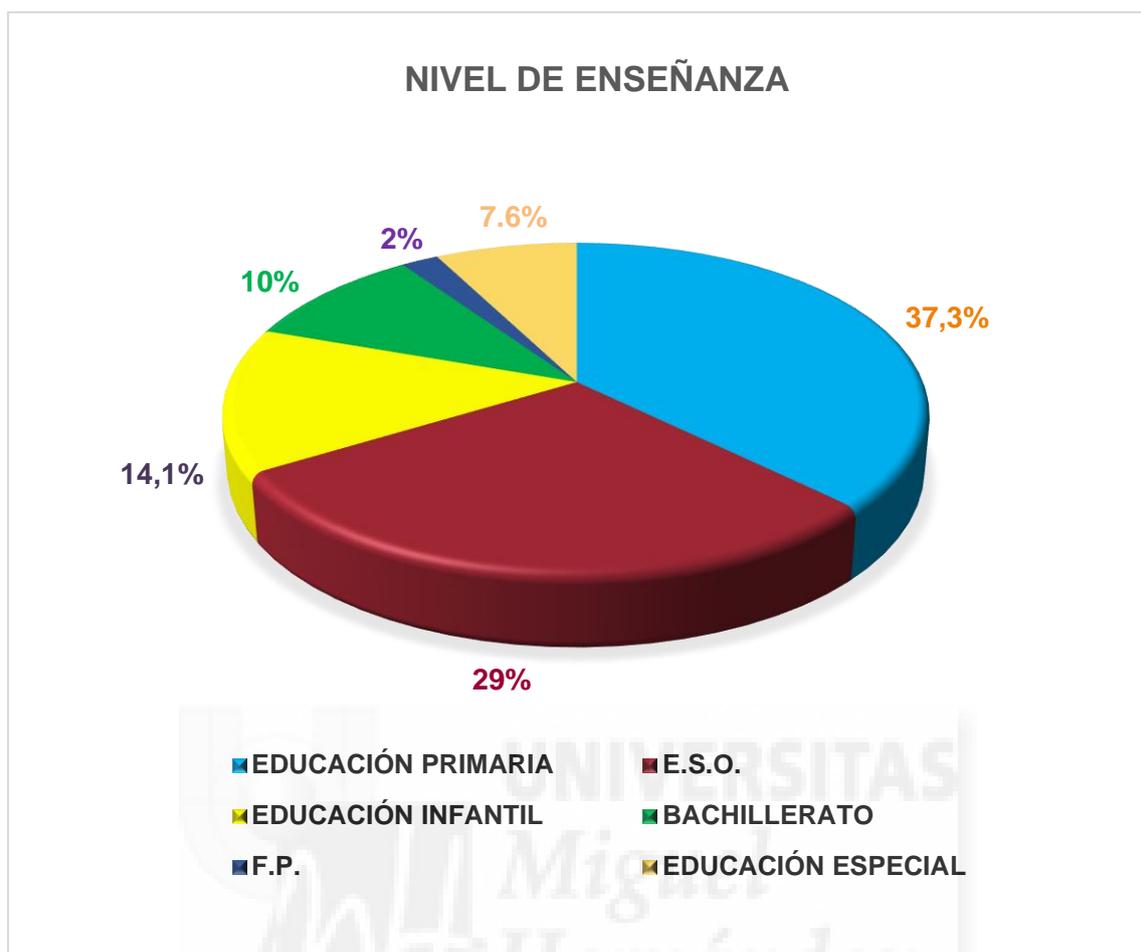


**Gráfico 6. Comparación de los estresores.**

Con los datos obtenidos, podemos sugerir que una intervención bien estructurada, medida y dirigida puede disminuir los efectos negativos del estrés tanto en los trabajadores como en las organizaciones.

En otro estudio que habla sobre el **estrés docente y estrategias de afrontamiento** <sup>12</sup>. Se analiza la relación de las estrategias de afrontamiento cognitivo con auto-eficacia con variables laborales en una muestra de 413 profesores.

En este estudio, se ha analizado una muestra incidental de carácter no probabilístico formada por 413 profesores, de los cuales el 28,4% eran hombres y el 71,6% restante eran mujeres. La mayor parte, hasta un 84,9%, procedían de la comunidad de Madrid. La edad media era de 40,5 años. El 72,5% de la muestra desempeñaba su trabajo en colegios privados y el 25,3% en centros públicos. Respecto al nivel de enseñanza en el que trabajaban los docentes, podemos ver los datos en el gráfico 7.

**Gráfico 7. Nivel de enseñanza en el que trabajan los docentes.**

La evaluación se realizó mediante un cuestionario donde se presentaron tres situaciones estresantes, junto a ítems del Brief COPE, del CERQ (ANEXOS 3), entre mayo de 2007 y mayo de 2009. La autoeficacia se evaluó preguntado a los docentes en qué medida se veían capaces de afrontar cada una de las tres situaciones de estrés con éxito: problemas de conducta de los alumnos, sobrecarga de trabajo, conflicto y ambigüedad de rol. La escala de respuesta era del 1 (nada) al 6 (mucho).

Como variables laborales se evaluaron: titularidad del centro de trabajo (privado, público o privado-concertado), nivel de enseñanza impartido (infantil, primaria, ESO, bachillerato, formación profesional, Formación Profesional y Educación especial) y utilidad de la formación recibida para afrontar este tipo de situaciones.

El análisis de la escala de afrontamiento cognitivo objetivó cinco factores:

- Pasividad pesimista: tendencia a adelantarse a los aspectos negativos de las situaciones estresantes, maximizando su importancia.
- Autorreferencia obsesiva: autoculpabilizadores, negativistas, perfeccionistas.

- Planificación racional: pensamientos centrados en la resolución de problemas, generan alternativas, planifican estrategias.
- Reinterpretación positiva: pensamientos positivos que tratan de transformar situaciones generadoras de estrés, en algo menos preocupante, de las que se pueden extraer aspectos positivos.
- Escape cognitivo: evasión de la situación estresante.

Las diferencias estadísticamente significativas que se encontraron en los factores de afrontamiento cognitivo en cada una de las variables estudiadas fueron:

- En función de la titularidad del centro:
  - Ante los problemas de conducta de los alumnos, los profesores de centros públicos utilizan más las estrategias de Pasividad pesimista y Autorreferencia Obsesiva, que los de centros privados.
  - En relación con la sobrecarga de trabajo, los docentes de centros públicos utilizan más al autorreferencia obsesiva que los de los privados.
  - Ante el conflicto y ambigüedad de rol, la estrategia pasividad pesimista era más utilizada en los centros públicos.
- Respecto al nivel de enseñanza impartido:
  - Los de Infantil y Primaria emplean más la planificación racional ante los problemas de conducta de los alumnos, y menos la pasividad pesimista ante la sobrecarga de trabajo que los de secundaria. Esta diferencia puede deberse a que los problemas de conducta difieren según la edad de los alumnos.
- Con respecto a la autoeficacia:
  - Los docentes con elevada autoeficacia utilizan más la planificación racional, mientras que los que tienen baja percepción de autoeficacia utilizan más la pasividad pesimista.
- Y en función de la utilidad de la formación recibida:
  - Los docentes que valoran como útil la formación recibida utilizan ante las tres situaciones estresantes (problemas de conducta,

sobrecarga, conflicto y ambigüedad de rol) mucho menos la pasividad pesimista.

Los resultados indican la necesidad de adaptar las intervenciones preventivas del estrés al nivel educativo al que pertenezcan los docentes, ya que la problemática conductual de los alumnos varía enormemente.

Las tres situaciones planteadas como estresantes en este estudio están presentes en la mayoría de centros escolares, considerándose inevitables. Por ello, resalto los resultados de esta investigación, ya que cuando las situaciones de estrés laboral no se puedan controlar o se consideren inevitables al desempeño de la actividad laboral de un determinado puesto de trabajo, una estrategia de prevención adecuada sería la mejora de la autoeficacia de los trabajadores, lo que dará lugar a que utilicen estrategias de afrontamiento más efectivas ante los diferente estresores.

### 7.3 ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LAS TASAS DE ABSENTISMO Y PRODUCTIVIDAD.

El estrés laboral repercute tanto en las personas que lo padecen como en las organizaciones para las que trabajan, da lugar a un clima laboral inadecuado que, a su vez, da lugar a una disminución de la satisfacción de los trabajadores y, por tanto, de su rendimiento. Por ello, es rentable, tanto a medio como a largo plazo, que las empresas desarrollen medidas para evitar que esto se produzca.

En una revisión en la que se estudian las repercusiones de los **trabajos a turnos** sobre los trabajadores <sup>1</sup>, se hace mención a como el rendimiento laboral en turnos nocturnos y diurnos pueden alcanzar diferencias productivas de hasta un 15%. Referente al aspecto del absentismo laboral los resultados son contradictorios; algunos estudios muestran la existencia de mayor absentismo laboral en los trabajadores diurnos, otros en los nocturnos y en otros no se encuentran diferencias. A pesar de esta contradicción, incide en que sí se ha demostrado una mayor existencia de problemas relacionados con la salud física en los trabajadores a turnos, lo que supondrá unas mayores tasas de absentismo en este grupo. Por lo que concluye que son necesarias mayores investigaciones sobre este ámbito para determinar unos resultados definitivos.

En este apartado, volvemos a hablar de un artículo citado anteriormente que trata sobre el **acoso laboral** como factor determinante en la productividad empresarial <sup>10</sup>. En él se incide sobre la importancia de invertir en la prevención y en la eliminación del acoso laboral, no sólo por las consecuencias que tiene sobre la víctima: enfermedades, falta de confianza,...; sino también por las consecuencias que tiene sobre la esfera económica de la organización empresarial, con mayores tasas de absentismo y menor rendimiento de éstos trabajadores, así como una pérdida de la calidad de las relaciones interpersonales de la empresa, que se traduce en una disminución de la productividad.

En otro estudio, he encontrado como el **agotamiento emocional** por la sobrecarga de trabajo es una causa fundamental de absentismo laboral <sup>11</sup>. Conforme aumentan las demandas laborales, aumentan las tasas de absentismo, con las consiguientes consecuencias para la empresa.

A continuación, voy exponer los resultados de una revisión sistemática cuyo objetivo fue hacer un resumen de la evidencia de las consecuencias físicas, psicológicas y ocupacionales del agotamiento laboral en estudios prospectivos <sup>14</sup>. Se realizaron búsquedas en las bases de datos PubMed, Science Direct, PsycInfo, SciELO, LILACS y Web of Science sin restricciones de idioma o fecha.

Todos los estudios fueron de cohortes prospectivos. Los estudios se realizaron principalmente en Europa, particularmente en países nórdicos y se publicaron entre los años 2005 y 2016.

Desde el punto de vista de las consecuencias ocupacionales destacamos:

- El agotamiento emocional era un factor predictivo de insatisfacción laboral.
- El agotamiento también se asoció a días y períodos de ausencia por enfermedad. Los trabajadores con mayores tasas de agotamiento estuvieron ausentes del trabajo, en promedio, de 13.6 días por año. También se encuentra una asociación entre la duración de esos episodios de ausencia y los niveles de agotamiento.
- Se considera al agotamiento como un factor predictivo de las bajas por enfermedad a largo plazo.
- En un estudio con enfermeras, se encontró que el agotamiento afecta a la percepción de las demandas laborales pudiendo considerar una sobrecarga de trabajo cuando en realidad no existe, lo que a largo plazo incrementa aún más el agotamiento emocional pudiendo desembocar en absentismo.

En resumen, la presente revisión mostró una asociación entre el agotamiento secundario al estrés laboral, el absentismo y la disminución de la productividad laboral. Los empleados agotados tienen un rendimiento menor, comparado con los no agotados, y éste menor rendimiento puede incrementar el agotamiento emocional, formando un círculo vicioso. Tanto el absentismo como el menor rendimiento laboral tendrán como consecuencia una pérdida de la productividad.

En otro estudio, el objetivo era relacionar la capacidad laboral de los empleados, el agotamiento y las características del trabajo con el absentismo, como indicadores de problemas de salud ocupacional <sup>15</sup> mediante la utilización del WAI (índice de capacidad de trabajo) (Anexo 4).

Se utilizó la base de datos, sobre seguridad y salud ocupacional, de la universidad, para utilizar los datos sobre el absentismo laboral. Se incluyeron a los empleados (académicos y no académicos) de tres departamentos de una universidad holandesa del año 2009. Para ello, el decano de la universidad mandó un email a todos sus trabajadores invitándoles a participar de forma voluntaria. Como variables de control incluyeron la edad, el sexo y las horas de trabajo por semana, debido a sus posibles correlaciones con la capacidad de trabajo.

El índice de participación fue del 42%. La muestra estaba formada por 157 hombres y 85 mujeres con una edad media de 49,3 años.

El Índice de Capacidad de Trabajo (WAI) es un indicador basado en la percepción del trabajador que a partir de un cuestionario valora la capacidad del trabajador para el desempeño de su trabajo y estima su proyección en los sucesivos 2 años. Es decir, atendiendo a las exigencias del trabajo actual, su salud individual y sus recursos mentales, el índice WAI analiza si es previsible una inminente reducción de su capacidad laboral.

El índice de capacidad de trabajo es un cuestionario subjetivo que consta de siete ítems que evalúa:

- La actual capacidad de trabajo en comparación con la mejor de toda la vida laboral.
- La capacidad de trabajo en relación a las demandas físicas, mentales o ambas.
- El número de enfermedades actuales diagnosticadas.
- La estimación de la pérdida del trabajo debido a enfermedad.

- La falta al trabajo durante los últimos 12 meses.
- El pronóstico de su propia capacidad de trabajo en los próximos 2 años.
- Los recursos mentales.

Unos valores bajos en el WAI no indican una incapacidad individual, sino una incongruencia entre las exigencias del trabajo actual y la capacidad del trabajador frente a ese trabajo en concreto en el futuro.

Los resultados de este estudio están en línea con los hallazgos que sugieren que la motivación y el compromiso laboral se relacionan fuertemente con menores tasas de absentismo laboral. Los trabajadores con mayor agotamiento emocional se asocian a períodos de absentismo de mayor duración, mientras que en los trabajadores que disfrutan de su trabajo, motivados, ocurre lo contrario.

En una revisión sistemática sobre la evidencia de las intervenciones para el **manejo del estrés** en el lugar de trabajo <sup>16</sup>. Inicialmente, se recuperaron 7845 artículos, pero se centraron en los que hablaron de la relación del estrés con la ansiedad, la depresión y el absentismo laboral, reduciendo la búsqueda a 499 estudios.

Las conclusiones generales fueron que las intervenciones individuales brindan beneficios a nivel individual y reducen los síntomas de ansiedad, depresión y estrés, pero las intervenciones individuales no afectan el absentismo.

Sin embargo, las intervenciones organizativas impactan tanto a nivel individual como organizativo. Hay numerosos estudios de beneficios sobre los resultados de salud mental. La única intervención organizativa que mostró efectos convincentes sobre el absentismo fue en los programas de actividad física.

En una de las revisiones sistemáticas citadas anteriormente <sup>14</sup> cuyo objetivo era resumir la evidencia de las consecuencias físicas, psicológicas y ocupacionales del **burnout** del trabajo en estudios prospectivos. Los resultados respecto a las consecuencias ocupacionales fueron que los trabajadores con mayores tasas de agotamiento, presentaron mayor absentismo.

Como consecuencia del agotamiento, los trabajadores no alcanzan el rendimiento adecuado en el trabajo, lo que puede llevar a niveles cada vez mayores de agotamiento emocional, actuando como un círculo vicioso que puede tener como consecuencia problemas de salud en los trabajadores. Todo esto puede desembocar en el absentismo, iniciando el trabajador un proceso de declive social que puede representar la pérdida de su puesto laboral e, incluso, su exclusión del mercado laboral.

Para la empresa, las consecuencias del absentismo conllevan la pérdida de mano de obra, el aumento de los gastos adicionales y, finalmente, una disminución de la productividad.

A pesar de que organizaciones, tales como la organización mundial para la salud y la organización internacional del trabajo entre otras, han asociado el estrés laboral y el absentismo, existe, en este momento, muy poca investigación que apoye esta relación. A continuación, voy a exponer los resultados de un artículo que presenta los costes que tiene el estrés laboral para España <sup>28</sup>. La metodología utilizada consiste en, partiendo de la información suministrada por dos encuestas nacionales (ISSP y ECVT), estimar la relación entre el estrés laboral y el absentismo.

Los resultados de esta investigación fueron los siguientes: el número de días laborales perdidos imputables al estrés laboral ha aumentado desde los 10,2 millones de jornadas en 1999 hasta los 12,3 millones en el año 2004, lo que supone un crecimiento en dicho período del 20,8% y, año a año, aproximadamente un 45% del número total de jornadas perdidas en España por ausencia del trabajador. Este resultado está en consonancia con la conclusión a la que se llega en el estudio dirigido, en el año 2000, por la Confederation of British Industry en el que se indica que alrededor del 30% de las ausencias por enfermedad están relacionadas con el estrés.

La pérdida total de salarios por absentismo laboral ha pasado de los 2.451,5 millones de euros en 1999 hasta los 3.784,7 millones de euros para 2004, lo que supone un crecimiento en todo el período del 54,4%. Estas cantidades suponen, año a año, algo más del 25% del coste total por pérdida de jornadas laborales en España.

## 8. CONCLUSIONES

Con respecto al objetivo principal de este estudio, los datos aportados demuestran como el estrés laboral tiene numerosas repercusiones tanto para las empresas como para la salud de sus trabajadores.

Dada las características de la sociedad empresarial en la que vivimos, con una competencia cada vez más exigente: jornadas cada vez más largas, ritmos de trabajo más rápidos, etc. es más fácil que el ambiente laboral se pueda convertir en hostil favoreciendo la aparición del estrés laboral que puede dar lugar, a largo plazo, al desarrollo de enfermedades tanto psíquicas como físicas.

No todos los trabajadores perciben de la misma forma los factores psicosociales presentes en su entorno laboral. Variables como el estrés, la insatisfacción, así como factores relacionados con la salud del trabajador, son importantes para la correcta evaluación del entorno laboral.

El constatar que el estrés laboral es más frecuente en los sectores sanidad y educación, alcanzando en este último tasas de prevalencia en el 50% de los docentes, hace necesaria la elaboración de protocolos específicos dirigidos a estos dos sectores para su detección precoz, así como la implantación de técnicas de afrontamiento, con el objetivo de evitar su cronicidad y el desarrollo de enfermedades.

Dado que las investigaciones evidencian que los sistemas de trabajo a turnos, como factor desencadenante del estrés laboral, tienen numerosas repercusiones sobre la salud del trabajador (trastornos del sueño, ansiedad, alteraciones del ánimo, estrés y fatiga crónica, entre otros) y provoca hasta en un 20% el abandono del trabajo, se puede determinar que los empleados con un sistema de turnos rotativos constituyen un grupo de riesgo para el desarrollo de determinadas enfermedades, por lo que se deberían llevar a cabo revisiones de salud más frecuentes y dotarles de una formación preventiva para identificar anticipadamente estos trastornos, así como, para enseñarles técnicas de control del estrés para reducir la sintomatología y la aparición de enfermedades crónicas derivadas del mismo.

Los principales factores estresores objetivados en los estudios están asociados a la presión en el trabajo y al clima y dinámica organizacional que engloba la ausencia de apoyo del grupo, fallo en la supervisión, falta de autonomía y de orientación para las tareas, remuneración inadecuada, relaciones interpersonales insatisfactorias, ambiente laboral desfavorable y ausencia de plan de carrera. Por ello, sería conveniente centrar

las medidas preventivas en estos aspectos, para realizar un adecuado abordaje del estrés laboral.

El aumento de las tasas de acoso laboral derivado del aumento de la competitividad entre empresas y entre los trabajadores de una misma empresa, hace necesario el desarrollo de estrategias para su identificación precoz y erradicación como estresor, dadas las consecuencias devastadoras que produce tanto en los trabajadores como en las empresas, donde merma su productividad.

Es fundamental invertir en la prevención del estrés laboral, ya que un estrés laboral persistente hace que los trabajadores puedan desarrollar el Síndrome de Burnout, que deteriora la salud física y/o psíquica de los trabajadores, observándose un mayor riesgo de desarrollo de enfermedades cardiovasculares, dolor y síntomas depresivos.

El hecho de que múltiples y diferentes causas sean las desencadenantes de la misma respuesta endocrina y neuronal que genera el estrés y de que la percepción del individuo de la situación causal, como amenaza o reto, sea determinante para la intensidad de esa respuesta, hace que en prevención el abordaje causal del estrés sea complicado y precise de una individualización para cada trabajador.

Se detecta la necesidad de realizar más investigaciones sobre los efectos de las medidas preventivas con intervención organizacional ya que la mayoría de las revisiones realizadas desde los años 70 sólo se centran en programas de prevención del estrés de intervención individual.

Es necesaria una intervención bien estructurada, medida y dirigida para disminuir los efectos negativos del estrés tanto en los trabajadores como en las organizaciones.

Además, es de vital importancia adaptar las intervenciones a las necesidades de la población laboral que se aborde, ya que variarán según la ocupación y sector laboral que se desempeñe. El objetivo ha de ser conseguir puestos laborales no estresantes, aunque habrá situaciones laborales que lleven inherentes el estrés, siendo en este caso fundamental la formación para la afrontación de las situaciones estresantes propias de cada puesto laboral, y/o el conocimiento de técnicas que controlen y disminuyan la respuesta neuroendocrina que se genera ante una situación de estrés laboral. Una estrategia adecuada, sería la mejora de la autoeficacia de los trabajadores, lo que dará lugar a que utilicen estrategias de afrontamiento más efectivas ante los diferentes estresores laborales.

Puesto que los estudios demuestran que con respecto a la relación entre estrés laboral y productividad de una empresa existe una relación inversamente proporcional, a mayor estrés laboral menor rendimiento y productividad, es de interés económico, para las empresas, la implantación de programas de prevención del estrés. Teniendo especial atención en los trabajadores con trabajos nocturnos y en los trabajadores sometidos a acoso laboral o agotamiento emocional, donde se observa un menor rendimiento si los trabajadores sufren estrés.

Dado que no está clara la evidencia de una mayor tasa de absentismo cuando mayor es el estrés laboral, se deberían de realizar más investigaciones que estudiaran la interrelación de éstas dos variables.

La evidencia de que el estrés laboral es un problema que va en aumento, dada la dirección que ha seguido la sociedad empresarial, es fundamental incentivar la inversión en las estrategias de prevención y en cursos de formación para los trabajadores sobre técnicas de afrontamiento, con el objetivo de frenar las pérdidas económicas así como el deterioro de la salud de los trabajadores, que están aumentando anualmente.



## 9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Fernández-Montalvo J, Piñol E. Horario laboral y salud: consecuencias psicológicas de los turnos de trabajo. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*. 2000; 5 (3): 207-222.
2. Ponce Díaz C, Bulnes Bedón M, Aliaga Tovar J, Atalaya Pisco, M, Huertas Rosales R. El síndrome del quemado por estrés laboral asistencial en grupos docentes universitarios. *Revista de Facultad de Psicología*. 2006; 8 (2): 87-112.
3. Lima Mompó G, Aldana Vilas L, Casanova Sotolongo P, Casanova Carrillo P, Casanova Carrillo C, Garcia Gutiérrez E. Influencia del estrés ocupacional en el proceso salud-enfermedad. *Revista Med Milit*. 2003; 32 (2): 54-149.
4. Documento de estrés laboral del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo. <https://www.insst.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Fichero%20pdf/Estres%20laboral.pdf>.
5. Naghieh A, Montgomery P, Bonell CP, Thompson M, Aber JL. Organisational interventions for improving wellbeing and reducing work-related stress in teachers (Review). *Cochrane Database of Systematic Reviews*. 2015.
6. Cirera Oswaldo Y, Aparecida Dias E, Rueda Elias Spers V, Ferraz Filho O. Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones. *Análisis de investigaciones publicadas*. *Invenio*. 2012; 15 (29): 67-80.
7. Gómez Sanabria A, Gala León F.J., Guillén Gestoso C, Lupiani Giménez M. Intervención y prevención del estrés laboral. *Psiquis*. 2003; 24 (5): 226-235.

8. Martínez González JV, García Valerio A, Aldebarán Martínez García V. Estrategias para el control del estrés empresarial. Un estudio longitudinal en una empresa mediana. *Horizonte sanitario*. 2016; 15 (3).
9. Rodríguez Carvajal R, Rivas Herмосilla S. Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Med Segur Trab*. 2011; 57 (1): 1-262.
10. De Miguel Barrado V, Prieto Ballester JM. El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial. Departamento de Administración, economía y finanzas. 2016; 38.
11. Vignoli M, Guglielmi D, Bonfiglioli R, Saverio Vilante F. How job demands affect absenteeism? The mediating role of work–family conflict and exhaustion. *Int Arch Occup Environ Health*. 2016 Jan; 89(1): 23-31.
12. Gismero-González M.E., Bermejo L, Prieto María, Cagigal V, García V, Hernández V. Estrategias de afrontamiento cognitivo, auto-eficacia y variables laborales. Orientaciones para prevenir el estrés docente. *Acción psicológica*. 2012; 9 (2): 87-96.
13. Martín García, J, Luceño Moreno, L, Jaén Díaz, M, Rubio Valdehita, S. Relación entre factores psicosociales adversos, evaluados a través del cuestionario multidimensional Decore, y salud laboral deficiente. *Psicothema [Internet]*. 2007; 19 (1):95-101.
14. Salvagioni DAJ, Melanda FN, Mesas AE, González AD, Gabani FL, Andrade SM. Physical, psychological and occupational consequences of job burnout: A systematic review of prospective studies. *PLoS One*. 2017; 12(10).
15. R. Schouteten. Predicting absenteeism: screening for work ability or burnout. *Occupational Medicine*. 2017; 67: 52 - .57

16. Bhui KS, Dinos S, Stansfeld SA, White PD. A synthesis of the evidence for managing stress at work: a review of the reviews reporting on anxiety, depression, and absenteeism. *Journal of Environmental and Public Health*; Volume 2012. Article ID 515874.
17. Moreno Jiménez, B. Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Med Segur Trab*. 2011; 57 (1): 1-262.
18. Salanova Soria M, Schaufeli W.B. ¿Cómo evaluar los riesgos psicosociales en el trabajo? *Revista del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*. 2002; 20: 4-10.
19. Gil Monte P. Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Rev Esp Salud Pública*. 2009; 83: 169-173.
20. Fernández Montalvo J. Los trastornos psicológicos derivados del trabajo: hacia una psicopatología laboral. *Clínica y Salud*. 1998; 9 (3), 607-620.
21. Guillén Fonseca M. Ergonomía y la relación con los factores de riesgo en salud ocupacional. *Revista cubana de enfermería*. 2006; 22 (4). En definición de ergonomía.
22. Atalaya M. El estrés laboral y su influencia en el trabajo. *Industrial Data*. 2001; 2 (4): 25-36.
23. Beehr TA. Interventions in occupational health psychology. *J Occup Health Psychol*. 2019; 24 (1): 1 - 3.
24. Sahlin E, Ahlborg G Jr, Matuszczyk JV, Grahn P. Nature-based stress management course for individuals at risk of adverse health effects from work-related stress-effects on stress related symptoms, workability and sick leave. *Int J Environ Res Public Health*. 2014; 11 (6): 6586-611.

25. Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo. OIT. 2016.
26. Aguado JI, Bátiz A, Quintana S. El estrés en personal sanitario hospitalario; estado actual. *Med. Secur.trab.* 2013; 59 (231): 259-275.
27. Pando M, Aranda C, Aldrete MG, Flores E, Pozos E. Factores psicosociales y burnout en docentes del centro universitario de ciencias de la salud. *Investigación en Salud.* 2006; 3 (3): 173 -176.
28. Gamero-Burón C. Evaluación del coste por pérdida de jornadas laborales asociado al estrés laboral: propuesta para España. *Estudios de economía aplicada.* 2010; 28 (3): 1 – 20.



## 10. BIBLIOGRAFÍA.

1. Clough BA, March S, Chan RJ, Casey LM, Phillips R, Ireland MJ. Psychosocial interventions for managing occupational stress and burnout among medical doctors: a systematic review. *Syst Rev.* 2017; 6 (1): 144.
2. Oncins M, Almodóvar A. NTP 450: factores psicosociales, fases para su evaluación. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. 1997.
3. Appels A, Schouten E. Burnout como un factor de riesgo para la enfermedad coronaria. *Behav Med.* 1991; 17 (2): 53–9.
4. Toker S, Melamed S, Berliner S, Zeltser D, Shapira I. Burnout and risk of coronary heart disease: a prospective study of 8838 employees. *Psychosom Med.* 2012; 74 (8) : 840 – 7.
5. Salanova M. Organizaciones Saludables y desarrollo de recursos humanos. *Revista de trabajo y seguridad social.* 2008; 303: 179 - 214.
6. Armon G, Shirom A, Shapira I, Melamed S. Sobre la naturaleza de las relaciones de agotamiento e insomnio: un estudio prospectivo de adultos empleados. *J Psychosom Res.* 2008; 65 (1): 5–12.
7. Soria MS. Organizaciones saludables: una aproximación desde la psicología positiva. *Psicología positiva aplicada.* 2008; 403- 428.
8. Schaufeli WB, Bakker AB, Van Rhenen W. Cómo los cambios en las demandas y los recursos laborales predicen el agotamiento, el compromiso laboral y el ausentismo por enfermedad. *J Organ Behav.* 2009; 30 (7): 893–917.
9. Armon G. ¿El agotamiento y el insomnio predicen los niveles de cambio de cada uno a lo largo del tiempo independientemente del modelo de control de la demanda de trabajo (JDC – S)? *Salud del estrés.* 2009; 25 (4): 333–42.

10. Ahola K, Hakanen J. Síntomas de tensión, agotamiento y depresión en el trabajo: un estudio prospectivo entre dentistas. *Afecta el desorden*. 2007; 104 (1): 103-10. pmid: 17448543.
11. Sallon S, Katz-Eisner D, Yaffe H, Bdolah-Abram T. Caring for the Caregivers: Results of an Extended, Five-component Stress-reduction Intervention for Hospital Staff. *Behavioral Medicine*. 2015; 43 (1): 1- 15.
12. Durán M M. Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista nacional de Administración*. 2010; 1 (1): 71-84.
13. Gil Monte P.R. Situación actual y perspectiva de futuro en el estudio del estrés laboral: la Psicología de la Salud Ocupacional. *Información psicológica*. 2010; 100: 68-83.
14. Mamani Encalada A, Obando Zegarra R, Uribe Malca AM, Vivanco Tello M. Factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño labora en emergencias. *Rev Per Obst enf*. 2007; 3 (1): 50 – 57.
15. Okita S, Daitoku S, Abe M, Arimura E, Setoyama H, Koriyama C, Ushikai M, Kawaguchi H, Horiuchi M. Posibles predictores de susceptibilidad al estrés laboral en enfermeras noveles japonesas: un estudio piloto. *Environ Health Prev Med*. 2017; 22 (1): 20.
16. Ayuso Marente JA. Profesión docente y estrés laboral: una aproximación a los conceptos de estrés laboral y burnout. *Revista Iberoamericana de Educación*. 2006; 39 (3): 1 – 15.
17. Sunday Adaramola. Job Stress and Productivity Increase. *Work*. 2012; 41 (1): 2955- 2958.
18. Bergström G, Lohela-Karlsson, Kwak L, Bodin L, Jensen I, Torgén M, Nybergh L. Economic Evaluation of Occupational Safety and Health Interventions From the Employer Perspective: A Systematic Review. *J Occup Environ Med*. 2018; 60 (2): 147-166.

19. Chiang M, Riquelme G, Rivas P. Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Ciencia y Trabajo*. 2018; 63: 178 – 186.
20. Escribà V, Más R, Cardenas M, Pérez S. Validación de la escala de estresores laborales en personal de enfermería: “the nursing stress scale”. *Gac Sanit*. 1999; 13 (3): 191 – 200.
21. Walter L. Occupational stress of workers analyzed from an approach to vital events. *Revista Cubana de Salud Pública*. 2012; 38 (4): 525 – 535.
22. García M, Saéz MC, Llor B. Burnout, satisfacción laboral y bienestar en personal sanitario de salud mental. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 2000; 16, (2): 215-228.
23. Carrasco AM, León JM. Engagement: a resource to optimize the psychosocial health in organizations and prevent burnout and job stress. *Revista digital de seguridad y salud en el trabajo*. 2010; 1: 1 – 22.
24. Alberola E, Gil P, García J, Figueiredo H. Efectos de los Conflictos Interpersonales Sobre el Desarrollo del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout) y su Influencia Sobre la Salud. Un Estudio Longitudinal en Enfermería. *Ciencia y Trabajo*. 2009; 32: 72- 79.
25. Basu S, Qayyum H, Mason S. Occupational stress in the ED: a systematic literature review. *Emerg Med J*. 2017; 34 (7): 441 – 447.
26. Nowrouzi B, Nguyen C, Casole J, Nowrouzi-Kia B. Occupational Stress: A Comprehensive Review of the Top 50 Annual and Lifetime Cited Articles. *Workplace Health Saf*. 2017; 65 (5): 197 - 209.
27. Ren MX, Tian HE, Ma L, Zhou LP, Wang Y. [Analysis on the relationship between Occupational Stress Factors and Psychological Stress Reaction among Petrochemical Workers]. *Zhonghua Lao Dong Wei Sheng Zhi Ye Bing Za Zhi*. 2018; 36 (4): 247 – 250.

28. Monteiro S, Marques-Pinto A. Journalists' Occupational Stress: A Comparative Study between Reporting Critical Events and Domestic News. *Span J Psychol.* 2017; 20.
29. Ji YQ, Li S, Wang J, Liu XM, Ren J, Wang C. [Asociación del estrés laboral con el desgaste laboral y la tendencia a la depresión en trabajadores de empresas de Internet]. *Zhonghua Lao Dong Wei Sheng Zhi Ye Bing Za Zhi.* 2018; 36 (4): 241-246.
30. Khajuria H, Nayak BP. Occupational stress and productivity-A forensic perspective. *Asian J Psychiatr.* 2018; 31: 88 - 89.
31. Bernburg M, Vitzthum K, Groneberg DA, Mache S. Physicians' occupational stress, depressive symptoms and work ability in relation to their working environment: a cross-sectional study of differences among medical residents with various specialties working in German hospitals. *BMJ.* 2016; 6 (6).
32. Ulutaşdemir N, Balsak H, Berhuni Ö, Özdemir E, Ataşalan E. The impacts of occupational risks and their effects on work stress levels of health professional (The sample from the Southeast region of Turkey). *Environ Health Prev Med.* 2015; 20 (6): 410-421.
33. Arnetz BB, Lucas T, Arnetz JE. Organizational climate, occupational stress, and employee mental health: mediating effects of organizational efficiency. *J Occup Environ Med.* 2011; 53 (1) : 34 - 42.
34. Dieser RB, Edginton CR, Ziemer R. Decreasing Patient Stress and Physician/Medical Workforce Burnout Through Health Care Environments: Uncovering the Serious Leisure Perspective at Mayo Clinic's Campus in Rochester, Minnesota. *Mayo Clin Proc.* 2017; 92 (7): 1080 -1087.
35. Yang S, Meredith P, Khan A. Stress and burnout among healthcare professionals working in a mental health setting in Singapore. *Asian J Psychiatr.* 2015; 15:15 – 20.

36. Hancock PA, Vasmatazidis I. Límites humanos ocupacionales y de rendimiento bajo estrés: el entorno térmico como ejemplo prototípico. *Ergonomía*. 1998; 41 (8): 1169-1191.
37. West CP, Dyrbye LN, Erwin PJ, Shanafelt TD. Intervenciones para prevenir y reducir el agotamiento del médico: una revisión sistemática y un metanálisis. *The Lancet*. 2016; 388 (10057): 2272-2281.
38. Bergström G, Lohela-Karlsson M, Kwak L, Bodin L, Jensen I, Torgén M, Nybergh L. Preventing sickness absenteeism among employees with common mental disorders or stress-related symptoms at work: Design of a cluster randomized controlled trial of a problem-solving based intervention versus care-as-usual conducted at the Occupational Health Services. *BMC Public Health*. 2017; 17 (1): 436.
39. Prel JB, March S, Schröder H, Peter R. [Occupational gratification crisis and sickness absence in Germany: Cross-sectional results from the lidA-study]. *Bundesgesundheitsbl*. 2015; 58 (9): 996 – 1004.
40. Arredondo M, Sabaté M, Valveny N, Langa M, Dosantos R, Moreno J, Botella L. A mindfulness training program based on brief practices (M-PBI) to reduce stress in the workplace: a randomised controlled pilot study. *Int J Occup Environ Health*. 2017; 23 (1): 40 - 51.
41. Godin I, Kittel F. Differential economic stability and psychosocial stress at work: associations with psychosomatic complaints and absenteeism. *Soc Sci Med*. 2004; 58 (8): 1543 - 53.
42. Bamber M, McMahon R. Danger-early maladaptive schemas at work!: The role of early maladaptive schemas in career choice and the development of occupational stress in health workers. *Clin Psychol Psychother*. 2008; 15 (2): 96 - 112.
43. Stein F. Occupational stress, relaxation therapies, exercise and biofeedback. *Work*. 2001; 17 (3) : 235 - 245.

44. Mbombi MO, Mothiba TM, Malema RN, Malatji M. The effects of absenteeism on nurses remaining on duty at a tertiary hospital of Limpopo province. *Curationis*. 2018; 41 (1).
45. Dall'Ora C, Ball J, Recio-Saucedo A, Griffiths P. Characteristics of shift work and their impact on employee performance and wellbeing: A literature review. *Int J Nurs Stud*. 2016; 57: 12 - 27.
46. Roelen CAM, Van Hoffen MFA, Waage S, Schaufeli WB, Twisk JWR, Bjorvatn B, Moen BE, Pallesen S. El ambiente de trabajo psicosocial y la ausencia de enfermedad a largo plazo relacionada con la salud mental entre las enfermeras. *Int Arch Occup Environ Salud*. 2018; 91 (2): 195 – 203.
47. Sveinsdóttir H. Self-assessed quality of sleep, occupational health, working environment, illness experience and job satisfaction of female nurses working different combination of shifts. *Scand J Caring Sci*. 2006; 20 (2): 229 - 37.
48. Merrill RM1, Aldana SG, Pope JE, Anderson DR, Coberley CR, Grossmeier JJ, Whitmer RW. Self-rated job performance and absenteeism according to employee engagement, health behaviors, and physical health. *J Occup Environ Med*. 2013; 55 (1): 8 - 10.
49. Cocker F, Sanderson K, LaMontagne AD. Estimating the Economic Benefits of Eliminating Job Strain as a Risk Factor for Depression. *J Occup Environ Med*. 2017; 59 (1): 12 - 17.
50. Seamonds BC. Stress factors and their effect on absenteeism in a corporate employee group. *J Occup Med*. 1982; 24 (5): 393 – 7.
51. Greiner BA, Krause N, Ragland DR, Fisher JM. Objective stress factors, accidents, and absenteeism in transit operators: a theoretical framework and empirical evidence. *J Occup Health Psychol*. 1998; 3 (2): 130 - 46.
52. Whysall Z, Bowden J, Hewitt M. Sickness presenteeism: measurement and management challenges. *Ergonomics*. 2018; 61 (3): 341 - 354.

53. Perski O, Grossi G, Perski A, Niemi M. A systematic review and meta-analysis of tertiary interventions in clinical burnout. *Scand J Psychol.* 2017; 58 (6) : 551 – 561.
54. Kazmi R, Amjad S, Khan D. Occupational stress and its effect on job performance. A case study of medical house officers of district Abbottabad. *J Ayub Med Coll Abbottabad.* 2008; 20 (3) : 135 - 9.
55. Woo M, Yap AK, Oh TG, Long FY. The relationship between stress and absenteeism. *Singapore Med J.* 1999; 40 (9): 590 - 5.
56. Havermans BM, Brouwers EPM, Hoek RJA, Anema JR, van der Beek AJ, Boot CRL. Work stress prevention needs of employees and supervisors. *BMC Public Health.* 2018; 18 (1): 642.
57. Narváez S, Tobar AM, López DM. Systematic Review of Interventions Supported by ICT for the Prevention Treatment of Occupational Stress. *Stud Health Technol Inform.* 2014; 200: 71 - 80.
58. Yang B, Wang Y, Cui F, Huang T, Sheng P, Shi T, Huang C, Lan Y, Huang YN. Association between insomnia and job stress: a meta-analysis. *Sleep Breath.* 2018; 22 (4): 1221 – 1231.
59. Jodier A. [Psychosocial risks and work related stress]. *Soins.* 2018; 63 (830): 20 - 23.
60. Dalle É, Trichard-Salembier A, Sobaszek A. [Prevention of psychosocial risks]. *Rev Infirm.* 2018; 67 (238): 16 - 17.
61. Andrisano-Ruggieri R, Crescenzo P, Capunzo M, De Caro F, Savastano R, Pennisi M, Boccia G. Understanding the relationship between Sentinel Events and Sources of Work Related Stress for prevention programmes. An Italian survey. *G Ital Med Lav Ergon.* 2017; 39 (1): 39 - 41.
62. Herranz-Bellido J, Reig-Ferrer A, Cabrero-García J. La prevalencia del estrés laboral asistencial entre los profesores universitarios. *Análisis y Modificación de Conducta.* 2006; 32 (146): 743 – 766.

# 11. ANEXOS

## ANEXO 1. CUESTIONARIO DECORE.

 MINISTERIO DE TRABAJO E INMIGRACIÓN	 INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO	<b>CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b>
--	--	--

---

- 1. ¿Trabajas los sábados?**

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4
  
- 2. ¿Trabajas los domingos y festivos?**

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4
  
- 3. ¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal?**

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4
  
- 4. ¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevarte trabajo a casa?**

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4
  
- 5. ¿Dispone de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)?**

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4
  
- 6. ¿Tu horario laboral te permite compaginar tu tiempo libre (vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de tu familia y amigos?**

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4
  
- 7. ¿Puedes decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida o bocadillo)?**

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4
  
- 8. Durante la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias, ¿puedes detener tu trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesitas?**

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4

9. ¿Puedes marcar tu propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral?

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4

10. ¿Puedes tomar decisiones relativas a:

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Lo que debes hacer (actividades y tareas a realizar)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución de tareas a lo largo de tu jornada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La cantidad de trabajo que tienes que realizar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad del trabajo que realizas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución de los turnos rotativos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> No trabajo en turnos rotativos				

11. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo:

	Puedo decidir	Se me consulta	Sólo recibo información	Ninguna participación
	1	2	3	4
Introducción de cambios en los equipos y materiales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Introducción de cambios en la manera de trabajar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cambios en la dirección o entre tus superiores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contratación o incorporación de nuevos empleados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elaboración de las normas de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. ¿Cómo valoras la supervisión que tu jefe inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo?

	no interviene	insuficiente	adecuada	excesiva
	1	2	3	4
El método para realizar el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La planificación del trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El ritmo de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad del trabajo realizado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos?

	no hay información	insuficiente	es adecuada
	1	2	3
Las posibilidades de formación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las posibilidades de promoción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los requisitos para ocupar plazas de promoción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La situación de la empresa en el mercado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Para realizar tu trabajo ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos?

	muy clara	clara	poco clara	nada clara
	1	2	3	4
Lo que debes hacer (funciones , competencias y atribuciones)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cómo debes hacerlo ( métodos, protocolos, procedimientos de trabajo)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La cantidad de trabajo que se espera que hagas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad de trabajo que se espera que hagas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El tiempo asignado para realizar el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con:

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no hay otras personas
	1	2	3	4	5
Tus jefes	<input type="checkbox"/>				
Tus compañeros	<input type="checkbox"/>				
Tus subordinados	<input type="checkbox"/>				
Otras personas que trabajan en la empresa	<input type="checkbox"/>				

17. ¿Cómo consideras que son las relaciones con las personas con las que debes trabajar?

buenas	<input type="checkbox"/>	1
regulares	<input type="checkbox"/>	2
malas	<input type="checkbox"/>	3
no tengo compañeros	<input type="checkbox"/>	4

18. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo:

	raras veces	con frecuencia	constante mente	no existen
	1	2	3	4
Los conflictos interpersonales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de violencia física	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de acoso sexual	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

19. Tu empresa, frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores:

deja que sean los implicados quienes solucionen el tema	<input type="checkbox"/>	1
pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema	<input type="checkbox"/>	2
tiene establecido un procedimiento formal de actuación	<input type="checkbox"/>	3
no lo sé	<input type="checkbox"/>	4

20. En tu entorno laboral ¿te sientes discriminado? (por razones de edad, sexo, religión, raza, formación, categoría.....)

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca	<input type="checkbox"/>	4

21. ¿A lo largo de la jornada cuánto tiempo debes mantener una exclusiva atención en tu trabajo? (de forma que te impida hablar, desplazarte o simplemente pensar en cosas ajenas a tu tarea)

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4

22. En general, ¿cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo?

- |          |                          |   |
|----------|--------------------------|---|
| muy alta | <input type="checkbox"/> | 1 |
| alta     | <input type="checkbox"/> | 2 |
| media    | <input type="checkbox"/> | 3 |
| baja     | <input type="checkbox"/> | 4 |
| muy baja | <input type="checkbox"/> | 5 |

23. El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado:

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca     | <input type="checkbox"/> | 4 |

24. La ejecución de tu tarea, ¿te impone trabajar con rapidez?

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca     | <input type="checkbox"/> | 4 |

25. ¿Con qué frecuencia debes acelerar el ritmo de trabajo?

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca     | <input type="checkbox"/> | 4 |

26. En general, la cantidad de trabajo que tienes es:

- |            |                          |   |
|------------|--------------------------|---|
| excesiva   | <input type="checkbox"/> | 1 |
| elevada    | <input type="checkbox"/> | 2 |
| adecuada   | <input type="checkbox"/> | 3 |
| escasa     | <input type="checkbox"/> | 4 |
| muy escasa | <input type="checkbox"/> | 5 |

27. ¿Debes atender a varias tareas al mismo tiempo?

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca     | <input type="checkbox"/> | 4 |

28. El trabajo que realizas, ¿te resulta complicado o difícil?

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca     | <input type="checkbox"/> | 4 |

29. ¿En tu trabajo tienes que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir a alguien consejo o ayuda?

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4

30. En tu trabajo, tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4

31. En el caso de que existan interrupciones, ¿alteran seriamente la ejecución de tu trabajo?

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4

32. ¿La cantidad de trabajo que tienes suele ser irregular e imprevisible?

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4

33. En qué medida tu trabajo requiere:

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Aprender cosas o métodos nuevos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adaptarse a nuevas situaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tomar iniciativas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tener buena memoria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ser creativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

34. En tu trabajo ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...?

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no trato
	1	2	3	4	5
Tus superiores jerárquicos	<input type="checkbox"/>				
Tus subordinados	<input type="checkbox"/>				
Tus compañeros de trabajo	<input type="checkbox"/>				
Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)	<input type="checkbox"/>				

35. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿estás expuesto a situaciones que te afectan emocionalmente?

- siempre o casi siempre  1
- a menudo  2
- a veces  3
- nunca o casi nunca  4

36. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿con qué frecuencia se espera que des una respuesta a los problemas emocionales y personales de tus clientes externos? (pasajeros, alumnos, pacientes, etc.):

- siempre o casi siempre  1
- a menudo  2
- a veces  3
- nunca o casi nunca  4

37. El trabajo que realizas ¿te resulta rutinario?:

- no  1
- a veces  2
- bastante  3
- mucho  4

38. En general ¿consideras que las tareas que realizas tienen sentido?:

- mucho  1
- bastante  2
- poco  3
- nada  4

39. ¿Cómo contribuye tu trabajo en el conjunto de la empresa u organización?

- no es muy importante  1
- es importante  2
- es muy importante  3
- no lo sé  4

40. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...?

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no trato
	1	2	3	4	5
Tus superiores	<input type="checkbox"/>				
Tus compañeros de trabajo	<input type="checkbox"/>				
El público, clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc. (si los hay)	<input type="checkbox"/>				
Tu familia y tus amistades	<input type="checkbox"/>				

41. ¿Te facilita la empresa el desarrollo profesional (promoción, plan de carrera,...)?

- adecuadamente  1
- regular  2
- insuficientemente  3
- no existe posibilidad de desarrollo profesional  4

42. ¿Cómo definirías la formación que se imparte o se facilita desde tu empresa?

- muy adecuada  1
- suficiente  2
- insuficiente en algunos casos  3
- totalmente insuficiente  4

43. En general, la correspondencia entre el esfuerzo que haces y las recompensas que la empresa te proporciona es:

- muy adecuada
- suficiente
- insuficiente en algunos casos
- totalmente insuficiente

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

44. Considerando los deberes y responsabilidades de tu trabajo ¿estás satisfecho con el salario que recibes?

- muy satisfecho
- satisfecho
- insatisfecho
- muy insatisfecho

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4



## **ANEXO 2. MBI INTERACTIVO DE BURNOUT DE MASLACH.**

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él, le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesibles a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

- (1) Nunca
- (2) Algunas veces al año
- (3) Algunas veces al mes
- (4) Algunas veces a la semana
- (5) Diariamente.

Por favor señale el número que considere más adecuado

	ITEMS	1	2	3	4	5
A. E.	1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo					
A. E.	2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado					
A. E.	3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado					
R. P.	4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender					
D.	5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales					
A. E.	6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa					
R. P.	7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender					
A. E.	8. Siento que mi trabajo me está desgastando					
R. P.	9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo					
D.	10. Siento que me he hecho más duro con la gente					
D.	11. Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente					
R. P.	12. Me siento muy enérgico en mi trabajo					
A. E.	13. Me siento frustrado por el trabajo					
A. E.	14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo					
D.	15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente					
A. E.	16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa					
R. P.	17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo					
R. P.	18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender					
R. P.	19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo					
A. E.	20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades					
R. P.	21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada					
D.	22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas					

#### A. E. AGOTAMIENTO EMOCIONAL

#### D. DESPERSONALIZACIÓN

#### R. P. REALIZACIÓN PERSONAL

Los sujetos por encima del percentil 75 se incluyen en la categoría "alto", entre el percentil 75 y el 25 en la categoría "medio" y, por debajo del percentil 25, en la categoría "bajo".

La subescala de agotamiento emocional ("emotional exhaustion") (AE) está formada por 9 ítems que describen sentimientos de estar abrumado y agotado emocionalmente por el trabajo;

La subescala de despersonalización ("despersonalization") (D) está formada por 5 ítems que describen una respuesta impersonal y falta de sentimientos hacia los sujetos objeto de atención;

La subescala de realización personal en el trabajo ("personal accomplishment") (RP) está compuesta por 8 ítems que describen sentimientos de competencia y realización exitosa en el trabajo hacia los demás.

Mientras que en las subescalas de agotamiento emocional y despersonalización, puntuaciones altas corresponden a altos sentimientos de estar quemado, en la subescala de realización personal en el trabajo bajas puntuaciones corresponden a altos sentimientos de quemarse.

#### MÉTODOS PARA EVALUAR EL SÍNDROME BURNOUT.

Aspecto evaluado Respuesta a Sumar:

- Agotamiento Emocional 1,2,3,6,8,13,14,16,20
- Despersonalización 5,10,11,15,22
- Realización Personal 4,7,9,12,17,18,19,21

Las claves para la interpretación de este cuestionario son:

- Subescala de agotamiento emocional: valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54.

- Subescala de despersonalización: valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30.

- Subescala de realización personal: evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48.

Estas tres escalas tienen una gran consistencia interna, considerándose el grado de agotamiento como una variable continua con diferentes grados de intensidad. Puntuaciones altas, en las dos primeras subescalas y baja en la tercera definen la presencia del síndrome.



### **ANEXO 3. CUESTIONARIOS BRIEF COPE Y CERQ**

#### Brief COPE (Spanish)

Las siguientes son algunas maneras de enfrentarse y adaptarse a situaciones difíciles. Piense en una situación difícil que Usted tuvo que enfrentar en el año pasado. Estamos interesados en saber como Usted se enfrentó y adaptó a esa situación difícil.

- 1 = No hice esto en lo absoluto
- 2 = Hice esto un poco
- 3 = Hice esto con cierta frecuencia
- 4 = Hice esto con mucha frecuencia

1. Yo me enfoqué en el trabajo u otras actividades para distraer mi mente.
2. Yo concentré mis esfuerzos para hacer algo acerca de la situación en la que estaba.
3. Yo me dije a mi mismo(a), esto no es real.
4. Yo usé alcohol u otras drogas para sentirme mejor.
5. Yo recibí apoyo emocional de otras personas.
6. Yo me di por vencido(a) de tratar de lidiar con esto.
7. Yo tomé acción para poder mejorar la situación.
8. Yo rehusé creer que esto hubiera pasado.
9. Yo dije cosas para dejar escapar mis sentimientos desagradables.
10. Yo usé alcohol u otras drogas para que me ayudaran a pasar por esto.
11. Yo traté de verlo con un enfoque distinto para que pareciera mas positivo.
12. Yo traté de crear una estrategia para saber que hacer.
13. Yo recibí apoyo y comprensión de alguien.
14. Yo dejé de hacerle frente a la situación en la que estaba.
15. Yo busqué algo bueno en lo que estaba pasando.
16. Yo hice bromas acerca de esto.
17. Yo hice algo para pensar menos en esto, como ir al cine, ver T.V., leer, soñar despierto(a), dormir, o ir de compras.
18. Yo acepté la realidad de que esto haya pasado.
19. Yo expresé mis pensamientos negativos.
20. Yo traté de encontrar apoyo en mi religión o mis creencias espirituales.
21. Yo aprendí a vivir con esto.
22. Yo pensé mucho cuales eran los pasos a tomar.

23. Yo recé o medité.

24. Yo hice gracia de la situación.

### ÍTEMS CUESTIONARIO CERQ

Subscales	Items (Short sentence)
Self-blame	I am blamed for it
	I am responsible for it
	Thinking about self mistakes
Acceptance	Cause must lie within myself
	Accepting this happened
	Accepting the situation
	I cannot change anything
Focus on thought	I must learn to live with it
	Thinking about experience
	Preoccupied with experiences
	Want to understand why I feel
Positive refocusing	Feelings have been evoked in me
	Thinking about nicer experiences
	Think about irrelevant pleasant things
	Thinking about nice instead of what has happened
Refocus on planning	Thinking about pleasant experiences
	Thinking of what I can do best
	Thinking about how I can best cope with the situation
	Thinking about changing the situation
Positive reappraisal	Thinking about a plan to do best
	Thinking about learning from the situation
	Thinking about becoming a stronger person as a result of the situation
	Thinking about positive sides of situation
	looking for the positive sides of matter
Putting into perspective	Thinking that it could be much worse
	Thinking that others undergo worse experiences
	Thinking that it hasn't been too bad compared to other things
	Telling the self there are worse things in life
Catastrophizing	My experience is worse than others experience
	thinking about terrible my experience is
	Thinking that what I experienced is the worst ever
	Thinking how horrible of situation
Other-blame	Others are to blame for it
	Others are responsible for it
	Thinking about others mistakes
	Cause lies with others



3. En la siguiente lista marque sus enfermedades o lesiones. Indique si un médico las ha diagnosticado o tratado. Para cada fila marque con una "x" en la columna que corresponda de acuerdo con la respuesta que encabeza cada columna.		Sí, propia opinión	Sí, con Diagnóstico o tratamiento médico	No
09	<b>Enfermedades de la piel</b> Erupción cutánea alérgica, eczema Otra erupción Otras enfermedades de la piel			
10	<b>Tumores o cáncer</b> Tumor benigno Tumor maligno (cáncer)			
11	<b>Enfermedades endocrinas y metabólicas</b> Obesidad, Exceso de peso Diabetes Bocio o enfermedad del tiroides Otra enfermedades endocrinas y metabólicas			
12	<b>Enfermedades de la Sangre</b> Anemia Otra enfermedad de la sangre			
13	<b>Enfermedades congénitas</b> Defectos o enfermedades de nacimiento			
14	<b>Otros trastornos o enfermedades</b>			
4. ¿Es su enfermedad o lesión un obstáculo para su trabajo actual?				
<input type="radio"/> No hay problema / no tengo enfermedades. <input type="radio"/> Yo soy capaz de hacer mi trabajo, pero tengo algunos síntomas. <input type="radio"/> A veces tengo que frenar mi ritmo de trabajo o cambiar mis métodos de trabajo. <input type="radio"/> Con frecuencia debo frenar mi ritmo de trabajo o cambiar mis métodos de trabajo. <input type="radio"/> Debido a mi condición, me siento que soy capaz de hacer sólo el trabajo a tiempo parcial. <input type="radio"/> En mi opinión, soy totalmente incapaz de trabajar.				
5. En los últimos 12 meses, ¿cuántos días no ha estado en el trabajo debido a enfermedades o lesiones?				
<input type="radio"/> Ninguno; <input type="radio"/> Máximo de 9 días; <input type="radio"/> 10-24 días; <input type="radio"/> 25 a 99 días; <input type="radio"/> 100 a 365				
6. ¿Cree usted que, de acuerdo a su estado de salud actual, va a ser capaz de hacer su trabajo actual dentro de dos años?				
<input type="radio"/> Improbable; <input type="radio"/> No es seguro; <input type="radio"/> Bastante seguro				
7. Teniendo en cuenta los últimos 3 meses:				
¿Ha sido capaz de disfrutar de sus actividades cotidianas?..... <input type="radio"/> A menudo; <input type="radio"/> Con frecuencia; <input type="radio"/> A veces; <input type="radio"/> Muy pocas veces; <input type="radio"/> Nunca ¿Ha estado activo y animado?..... <input type="radio"/> Siempre; <input type="radio"/> Con frecuencia; <input type="radio"/> A veces; <input type="radio"/> Muy pocas veces; <input type="radio"/> Nunca ¿Se ha sentido esperanzado con su futuro?..... <input type="radio"/> Continuamente; <input type="radio"/> Con frecuencia; <input type="radio"/> A veces; <input type="radio"/> Muy pocas veces; <input type="radio"/> Nunca				

Datos del Trabajador/a: Edad: \_\_\_\_\_ años y sexo \_\_\_\_\_ (V ó M); Nombre y apellidos: \_\_\_\_\_

UGC \_\_\_\_\_ Ciudad: \_\_\_\_\_ AGS \_\_\_\_\_

Fecha y firma del trabajador/a \_\_\_\_\_

Evaluador/a: Firma, fecha de evaluación y Apellidos y nombre \_\_\_\_\_

Resultado (1): \_\_\_\_\_ puntos; Valoración (2): \_\_\_\_\_ Actuación (2): \_\_\_\_\_ la capacidad de trabajo.

Medidas (3): \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_