

Guía sobre el manejo del estrés desde Medicina del Trabajo

Coordinador:

Dr. Antonio Iniesta

Presidente de la Asociación Española
de Especialistas en Medicina del Trabajo

Avalado por:



© Textos: los autores

© Edición: Sans Growing Brands. Barcelona, 2016

Reservados todos los derechos. Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida, transmitida en ninguna forma o medio alguno, electrónico o mecánico, incluyendo fotocopias, grabaciones o cualquier sistema de producción, sin la autorización por escrito de los titulares del copyright.

Presentación	6
Introducción	7
Estrés laboral. Conceptos y magnitud del problema	8
Causas del estrés laboral	17
Grupos de alto riesgo	21
Cuestión de género	21
Familias monoparentales	22
Trabajadores jóvenes	22
Trabajadores de edad avanzada	22
Personas con discapacidad y desfavorecidas	23
Trabajadores inmigrantes	23
Diagnóstico	27
Manifestaciones clínicas del estrés	28
Consecuencias individuales	28
Consecuencias organizacionales	33
Metodología en la evaluación del estrés laboral	35
Valoración previa: de la situación de la empresa/colectivo	35
Evaluación <i>in situ</i>	36
Herramientas prácticas	37

Tratamiento	41
Afrontar el estrés laboral: prevención y manejo de sus consecuencias	42
Introducción	42
Prevención del estrés laboral	43
Manejo del estrés laboral	49
Tratamiento de las enfermedades “por estrés laboral”	51
Anexos	55
Anexo 1. Iniciativas legislativas para la prevención del estrés laboral	56
El estrés laboral en el marco de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales	57
El estrés laboral en el marco de la negociación colectiva	57
El papel de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social	59
Algunos casos de jurisprudencia en relación con el estrés laboral	60
Anexo 2. Recomendaciones al paciente	62
Recomendaciones en el marco de la vigilancia de la salud individual y la consulta	62
Recomendaciones en la vigilancia de la salud colectiva	69
Otras recomendaciones	71

Coordinador:

Dr. Antonio Iniesta Álvarez

Presidente de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo

Autores:

Dr. José Ramón Azcona Castellet

Especialista en Medicina del Trabajo.
Subdirector Médico de MAS PREVENCIÓN. Zaragoza

Dra. Clara Guillén Subirán

Especialista en Medicina del Trabajo. Experta en Valoración Médica de la Incapacidad. Jefe del Departamento de Enfermedades Profesionales de Ibermutuamur. Madrid.

Dr. Antonio Meléndez López

Especialista en Medicina del Trabajo. Experto en Valoración del Daño Corporal. PREMAP Seguridad y Salud. Córdoba

Dr. José Ignacio Pastrana Jiménez

Especialista en Psiquiatría. Experto en Psiquiatría Legal y en Valoración Médica de la Incapacidad.
Director médico de PSICORIENTA.com. Madrid.

Presentación

En España, a pesar de las expectativas que se generaron con la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, vigente desde 1995, en relación con la psicología, la preocupación se ha centrado en el escalón más bajo de la prevención: los accidentes laborales.

Además, en estos años de crisis, la evaluación de los riesgos psicosociales ha sufrido un parón e incluso un retroceso en muchos sectores productivos y ha aumentado la población laboral vulnerable a situaciones y consecuencias derivadas del estrés.

Las enfermedades mentales constituyen una importante causa de incapacidad temporal en nuestro país, siendo la segunda causa en incidencia después de las musculoesqueléticas que, en muchas ocasiones, se agravan.

Los trastornos mentales son los responsables, aproximadamente, del 11% de la carga de la enfermedad en términos de consumo de recursos, incapacidades laborales e impacto en la calidad de vida de los pacientes. Estas cifras pueden ascender hasta el 15% en los próximos años.

Un porcentaje muy significativo de los trastornos mentales puede ser atribuido a las condiciones de trabajo, lo que deriva en un coste sanitario que, creemos, justifica la elaboración de documentos como esta guía que, realizada por médicos del trabajo y un psiquiatra con amplia experiencia en el mundo laboral, va dirigida especialmente a médicos del trabajo. Y, aunque no pretende ser un tratado de patología, sí busca exponer criterios eficaces para ayudar en la toma de decisiones del médico en la prevención y el diagnóstico precoz de situaciones estresantes laborales, así como en el manejo clínico y terapéutico y en los criterios de derivación.

También busca formar y educar, con recomendaciones sencillas para los pacientes y referencias legislativas para los departamentos de recursos humanos.

Todos los médicos del trabajo conocemos el binomio salud-trabajo; hay muchas situaciones laborales que influyen en la salud del trabajador (clima laboral, organización, carrera profesional...) y situaciones extralaborales (conciliación entre vida familiar y laboral, problemas de salud...) que lo hacen en el trabajo. Creemos que desde los departamentos de Medicina del Trabajo debemos contribuir a que el nivel de estrés en el trabajo permita absorber el estrés derivado de situaciones extralaborales, lo que repercutirá en una disminución de los costes directos e indirectos, y en una mejora de la productividad.

Dr. Antonio Iniesta Álvarez. Presidente de la AEEMT

Introducción

Dra. Clara Guillén Subirán

Especialista en Medicina del Trabajo. Experta en Valoración Médica de la Incapacidad. Jefe de Departamento de Enfermedades Profesionales de Ibermutuamur. Madrid

Dr. José Ignacio Pastrana Jiménez

Especialista en Psiquiatría. Experto en Psiquiatría Legal y en Valoración Médica de la Incapacidad. Director médico de PSICORIENTA.com. Madrid

Estrés laboral. Conceptos y magnitud del problema

Muchos estudios muestran que el estrés laboral tiene un impacto importante en la salud y en la calidad de vida de las personas, así como en los resultados de las empresas y en la economía. La adecuada gestión de los riesgos psicosociales no sólo mejora el bienestar y la salud de las personas, sino que también favorece su compromiso con el proyecto empresarial. La salud psicosocial de la empresa es una gran oportunidad para innovar, ser competitivo y garantizar su sostenibilidad.

Organismos como la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) no dudan en señalar al estrés como la epidemia del siglo XXI. La Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (Eurofound) cuantificó el estrés como la segunda causa de los problemas de salud relacionados con el trabajo (28% de los mismos). Diversos estudios consideran que más de la mitad de las bajas laborales están provocadas por causas relacionadas con el estrés. La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA) destaca su importancia en diferentes estudios, publicaciones y actuaciones, como la campaña "Trabajos saludables: Gestionemos el estrés" (2014-2015), cuyo objetivo era sensibilizar e informar sobre su impacto y sus riesgos psicosociales en el trabajo, y difundir y facilitar herramientas y buenas prácticas que ayuden a las empresas a gestionarlos.

El término **estrés** proviene de un concepto físico y se refiere a la fuerza que se aplica a un objeto para deformarlo o romperlo. Fue introducido por primera vez en el ámbito de la salud en 1956 por Selye, que lo definió como la respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante; no hacía referencia al estímulo, sino a la respuesta a éste.

El estrés es un desequilibrio entre las demandas del ambiente y la capacidad de respuesta de una persona bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda tiene consecuencias importantes (McGrath). Han existido discusiones científicas controvertidas sobre si el estrés era un estímulo o una respuesta. Peiró señala que el estrés es un fenómeno adaptativo de las personas que contribuye, en buena medida, a su supervivencia, a un adecuado rendimiento en sus actividades y a un desempeño eficaz en muchas esferas de la vida. El estrés es la respuesta del organismo a las amenazas que recibe (Selye) y a las percepciones de riesgo que sufre (Mason), puede tener diferentes modalidades (Campbell y Singer) y no sólo una respuesta genérica a los factores que suponen una dificultad, un reto o una amenaza (**Tabla 1**).

Tabla 1. Diferentes maneras de entender el concepto de estrés

Reacción o respuesta del individuo, proceso de adaptación con 3 fases
Estímulo o situación capaz de producir una reacción de estrés
Interacción entre las características del estímulo y los recursos de la persona: manera más aceptada actualmente. El estrés se produce como consecuencia de un desequilibrio entre las demandas del ambiente (estresores internos o externos) y los recursos de la persona

El estrés puede ser definido como un proceso en el que las demandas ambientales comprometen o superan la capacidad adaptativa del organismo, dando lugar a cambios biológicos y psicológicos que pueden hacer que la persona enferme. La **Tabla 2** recoge las características comunes a toda situación de estrés.

Las consecuencias negativas del estrés sólo se producen cuando la situación desborda la capacidad de control de la persona. En realidad, el estrés es una respuesta fisiológica natural del ser humano, que actúa como un mecanismo de defensa que prepara el organismo para hacer frente a situaciones nuevas, con un nivel de exigencia superior o percibidas como una amenaza. El problema se da cuando la respuesta natural del organismo se activa en exceso, lo que puede dar lugar a problemas de salud a medio y largo plazo (**Tabla 3**).

Tabla 2. Características comunes a las situaciones de estrés

Se genera un cambio o una situación nueva

Suele haber falta de información, incertidumbre y ambigüedad

La inminencia del cambio puede generar más estrés

En general, se tienen habilidades para manejar las nuevas situaciones

Se producen alteraciones de las condiciones biológicas del organismo que obligan a trabajar más intensamente para volver al estado de equilibrio

La duración de la situación de estrés está relacionada con los efectos: cuanto más tiempo dure una situación nueva, mayor es el desgaste del organismo

Tabla 3. Tipos de estrés y sus características según sus efectos

Eutrés

- El organismo responde armónicamente respetando los parámetros fisiológicos y psicológicos de la persona
- Función principal: proteger al organismo y prepararlo frente a posibles amenazas o situaciones que requieren de todas las capacidades físicas y mentales para realizar satisfactoriamente una determinada tarea
- El organismo logra enfrentarse a las situaciones difíciles e incluso puede llegar a obtener sensaciones placenteras con ello
- En el contexto laboral, sería la situación ideal de equilibrio
- Estrés positivo, el que se presenta cuando se reacciona de manera positiva, creativa y afirmativa frente a una determinada circunstancia, el que permite resolver de forma objetiva las dificultades que se presentan en la vida y, de esta forma, desarrollar capacidades y destrezas
- **Características según sus efectos:**
 - Activación adaptativa que conduce a las metas
 - Mejora capacidades y habilidades
 - Percepción de reto
 - Vida atractiva
 - Tensión necesaria
 - Percepción placentera
 - Estimula actividad
 - Produce equilibrio, bienestar y progreso

Tabla 3. Tipos de estrés y sus características según sus efectos (cont.)**Distrés**

- Cuando el organismo no responde de forma suficiente a los estresores o responde de forma exagerada, ya sea en el plano biológico, físico o psicológico
- Las demandas del medio son excesivas, intensas y/o prolongadas y superan la capacidad de resistencia y de adaptación de la persona
- Estrés perjudicial. Esta activación no es adaptativa, no conduce a las metas y, por tanto, es necesario neutralizarla a través de estrategias de autocontrol
- Se da como resultado de una respuesta excesiva al estrés o prolongada en el tiempo y puede dar lugar a desequilibrios físicos y mentales; la respuesta excesiva reduce la capacidad de atención, decisión y acción, y perjudica las relaciones con los demás, al modificar el estado de ánimo
- **Características según sus efectos:**
 - Activación no adaptativa
 - Percepción de amenaza
 - Desequilibrio demanda-recursos
 - La respuesta es inadecuada
 - Impide resolver los conflictos
 - Produce patología
 - Las consecuencias pueden ser graves
 - No produce progreso

Según Melgosa, el estrés tiene dos componentes básicos (**Tabla 4**).

La **Figura 1** y la **Tabla 5** recogen las fases del estrés.

Para la OIT, el **estrés laboral** es una “enfermedad peligrosa para las economías industrializadas y en vías de desarrollo, que perjudica a la producción, al afectar a la salud física y mental de los trabajadores”. Para la Health and Safety Commission es la reacción de las personas a presiones excesivas. Para el National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH), son las respuestas nocivas físicas y emocionales que se producen cuando las exigencias del trabajo no se corresponden con las capacidades, recursos o necesidades del trabajador. La mayoría de los autores define el estrés laboral como un conjunto de reacciones físicas y mentales que sufre un trabajador cuando se ve sometido a diversos factores externos que superan su capacidad para enfrentarse a ellos. Estas reacciones pueden ser fisiológicas, cognitivas, conductuales o emocionales y, por lo general, van acompañadas de agotamiento físico y/o mental, angustia y sensación de impotencia o frustración ante la incapacidad del individuo para hacer frente a la situación o situaciones que generan ese estrés.

Tabla 4. Componentes básicos del estrés (Melgosa)

Agentes estresantes o estresores: aquellas circunstancias que se encuentran en el entorno y producen situaciones de estrés (individuales, grupales y organizacionales)

Respuesta al estrés: reacción ante una situación estresante. Cuando una persona se enfrenta a una situación que valora como amenazante, el organismo reacciona buscando el equilibrio perdido. Esta reacción homeostática fue descrita por Selye bajo la denominación del **síndrome general de adaptación** y consta de 3 fases:

- Fase de alarma
- Fase de resistencia
- Fase de agotamiento

Durante las etapas se puede detener la acción que este trastorno genera o permitir que éste se desarrolle totalmente hasta llegar a las últimas consecuencias

No todos los trabajadores reaccionan ante el estrés laboral de igual modo, ni un factor que genere estrés en un trabajador tiene necesariamente por qué generarlo en otro, o con la misma intensidad. La **Figura 2** recoge los principales elementos del mecanismo del estrés. No se puede exponer la naturaleza y las formas que

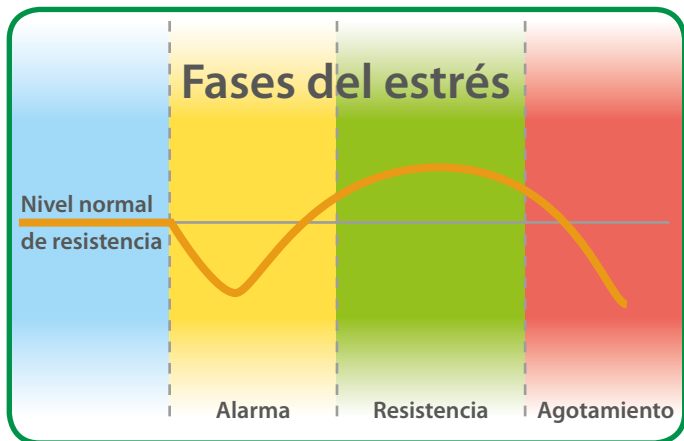


Figura 1. Fases del estrés. Fuente: Melgosa, 1999.

Tabla 5. Fases del estrés

Fase de alarma

- Primera de las fases del estrés
- Reacción natural del organismo frente a un factor estresante. Éste se prepara para hacer frente a lo que considera una agresión externa que exige un esfuerzo
- Se libera adrenalina y otras hormonas que pueden provocar síntomas como aceleración del ritmo cardíaco y la respiración, mayor presión arterial y ansiedad
- Es, generalmente, una fase de corta duración

Fase de resistencia

- • Si la situación o agresión externa se prolonga en el tiempo, el organismo pasa a un estado de resistencia activa frente a dicho estrés para evitar el agotamiento
- • El cuerpo se estabiliza y los síntomas se reducen cuando la situación empieza a estar bajo control
- • La duración de esta fase puede ser muy variable, dependiendo de la resistencia al estrés de la persona, en la que influyen tanto factores biológicos como psicosociales
- • Si los factores estresantes se prolongan demasiado en el tiempo, se pasa a la siguiente fase

Fase de agotamiento

- • Última fase del estrés. Se caracteriza por un agotamiento de los recursos fisiológicos
- • Fase de agotamiento físico y mental, en la que el organismo ya no puede seguir resistiendo las agresiones del entorno y que puede ocasionar consecuencias serias para la salud si se produce de modo repetitivo y prolongado
- • El trabajador rinde por debajo de sus capacidades tanto física como mentalmente y puede volverse fácilmente irritable o perder toda motivación
- • Una exposición excesiva a esta fase de agotamiento puede terminar por reducir la resistencia natural al estrés

adopta el estrés sin referirse a la relevancia que tiene en el proceso la persona que sufre el estrés.

Ante una situación de estrés, el trabajador intenta desarrollar estrategias de afrontamiento que buscan eliminarlo. Las formas que puede adoptar la respuesta al estrés resultan relevantes en el ámbito laboral. Existen 2 tipos de estrés laboral en función de la duración y el alcance de las situaciones o factores estresantes (Tabla 6).



Figura 2. Mecanismo de producción del estrés laboral.

El estrés laboral afecta al menos a 40 millones de trabajadores de la Unión Europea y, según los últimos datos de la Eurofound, los países de la Unión Europea invierten 20.000 millones de euros al año para combatirlo. Además de producir efectos nocivos en la salud de los trabajadores, ocasiona alteraciones muy importantes de la productividad y la competitividad de las empresas.

El 20% de los trabajadores europeos reconoce tener problemas de estrés laboral y es la tercera causa de problemas de salud laboral, después del dolor de espalda y los trastornos musculoesqueléticos. La VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (VII ENCT), que compara los datos de 2007 a 2011, señala que la percepción del nivel de atención exigida en la tarea ha pasado del 67 al 77,6% y la percepción de tener mucho trabajo y sentirse agobiado, del 20,3 al 24%. Los encuestados también manifiestan una pérdida del apoyo de los superiores (16,9% en 2011 frente a 20,1% en 2007). Además, se produce una focalización excesiva en el control del rendimiento,

Tabla 6. Tipos de estrés laboral según Slipak

Episódico: el que se produce de modo puntual, se caracteriza por su corta duración y su naturaleza esporádica. En la mayoría de los casos se trata de una situación limitada en el tiempo, por lo que sus efectos negativos son apenas perceptibles. En ocasiones, los factores estresantes se prolongan en el tiempo, dando lugar al estrés laboral crónico

Crónico: el que se produce como consecuencia de una exposición repetitiva y prolongada a varios factores estresantes. Puede ser una evolución del estrés laboral episódico, en la que el trabajador ha ido reduciendo gradualmente su resistencia al estrés. Es una situación más complicada y puede ocasionar consecuencias graves a medio y largo plazo

con sistemas de reconocimiento formal escasamente implantados, que no tienen en cuenta aspectos cualitativos esenciales. El 14,3% de los hombres y un 20,4% de las mujeres señalan tener problemas de estrés, ansiedad o nerviosismo, y un 82,1% considera que su trabajo ha producido o agravado esta situación, aunque únicamente un 44,4% de los mismos acude a consulta, ocupando prácticamente la última posición. El 8,1% de los hombres y el 11,4% de las mujeres señalan tener problemas para conciliar el sueño y, de todos ellos, un 67,3% cree que ha sido producido o agravado por el trabajo. Un 47,5% ha acudido a visita médica por este motivo. El 3,5% de los hombres y el 6,5% de las mujeres indican que tienen depresión o sienten tristeza.

En la Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo, en comparación con ediciones anteriores, se detecta un empeoramiento de la exposición a riesgos psicosociales, especialmente en relación con el aumento de las exigencias cuantitativas, la intensificación del trabajo y el aumento de las jornadas laborales. Además, el resto de las exposiciones a riesgos psicosociales (influencia, posibilidades de desarrollo, etc.) no mejora. También una proporción importante de trabajadores de Europa y España manifiestan estar expuestos a riesgos psicosociales en el trabajo.

El estudio *Costes socio-económicos de los riesgos psicosociales*, llevado a cabo por el Observatorio de Riesgos Psicosociales de UGT (ORP-UGT), concluye que entre el 11 y el 27% de los trastornos y enfermedades mentales puede ser atribuido a las condiciones de trabajo. El número de días de ausencia por incapacidad temporal (IT), asociado a trastornos mentales causados por enfermedades atribuibles al entorno laboral, fue de 2,78 millones, lo que equivale a un coste de 170,96 millones de euros. El gasto sanitario directo de los trastornos mentales y del comportamiento atribuible al tra-

bajo oscila entre 150 y 372 millones de euros y representa entre el 0,24 y el 0,58% del gasto sanitario español. El estudio *Costes laborales de las enfermedades mentales atribuibles al trabajo en España en 2010*, llevado a cabo por el ORP-UGT, indica que la fracción atribuible de días perdidos asociados a enfermedad mental de origen laboral representa un 10,07% del total de días perdidos. Según el informe de la EU-OSHA *Calculating the cost of work-related stress and psychosocial risks*, el coste anual estimado de la depresión para la Unión Europea es de 617.000 millones de euros; los costes de absentismo y presentismo suponen 272.000 millones de euros y la pérdida de productividad, 242.000 millones de euros. El informe de la OIT *Mental health in the workplace: Introduction* comparó los efectos del trabajo en la salud mental en 5 países. Las conclusiones identificaban elementos comunes que vinculan la alta incidencia del estrés, el cansancio y la depresión a los cambios que se están produciendo en el mercado de trabajo, debidos, en parte, a los efectos de la globalización económica.

Según una encuesta de la EU-OSHA, el Sondeo de opinión paneuropeo sobre la seguridad y la salud en el trabajo, 8 de cada 10 europeos considera que el estrés laboral aumentará en los próximos 5 años. El estrés se revela como un problema importante para los trabajadores que, necesariamente, tiene que ser incorporado a las estrategias en materia de seguridad y salud laboral. La encuesta se realizó a 35.000 ciudadanos de 36 países europeos entre octubre de 2011 y enero de 2012, en un contexto de crisis económica y de transformación del mercado laboral.

Sólo el 26% de las empresas europeas ha adoptado medidas para reducir el estrés laboral, según la última encuesta europea sobre riesgos nuevos y emergentes en las empresas de la EU-OSHA, realizada a directivos y representantes de trabajadores de 31 países europeos, incluidos los 27 estados miembros de la Unión Europea. El 79% de los directivos está preocupado por los efectos del estrés laboral.

Causas del estrés laboral

Las **fuentes de estrés** se clasifican en sucesos vitales intensos y extraordinarios (se producen situaciones de cambio), sucesos diarios estresantes de pequeña intensidad y sucesos de tensión crónica mantenida (aquellas situaciones capaces de generar estrés mantenido durante periodos de tiempo más o menos largos). Identificar y reconocer las principales causas del estrés laboral permite determinar medidas de prevención. Las causas del estrés laboral pueden ser muy diversas (**Tabla 7**).

Los **agentes estresantes** pueden aparecer en cualquier campo, a cualquier nivel y en cualquier circunstancia en la que se someta al trabajador a una situación a la que no puede adaptarse rápidamente, con la que no se sienta competente o con la que se responsabilice demasiado. Un **estresor** es cualquier circunstancia que la persona percibe como una amenaza del entorno que supera su capacidad de respuesta en ese momento. Se constituye en un elemento que activa el organismo para hacerle frente. Los estresores descritos más habitualmente en el ámbito laboral pueden ser psicosociales y biogénicos. Cuando los estresores son excesivamente fuertes, hasta los trabajadores mejor capacitados pueden sufrir estrés laboral y, cuando un trabajador es muy frágil psicológicamente, aun los agentes estresantes suaves pueden producir trastornos moderados.

Los factores estresantes en el contexto laboral se presentan en la **Figura 3** y en la **Tabla 8**.

Los **estresores extraorganizacionales** son los que aparecen fuera del ámbito de la empresa. Es necesario valorar cómo inciden sobre los trabajadores las relaciones familiares, sociales, políticas o económicas del país, ya que éstos vuelcan esta problemática en el ámbito de las organizaciones. El nivel de estrés surgido fuera de las

Tabla 7. Factores estresantes más comunes

Causas vinculadas a las funciones específicas del trabajador: un gran nivel de exigencia, dificultades vinculadas a la función que debe cumplir el trabajador (monotonía, falta de autonomía, tareas repetitivas, división de las funciones) y riesgos inherentes a la ejecución de la labor

Causas vinculadas a la organización del trabajo: falta de control de la distribución y planificación de las tareas en el interior de la empresa, imprecisión de los objetivos, horarios que limitan la vida familiar o social (turno nocturno, horarios inesperados), necesidad de un número mayor de trabajadores, inestabilidad de los contratos, labores monótonas, funciones y objetivos poco delimitados y una mala organización del trabajo

Causas vinculadas a las relaciones laborales: poca colaboración por parte de los jefes inmediatos o de los compañeros de trabajo, una gerencia poco participativa, autoritaria o deficiente, no reconocimiento del desempeño de los trabajadores, una mala relación entre colegas o entre trabajadores y jefes (ambiente de tensión). La cooperación y las buenas relaciones entre colegas y entre jefes y trabajadores permite formar una barrera contra el estrés

Causas vinculadas al entorno físico y a la tecnología: el entorno físico puede representar un factor de estrés (ruido, calor, humedad, polvo...); un ambiente de trabajo incómodo (falta de espacio o de iluminación) y condiciones poco higiénicas

Causas socioeconómicas: una empresa en condiciones económicas poco favorables, incertidumbre sobre el futuro de la empresa, una gran exigencia laboral a fin de cumplir los planes de la empresa a nivel nacional e internacional, sobrecarga de trabajo, presión por parte de los jefes superiores, objetivos económicos por cumplir

Desequilibrio entre la vida personal y la vida laboral: vivir únicamente para trabajar, trabajar 12 horas al día, no descansar durante toda la jornada laboral, pensar en el trabajo todo el tiempo, descuidar la vida privada

organizaciones seguramente se potenciará con el adquirido dentro de las mismas, aumentando la gravedad de la situación.

Los **estresores intraorganizacionales** incluyen estresores del ambiente físico (ambiente laboral inadecuado), características individuales, estresores a nivel grupal y estresores organizacionales. Los estresores del ambiente físico se originan en un ambiente laboral inadecuado: iluminación deficiente, ruido intenso o ruidos intermitentes, nivel excesivo de vibraciones, presencia de contaminantes químicos en la

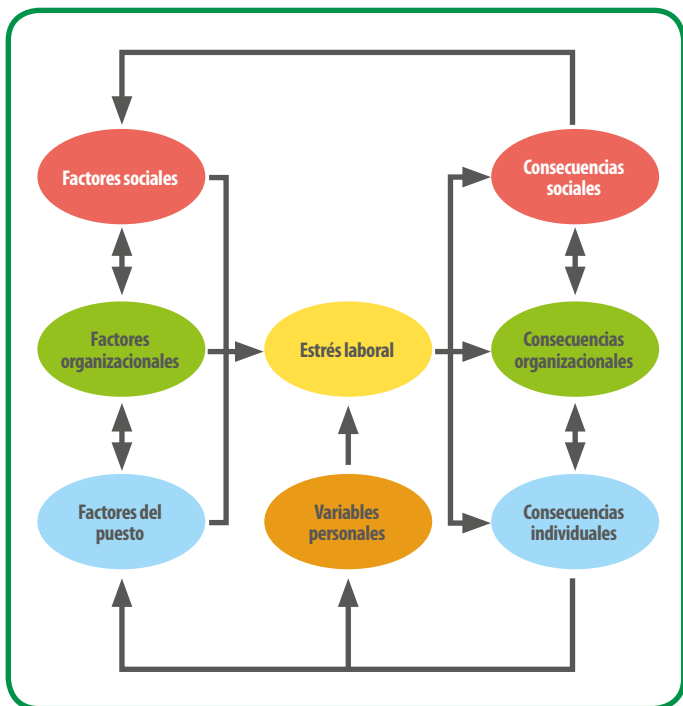
Tabla 8. Factores estresantes en el contexto laboral

Factores intrínsecos al propio trabajo

Factores relacionados con las relaciones interpersonales

Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional

Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional

**Figura 3.** El proceso del estrés como riesgo psicosocial.

atmósfera, altas o bajas temperaturas, trabajos en altura, trabajos en instalaciones eléctricas, atmósferas mal ventiladas, trabajos en máquinas de alto riesgo. Estos estresores exigen al trabajador una adaptación física y psicológica.

Los **estresores de nivel individual** son las características individuales que influyen en la tensión que provoca en el trabajador las distintas presiones que recaen sobre él: nivel de aspiración, autoconfianza, motivación, actitudes y estilos de reacción, capacidades, cualificación/capacitación, conocimientos, experiencia, edad, estado general, salud, constitución física y nutrición. El nivel inicial de activación son la sobrecarga de trabajo, los conflictos y la ambigüedad de roles y las discrepancias con las metas de la carrera profesional.

Los **estresores de nivel grupal** son la falta de cohesión grupal, los conflictos intragrupal, los conflictos intergrupales y la falta de apoyo a los grupos de trabajo. Se denomina grupo al formado por 2 o más personas que comparten valores, metas, normas y que interactúan entre sí. La mala relación interpersonal entre los componentes del grupo, los conflictos que puedan surgir entre los distintos grupos que componen la organización o la falta de apoyo a dichos grupos por parte de la dirección de la empresa pueden generar un grado de inseguridad alto, aumentar el nivel de ansiedad y el absentismo.

Los estresores organizacionales se relacionan con un mal clima organizacional, estilos gerenciales inadecuados, tecnología obsoleta, diseños y características de los puestos antiérgonomicos, fechas de finalización de los trabajos no racionales, etc.

Grupos de alto riesgo

Resulta innegable el papel que juegan las diferencias individuales en la aparición del estrés. Hay personas que tienen una reacción negativa al estrés, otras que no presentan ninguna reacción y otras que convierten la situación en una oportunidad para mejorar o aprender. Este tipo de reacción depende de la actitud cognitiva y de la forma de procesar la información que reciben del exterior y de interpretar la realidad que viven.

Algunos **factores determinantes de la susceptibilidad individual al estrés laboral** son: una personalidad hostil (“tipo A”), la capacidad de afrontamiento, las condiciones socioeconómicas y el apoyo social. Otros son la edad, el sexo y la situación concreta de enfermedad o de discapacidad crónica (Kompier y Levi) (**Tabla 9**).

Cuestión de género

Cabe esperar que, dada la segregación del mercado laboral entre hombres y mujeres, ambos se encuentren expuestos en mayor medida a diferentes tipos de riesgos. Así, mientras entre los hombres podrían tener una mayor importancia relativa los ries-

Tabla 9. Grupos de alto riesgo

Jóvenes familias monoparentales
Trabajadores en edad avanzada
Trabajadores jóvenes
Personas con discapacidad
Personas desfavorecidas

gos físicos, entre las mujeres los riesgos psicosociales podrían ser particularmente relevantes. La mayor parte de los estudios apoyan esta hipótesis, destacando como fuente de estrés estrechamente ligada al género las dificultades para conciliar y la doble carga de trabajo asociada al trabajo remunerado y el trabajo doméstico.

Familias monoparentales

El cambio social que está teniendo lugar en nuestro entorno cultural afecta también a la estructura familiar, de tal manera que en las últimas décadas se ha observado en Europa un aumento de las familias monoparentales. Éste es un aspecto estrechamente relacionado con el anterior, ya que en la mayor parte de las ocasiones las personas a cargo de las familias monoparentales son mujeres. En las personas al cargo de una familia monoparental pueden ocurrir una serie de factores que las sitúen en una posición de riesgo. En primer lugar, frecuentemente han de afrontar una situación económica difícil, cuando no precaria. Por otra parte, en estas personas se produce una acumulación de responsabilidades, expectativas y tareas que generan una situación de sobrecarga física y psicológica añadida. Por último, como hemos visto, las familias monoparentales son en la mayoría de los casos el resultado de procesos de divorcio o del fallecimiento del cónyuge, por lo que el estado emocional y social en el que han de hacer frente a estos mayores desafíos puede encontrarse alterado desde el inicio.

Trabajadores jóvenes

Actualmente, la adquisición de responsabilidades adultas, el acceso al mercado laboral y la emancipación familiar se produce en un contexto caracterizado por rápidos cambios sociales y económicos y una gran carga de ambigüedad, inseguridad e incertidumbre.

Trabajadores de edad avanzada

Europa vive un progresivo envejecimiento de la población, estrechamente relacionado con el aumento de la esperanza de vida y la disminución de la tasa de natali-

dad, que también afecta a la población trabajadora. Aunque la edad lleva asociadas ventajas en términos de conocimientos, destrezas y habilidades adquiridas, también existen condiciones específicas asociadas a la edad que pueden suponer una disminución de los recursos para hacer frente a las demandas del trabajo para los trabajadores más veteranos. En este sentido, los cambios asociados a la edad constituirán una fuente de dificultades o de talento y soluciones, en la medida en que se consiga facilitar un ajuste óptimo entre los recursos de los que dispone un trabajador maduro y las responsabilidades que se le asignan. Las condiciones del puesto de trabajo deben ser diseñadas teniendo en consideración los cambios asociados a la edad.

Personas con discapacidad y desfavorecidas

Para las personas con una minusvalía (déficits sensoriales, problemas físicos o mentales), el trabajo, además de representar un derecho, puede suponer una fuente de superación y salud. Sin embargo, todo lo que ya ha sido mencionado respecto a la adaptación de las condiciones de trabajo a las características individuales es especialmente válido para este colectivo, ya que, de no producirse, los desajustes pueden llegar a convertirse en barreras infranqueables y en una importante fuente de estrés y frustración.

Trabajadores inmigrantes

Existen varias razones para considerar a este colectivo de alto riesgo psicosocial (Tabla 10).

Tabla 10. Trabajadores inmigrantes como grupo de riesgo

Mayores necesidades de adaptación por motivos culturales y lingüísticos

Mayores desafíos desde el punto de vista económico

Mayor precariedad en el empleo, que normalmente se traduce en una mayor exposición a riesgos laborales de todo tipo (físicos pero también psicosociales)

Bibliografía

- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. Adapting to change in work and society: a new Community strategy on health and safety at work 2002-2006. Bruselas: Commission of the European Community; 2002.
- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. Calculating the cost of work-related stress and psychosocial risks. Luxemburgo: Publications Office of the European Union; 2014.
- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. http://osha.europea.eu/es/publications/reports/eses_ener1-summary.pdf.
- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. La estimación del coste del estrés y los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo. Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo; 2014. Disponible en: https://osha.europa.eu/es/tools-and-publications/publications/literature_reviews/calculating-the-cost-of-work-related-stress-and-psychosocial-risks/view.
- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. Research on work-related stress. Luxemburgo: Office for Official Publications of the European Communities; 2000.
- Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo (AEEMT) 2010. Press Book. Disponible en: http://www.aeemt.com/contenidos/Notas_de_Prensa/Press_Book_AEEMT_2010_08.pdf.
- Campaña Europea 2014-2015 "Trabajos saludables: Gestionemos el estrés". Disponible en: <https://www.healthy-workplaces.eu/all-ages-splash-page/>.
- Comisión Europea. Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo. ¿La sal de la vida o el beso de la muerte? Bruselas: Comisión Europea, Dirección General de Empleo y Asuntos Sociales; 1999.
- Estrés laboral y evaluación de riesgos. Fichas prácticas. Seg Salud Trabajo 2009; 54. Disponible en: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev_INSHT/2009/54/54_fichas_practicas.pdf.
- EU-OSHA. Stress workplace to rise say 8 out of 10 in mayor pan-European opinion poll. Disponible en: <https://www.ipsos-mori.com/researchpublications/researcharchive/2941/Stress-in-the-workplace-to-rise-say-8-out-of-10-in-major-pan-European-opinion-poll.aspx>.
- Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo. Tercera encuesta europea sobre las condiciones de trabajo. Luxemburgo: Gallup; 2013.
- Gamero-Burón C, González ML. Evaluación de los costes de la no prevención de riesgos psicosociales en el trabajo: propuesta para el estrés laboral. Observatorio permanente de riesgos psicosociales UGT, Universidad de Málaga, INSHT; 2008.
- 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): 689.
- Houtman I, Jettinghoff K, Cedillo L. Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo. OMS; 2008. Disponible en: http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/43770/1/9789243591650_spa.pdf.

- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Trabajemos contra el estrés. Semana europea; octubre de 2002. Disponible en: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Folleto/Ergonomia/Ficheros/Trabajemos_es.
- Kalimo R, El-Batawi MA, Cooper CL. Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud. OMS; 1988. Disponible en: http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/37881/1/9243561022_spa.pdf.
- Karasek R. Job demands, job decision latitude, and mental strain: implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly* 1979; 24: 285-309.
- Laboratorio Observatorio de Riesgos Psicosociales de Andalucía. El estrés laboral como riesgo psicosocial: actividad preventiva y correctora. Disponible en: http://www.juntadeandalucia.es/empleo/webiapr/larpico/sites/es.empleo.webiapr.larpico/files/recursos/documentacion_normativa/REGULACIONES-TRESLABORAL_1.pdf.
- Liimatainen GP. Mental health in the workplace: Introduction. Organización Internacional del Trabajo (OIT); 2000.
- Martínez-Losa JF, Peña A. Innovación en la evaluación de los riesgos psicosociales: oportunidades de mejora y soluciones a través de ejemplos reales. Zaragoza: ORP; 2014.
- Martínez-Losa JF. Dimensiones macro-organizativas y condiciones de riesgo psicosocial. Perspectivas de intervención en riesgos psicosociales: medidas preventivas. Barcelona: Foment del Treball Nacional; 2007. pp. 39-64.
- Martínez-Losa JF. La prevención de riesgos psicosociales, un reto social, económico y sanitario. *Guía empresarial de riesgos laborales* 2003; 3: 6-15.
- NTP 318: El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo; 1999.
- NTP 574: Estrés en el colectivo docente: metodología para su evaluación. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo; 2000.
- NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo; 2001.
- NTP 604: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (II). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo; 2001.
- Observatorio de Riesgos Psicosociales. Costes laborales de las enfermedades mentales atribuibles al trabajo en España en 2010. UGT-CEC; 2010.
- Observatorio de Riesgos Psicosociales. Costes socioeconómicos de los riesgos psicosociales. UGT-CEC; 2013.
- Oncins M, et al. El control del trabajo, factor moderador del estrés. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo; 2001.
- VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo; 2011.

Diagnóstico

Dr. Antonio Meléndez López

Especialista en Medicina del Trabajo. Experto en Valoración del Daño Corporal. PREMAP Seguridad y Salud. Córdoba

Dr. José Ramón Azcona Castellot

Especialista en Medicina del Trabajo. Subdirector Médico de MAS PREVENCIÓN. Zaragoza

Manifestaciones clínicas del estrés

A la hora de plantear las consecuencias derivadas del estrés laboral, es necesario especificar que éstas se manifiestan en una doble vertiente. Los efectos del estrés laboral no sólo perjudican al individuo con la aparición de la enfermedad de origen tanto físico como psicológico, sino que también van a producir de forma concomitante un deterioro en el ambiente laboral afectando a la productividad, al rendimiento y a las relaciones interpersonales.

Consecuencias individuales

La respuesta clínica a una variable estresora supone la activación inmediata del sistema nervioso vegetativo (cardiovascular, metabólico, respiratorio y suprarrenal), así como la puesta en marcha de distintos procesos a nivel del sistema nervioso central en estructuras relacionadas con las emociones (amígdala, hipotálamo, hipocampo), con el objetivo de afrontar y neutralizar las demandas planteadas y percibidas como amenazantes por el trabajador.

Si la exposición al agente estresor es mantenida en el tiempo, tal y como se produce en las situaciones de estrés laboral, y los mecanismos adaptativos se mantienen de forma permanente, el proceso originado da lugar a una carga alostática que induce a la aparición de diferentes enfermedades, tanto en la esfera física (desregulación del eje hipotálamo-hipofisario-adrenal, alteraciones inmunológicas, resistencia a la insulina, alteraciones cardiovasculares) como en la psicológica (alteraciones emocionales, trastornos del estado de ánimo, ansiedad, abuso de sustancias), dando lugar a un cuadro clínico progresivo y mantenido en el tiempo (**Tabla 1**).

Tabla 1. Consecuencias del estrés laboral

A corto plazo	A largo plazo
<ul style="list-style-type: none"> ■ Dolores de cabeza por exceso de tensión ■ Dolores musculares ■ Calambres en el cuello, hombros y brazos ■ Cansancio pronunciado ■ Problemas de concentración ■ Sentimiento de frustración, irritabilidad y/o enfado ■ Llanto frecuente ■ Incremento del consumo de alcohol ■ Cambios de apetito (pérdida y/o aumento de peso) ■ Dificultades para conciliar el sueño ■ Mal genio ■ Lapsus frecuentes de memoria ■ Sofocos ■ Sentimientos de ansiedad o impotencia ■ Apatía y desesperación 	<p>Físicas</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Trastornos neuroendocrinos: en el ritmo del cortisol, aumento de catecolaminas, alteraciones en el metabolismo de la glucosa ■ Trastornos cardiovasculares: aumento de la presión arterial, incremento de la arteriosclerosis, aumento del riesgo cardiovascular, favorece la arritmogénesis, alteración de la coagulación ■ Trastornos musculoesqueléticos: aumento del tono muscular, favorece el mantenimiento del dolor crónico en región cervical y lumbar ■ Alteraciones dermatológicas: interviene en la génesis y exacerbación de psoriasis, alopecia, eccemas y dermatitis seborreica ■ Otros trastornos: Alteraciones de la ventilación, cefalea tensional y migraña <p>Psicológicas</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Emocionales: humor disfórico, tristeza, disminución de la capacidad de relación, incremento de la irritabilidad, astenia, fatiga, ansiedad inespecífica, trastornos del sueño, trastornos adaptativos con ansiedad y depresión ■ Cognitivas: pérdida de concentración, dificultad de memoria, déficit de atención, sensación de temor infundado y temor a la pérdida de control de la situación ■ Comportamentales: aumento en el consumo de alcohol, tabaco y otras drogas, alteraciones en la alimentación, trastornos de la conducta alimentaria

Consecuencias físicas

Los efectos clínicos del estrés laboral se pueden considerar como la consecuencia resultante entre la experiencia subjetiva del individuo y la respuesta biológica que ocasiona.

Los efectos individuales del estrés afectan a diferentes ámbitos del funcionamiento del individuo, si bien las enfermedades de mayor prevalencia son de origen cardiovascular, endocrino, gastrointestinal, respiratorio, muscular y dermatológico (**Tabla 1**).

- **Trastornos neuroendocrinos.** En relación con el sistema neuroendocrino, la activación del eje hipotálamo-hipofisario-adrenal es la respuesta más relevante del mismo en las situaciones de estrés laboral. Se produce una elevación de los niveles de cortisol, considerados como un buen marcador de la respuesta del individuo en situaciones de estrés, además de estar relacionados con efectos negativos para la salud.

En la actualidad, se considera el incremento de la respuesta matutina del cortisol como un marcador de estrés crónico, mientras que las variaciones a lo largo del día se considera que están relacionadas con el estado de ánimo deprimido y el estrés percibido. Junto al cortisol, las hormonas más relacionadas con el estrés laboral son la adrenalina y la noradrenalina: se observa un incremento de la adrenalina cuando los trabajadores experimentan un esfuerzo y una elevación de la misma en las situaciones en las que existe un bajo control del trabajo. Este incremento de los niveles de cortisol y adrenalina estarían presentes en la génesis de la enfermedad cardiovascular relacionada con el estrés laboral.

El efecto de la activación emocional como consecuencia del estrés se considera un factor implicado en la génesis y desestabilización del control metabólico de la diabetes. El estrés puede actuar sobre los niveles de glucemia mediante un efecto directo a través de la movilización de las hormonas contrarregulatorias u “hormonas del estrés” (adrenalina y cortisol) e indirectamente por su impacto sobre las conductas de adherencia al tratamiento y el mantenimiento de hábitos de vida no saludables.

- **Trastornos cardiovasculares.** La relación entre el estrés laboral y las enfermedades cardiovasculares ha quedado reflejada en numerosos estudios reali-

zados sobre la base del modelo de estrés laboral de Karasek, estableciéndose esta relación tanto en hombres como en mujeres.

El estrés laboral provoca un aumento de la tensión arterial y la frecuencia cardiaca, especialmente en las situaciones de bajo control del trabajo. Produce hipertensión arterial y favorece la arteriosclerosis, enfermedades cerebrovasculares y cardiopatía isquémica. Asimismo, se observan modificaciones en la actividad plaquetaria, genera estados de hipercoagulabilidad mediante el aumento de moléculas procoagulantes como el fibrinógeno y el factor VII, y una disminución de la fibrinólisis. Interviene en la arritmogénesis y puede inducir fibrilación auricular en pacientes con y sin enfermedad cardiaca estructural.

El efecto se produce por la activación del sistema hipotálamo-hipofisario-adrenal y el incremento subsiguiente de los niveles de cortisol y catecolaminas. De igual forma, los factores de estrés tienen una influencia indirecta sobre los factores comportamentales de riesgo cardiovascular por mecanismos psicológicos.

- **Trastornos musculares.** Las situaciones de estrés laboral predisponen a la aparición de un cuadro clínico de dolor crónico y aumento del tono muscular, localizado de forma preferente en la región cervical, el hombro y la región lumbar.

Los posibles mecanismos etiopatogénicos serían a través de:

- Un efecto directo a través del incremento de la actividad en las fibras musculares, con el correspondiente aumento del tono muscular y el efecto del incremento de catecolaminas en la microcirculación.
- Una forma indirecta a través de los cambios que se producen en los procedimientos de trabajo (posturas, movimientos y cargas soportadas), lo que altera la carga biomecánica de la tarea.
- **Otros trastornos.** Las situaciones de estrés laboral pueden intervenir en la génesis y exacerbación de enfermedades dermatológicas como la psoriasis, la rosácea, el acné, la alopecia, los eccemas y la dermatitis seborreica. Provoca alteraciones en la ventilación en forma de hiper- o hipoventilación y disminución del CO_2 arterial. También se relacionan con la aparición de cefaleas a tensión: es un desencadenante de las crisis de migraña e interviene en la exacerbación de las algias faciales atípicas.

Consecuencias psicológicas

Las primeras consecuencias del estrés laboral en la salud mental del trabajador se manifiestan por cambios disfuncionales que afectan a la esfera emocional, cognitiva y comportamental (**Tabla 1**).

En la esfera emocional, la exposición prolongada a estresores laborales va a provocar de forma predominante alteraciones en el estado de ánimo que se expresan en forma de humor disfórico, tristeza, disminución de la capacidad de relación, incremento de la irritabilidad, astenia, fatiga y clínica de ansiedad inespecífica. Los trastornos del sueño pueden formar parte del cuadro clínico emocional o manifestarse como un trastorno independiente. El estrés laboral puede afectar directamente a los mecanismos de regulación de los ciclos del sueño y el propio trastorno puede actuar como un estresor más dentro de todo el proceso.

Respecto al área cognitiva, los síntomas más frecuentes consisten en la pérdida de la capacidad de concentración, problemas con la memoria, déficit de atención, sensación de miedo infundado, con aumento de la sensación de preocupación y temor a la pérdida del control de la situación.

Las alteraciones en el comportamiento producen un aumento en el consumo de alcohol, tabaco y otras drogas; son comunes las alteraciones en la alimentación en forma de un mayor consumo de grasas e hidratos de carbono, lo que supone un incremento añadido del riesgo cardiovascular.

Los factores de riesgo asociados de forma preferente a las alteraciones en la salud mental son el conflicto de rol, la falta de autonomía, los altos requerimientos del trabajo, un apoyo social bajo, la inseguridad en el empleo y un desequilibrio entre esfuerzo y recompensa. Si estos factores se prolongan en el tiempo y fracasan los mecanismos de afrontamiento, se pueden producir enfermedades estructuradas del tipo de episodios depresivos, trastornos de ansiedad, trastornos obsesivos, fobias, trastornos de la alimentación y conductas adictivas.

Consecuencias organizacionales

Las más relevantes son las siguientes:

- Incremento del absentismo.
- Aumento en la rotación de plantilla.
- Presentismo.
- Disminución del rendimiento y la productividad.
- Disminución de las relaciones interpersonales.
- Aumento de las quejas por parte del cliente.
- Resistencia al cambio.
- Incremento de las prácticas laborales poco seguras.
- Aumento de incidentes y accidentes.
- Deterioro de la imagen externa de la empresa.

Conclusiones

- Las consecuencias del estrés laboral tienen su expresión tanto en la salud física o mental del trabajador como en la estructura organizacional de la empresa.
- Provoca un incremento en la actividad del cortisol y las catecolaminas, afecta a los niveles de glucemia, aumenta la tensión arterial, favorece la arteriosclerosis, incrementa los factores de riesgo cardiovascular, interviene en el mantenimiento del dolor crónico a nivel cervical y lumbar de causas mecánicas, provoca trastornos gastrointestinales, hiper- o hipoventilación, interviene en diferentes procesos dermatológicos y forma parte de la génesis y el desencadenamiento de las crisis de cefalea y migraña.
- Afecta a la salud mental del trabajador, siendo el desencadenante de alteraciones emocionales, cognitivas y comportamentales que pueden originar trastornos depresivos, trastornos de ansiedad y trastornos adaptativos.
- Origina alteraciones estructurales a nivel organizativo en la empresa, entre las que hay que destacar el incremento del absentismo/presentismo, la disminución del rendimiento y la productividad y el incremento de conductas inseguras, que pueden poner en peligro la capacidad productiva, el funcionamiento y la eficacia de la empresa.

Bibliografía

- Alcalde de Hoyos J. Informe técnico sobre el estrés en el lugar de trabajo. Plan Integral de Salud Mental de Andalucía; 2010.
- Catalina-Romero C, Calvo E, Sánchez-Chaparro MA, et al. The relationship between job stress and dyslipidemia. *Scand J Public Health* 2013; 41 (2): 142-9.
- Marchand A, Durand P, Juster RP, Lupien SJ. Workers' psychological distress, depression, and burnout symptoms: associations with diurnal cortisol profiles. *Scand J Work Environ Health* 2014; 40 (3): 305-14.
- Martínez Plaza C. Estrés laboral y trastornos musculoesqueléticos. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales* 2010; 62: 18-25.
- Molina Jiménez T, Gutiérrez García A, Hernández Domínguez L, Contreras M. Estrés psicosocial. Algunos aspectos clínicos y experimentales. *Anales de Psicología* 2008; 4 (2): 353-60.
- Serrano Rosa M, Moya Albiol L, Salvador A. Estrés laboral y salud. Indicadores cardiovasculares y endocrinos. *Anales de Psicología* 2009; 25 (1): 150-9.

Metodología en la evaluación del estrés laboral

La evaluación de riesgos psicosociales es un proceso a menudo complicado que exige un abordaje multidisciplinar. Desde el punto de vista del médico del trabajo, partir del estudio previo para acabar el proceso de diagnóstico e identificación en la práctica diaria. Podemos distinguir varias fases, que se detallan a continuación.

Valoración previa: de la situación de la empresa/colectivo

Valoración técnica

Estudio de los informes y evaluaciones técnicas:

- Evaluación de riesgos.
- Informes de valoración psicosocial: básico para identificar las dimensiones del riesgo más problemático y diseñar una estrategia en la empresa.
 - Cuestionario Psicosocial de Copenhague. Método ISTAS21 CoPsoQ-istas21. Versión 2 (2014).
 - FPSICO. Instrumento de evaluación de los riesgos psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). Versión 3.1 (2014).
 - Mini Psychosocial Factors (MPF). Cuestionario de factores psicosociales.

- Método WONT-RED (recursos, experiencias y demandas). Valoración de los riesgos psicosociales y consecuencias organizativas y psicológicas.
- Informes de valoración psicosocial específicos. Instrumentos más específicos que pueden complementar los básicos o generales.
 - Cuestionario de estrés laboral JSS (Job Stress Survey). Valora el estrés laboral y la falta de apoyo organizativo.
 - Escala general de satisfacción laboral (Overall Job Satisfaction Scale).
 - Escala de fuentes de estrés en profesores. NTP 574.

Vigilancia de la salud colectiva

Es importante la actuación del médico del trabajo en la valoración de la información y la planificación de la vigilancia de la salud, mediante una planificación de acción colectiva o informe de evaluación.

Evaluación *in situ*

Una vez valorada la situación previa, se lleva a cabo el trabajo de campo para poder realizar la evaluación de la situación y establecer el diagnóstico de los posibles casos.

Vigilancia de la salud individual

Mediante encuestas, despistajes, cuestionarios o exámenes de salud.

- **Exámenes de salud:** es conveniente realizar y tener en cuenta durante la anamnesis de los exámenes de salud una evaluación del estrés laboral. Y no sólo se debe incorporar como rutina en los exámenes de salud periódicos, sino también valorar esta situación en los exámenes de salud de incorporación y tras una baja prolongada para poder establecer una trazabilidad.

Será necesario valorar:

- Anamnesis sociolaboral y datos de filiación (sexo, edad, antigüedad en la empresa y empresas anteriores).
- Absentismo, incapacidad temporal y siniestrabilidad.
- Valoración previa e *in situ* de las condiciones de trabajo.

- Valorar la vulnerabilidad del trabajador al estrés: a lo largo de la anamnesis y ante la sospecha de afectación (los recursos personales de afrontamiento, el apoyo familiar y social, las respuestas fisiológicas, cognitivas y motoras...).
- La valoración de las consecuencias para el trabajador: personales, laborales, familiares y sociales.
- Valoración de la enfermedad relacionada con el estrés.

Vigilancia de la salud colectiva

Será necesaria la elaboración de un informe epidemiológico basado en los exámenes de salud y otras iniciativas, como encuestas o cuestionarios, que permitan detectar problemas colectivos de estrés e incluso su localización por tipo de trabajo o tarea.

Entrevistas

Realizar entrevistas semiestructuradas a los trabajadores, compañeros, superiores y subordinados, con técnicas exploratorias, de escucha activa, que permitan la clarificación, racionalización y reformulación.

Consulta al médico del trabajo

De gran utilidad para la detección de casos y realizar un seguimiento personalizado y establecer acciones correctoras. Identificar sujetos predispuestos: personalidad A, falta de autoestima, ansiedad, perfeccionismo, inseguridad, negatividad, falta de habilidades sociales, percepción del sujeto de que todo ocurre por azar, poco control de las emociones o enfermedades psíquicas o físicas.

Herramientas prácticas

Exámenes de salud

Realizar exámenes de salud, incluyendo mini cuestionarios, orientando la anamnesis no sólo en función de los signos y síntomas referidos, sino en función de la actividad o el protocolo de vigilancia de la salud específica a utilizar (**Tabla 2**).

Tabla 2. Exámenes de salud

Riesgo/Protocolo	Valorar durante el examen de salud
Trabajo a turnos/ nocturnidad	Valoración del tipo de trabajo y turno, patología que pueda agravarse, valoración subjetiva de inconvenientes y afectación y adaptación a turnos, sobre todo al nocturno
Gruista y manejo de puente grúa	Aplicación del cuestionario de Goldberg
Usuario de pantalla de visualización de datos	Valorar la relación causal de la patología ocular, fatiga visual o musculoesquelética. Realizar anamnesis para el despistaje de exceso de tarea, insatisfacción, organización (cuestionario de carga mental para usuarios de PVD)
Personal sanitario	Personal especialmente susceptible. Realizar una anamnesis orientada hacia la turnicidad y la carga de tarea/atención al público
Trabajo en espacios confinados	Realizar una pequeña valoración de la carga mental
Personal del sector agrario	Aplicar mini test de despistaje ansiedad/depresión reflejado en un protocolo específico
Personal docente	Valoración de las fuentes de estrés para este colectivo, como la supervisión por parte de la estructura jerárquica, carencias para el desarrollo del trabajo, adaptación al cambio, influencia de alumnado y familia, valoración de su trabajo por parte de los demás. Valorar patología derivada de la voz que puede provocar estrés (Test Voice Handicap Index)

Questionarios y tests

Pueden ser utilizados en el examen de salud, en la consulta o para el estudio tras una valoración epidemiológica:

- Cuestionario de Estrés Laboral (Fundación Europea para la mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo).
- Escala General de Satisfacción Laboral (Overall Job Satisfaction Scale).
- Cuestionario de Satisfacción Laboral.
- 10Q FRP. Exposición a factores de riesgo psicosocial.
- Work Addiction Risk Test (WART): cuestionario de autoinforme compuesto de 25 ítems puntuables para valorar la adicción al trabajo.
- Guía de recomendaciones para la vigilancia específica de la salud de los trabajadores expuestos a factores de riesgo psicosocial. Protocolo PSICOVS2012. SGS. Osalan. Incluye un protocolo de vigilancia de la salud específico para el riesgo psicosocial.
- Cuestionario de carga mental para usuarios de PVD y de Goldberg para trabajadores del sector agrario (protocolos de vigilancia de la salud específicos).

Conclusiones

- La evaluación del estrés laboral debe partir del estudio de la situación previa en la empresa y de un abordaje multidisciplinar a través de la evaluación técnica, mediante instrumentos genéricos y específicos, así como de la vigilancia de la salud colectiva.
- La valoración *in situ*, el diagnóstico y la capacidad de dimensionar el problema debe basarse en las acciones evaluadoras de los exámenes de salud, entrevistas y la consulta del médico del trabajo.
- De nada sirve una adecuada valoración si no se identifican los problemas a través de la vigilancia de la salud colectiva mediante su documentación y con criterios epidemiológicos, que permitan establecer acciones correctoras y planes de salud.
- El binomio examen de salud y valoración epidemiológica es la base para establecer políticas de calidad en la vigilancia de la salud colectiva.

Bibliografía

- Cuestionario de carga mental para usuarios de PVD. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Protocolos de Vigilancia Sanitaria Específica. Volúmenes 1-19. Madrid: MSSSI, 1999-2002. Disponible en: <http://www.msssi.gob.es/ciudadanos/saludAmbLaboral/saludLaboral/vigiTrabajadores/protocolos.htm>.
- Cuestionario Psicosocial de Copenhague. Método ISTAS21 CoPsoQ-istas21, versión 1.5. Disponible en: http://www.istas.net/copsoq/index.asp?ra_id=47.
- FPSICO. Instrumento de evaluación de los riesgos psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). Disponible en: <http://www.insht.eshttp://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/?vgnextoid=886e58055a35f210VgnVCM1000008130110aRCRD&vgnnextchannel=25d44a7f8a651110VgnVCM100000d0ca8c0RCRD>.
- Guía de recomendaciones para la vigilancia específica de la salud de trabajadores expuestos a factores de riesgo psicosocial, Protocolo PSICOVS2012. SGS. Osalan.
- Llorens S, Salanova M, Martínez I. Psicología de la salud ocupacional positiva: concepto y metodología para su evaluación. En: Tous J, Carrión MA, López-Barón F (coords.). Promoción de la Salud Ocupacional. Colección 'Psicología de la Salud Ocupacional' n.º 2. Barcelona (Mollet del Vallés): AEPa; 2007.
- Método WONT-RED. Recursos, experiencias y demandas. Información y cuestionarios. Disponible en: <http://www.wont.uji.e>.
- Nogareda Cuixart S. Escala de fuentes de estrés en profesores. NTP 574: Estrés en el colectivo docente: metodología para su evaluación. Disponible en: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/501a600/ntp_574.pdf.
- Robinson BE. Work Addiction Risk Test (WART). The Work Addiction Risk Test: development of a tentative measure of workaholism. Perceptual and Motor Skills 1999; 88: 199-210.
- Ruiz E, Idoate V. MPF cuestionario de factores psicosociales (Mini Psychosocial Factors). Pamplona, España; 2005. p. 131.
- Spielberger CD, Vagg PR. Cuestionario de Estrés Laboral JSS (Job Stress Survey) (Adaptación española: Catalina C). Madrid: TEA; 2010.

Tratamiento

Dr. José Ignacio Pastrana Jiménez

Especialista en Psiquiatría. Experto en Psiquiatría Legal
y en Valoración Médica de la Incapacidad.
Director médico de PSICORIENTA.com. Madrid

Dra. Clara Guillén Subirán

Especialista en Medicina del Trabajo. Experta en Valoración
Médica de la Incapacidad. Jefe de Departamento de
Enfermedades Profesionales de Ibermutuamur. Madrid

Afrontar el estrés laboral: prevención y manejo de sus consecuencias

Introducción

El estrés laboral exige un afrontamiento activo desde todas las partes implicadas. Ante el estrés no se puede adoptar una respuesta pasiva, la inhibición no es la estrategia adecuada. Aunque la exigencia y la tensión en la vida y en el trabajo pueden favorecer la aparición de estados creativos y superación de límites previos, cuando esta exigencia se torna excesiva, la no actuación trae efectos negativos y consolida las patologías y disfunciones en los ámbitos personales, organizacionales y sociales. Estas alteraciones incluyen síntomas biológicos, psicológicos y sociales que necesitan ser reenfocados.

Por esto mismo, la actuación preventiva y terapéutica se debe centrar en la **persona que sufre** y padece el estrés laboral; hay que dotarla de herramientas que permitan ajustar sus autoexigencias a su realidad, que mejoren la gestión de las vivencias negativas, atender a sus características psicológicas individuales y facilitar su acceso a la sanidad. En el **ámbito organizacional** es donde se requieren la mayoría de las acciones preventivas. En el puesto físico de trabajo y en la estructura de la empresa y del trabajo hay múltiples posibilidades de mejora e innovación. Por último, no de-

bemos renunciar a actuar sobre la sociedad. Las empresas suelen ser reflejo de las sociedades en las que se insertan y de las personas que las ocupan. Como miembro de una **sociedad**, nos debemos preguntar la posibilidad de disminuir el nivel global de tensión innecesaria, de simplificar nuestra vida y la de los que nos rodean.

Abordaremos el afrontamiento del estrés laboral desde los 3 niveles habituales de la prevención. En primer lugar, trataremos las formas de intentar evitar la aparición del estrés laboral, las formas de **prevención primaria**. En segundo lugar, una vez instaurado el estrés laboral, trataremos de detectarlo de forma precoz, como se ha dicho en capítulos anteriores, y manejarlo de la mejor forma posible mediante la **prevención secundaria**. En ocasiones, no se consigue frenar suficientemente el efecto lesivo, de forma que llegamos a la producción de distintas enfermedades que pueden dar lugar a secuelas graves; deberemos recurrir a la **prevención terciaria** para mantener la salud y el bienestar biopsicosocial, en el mejor estado posible.

Prevención del estrés laboral

El estrés laboral se puede y se debe prevenir. Los riesgos no siempre se pueden evitar, pero siempre se debe actuar preventivamente sobre ellos antes de que se manifiesten. En este apartado desarrollaremos la **prevención primaria**. Se puede intervenir sobre la persona que lo sufre, sobre la organización en la que se desarrolla y sobre la sociedad en la que se vive.

Ámbito personal

Las personas tenemos la **capacidad de seleccionar**, ante un estímulo concreto, la conducta a desarrollar entre distintas opciones. Entre las opciones más importantes para afrontar el día a día, y consecuentemente el estrés laboral, está el **cuidado de uno mismo**. Llevar una correcta **alimentación**, equilibrada y variada, es la base de un funcionamiento diario positivo. El control del peso, de la tensión arterial y de otros parámetros biológicos como los lípidos y el colesterol depende en gran medida de lo que comemos.

Dormir y descansar lo necesario se convierte en la principal función reparadora. El cuerpo necesita parar para reparar, para disponer de todos sus recursos. Practicar la

relajación y otras actividades gratificantes, *hobbies* y **deportes**, y evitar el sedentarismo se relacionan con una menor incidencia de estrés. Además de favorecer los hábitos saludables, es conveniente disminuir o **eliminar los hábitos tóxicos**, como el consumo de tabaco y de alcohol, el abuso de estimulantes y otras sustancias psicoactivas.

A la hora de realizar el trabajo, de afrontar la tarea, es conveniente **encontrar un sentido a lo que se hace**. A veces es complicado, pero analizando el resultado es posible detectarlo como un medio para conseguir metas verdaderamente importantes en el nivel íntimo y personal. Si ni siquiera así se encuentra, es necesario interrumpir esa forma de vida que no conducirá a nada positivo.

Una vez terminada la tarea, es importante **desconectar**, por dentro y por fuera. Desconectar por dentro permite llevar la energía mental a otros niveles y facetas de la vida personal, ocuparse de otros intereses y motivaciones, como el religioso o espiritual. Desconectar por fuera supone cambiar de actividad, no seguir trabajando fuera del trabajo. Igual que no llevamos las tareas de casa al trabajo, no debemos llevar el trabajo a casa. En caso de que se realice teletrabajo y la oficina y la casa estén en el mismo sitio, es imprescindible separar tiempos y lugares, distinguir momentos de negocio y momentos de ocio.

El **sentido del humor** es una herramienta clave en la prevención y el manejo del estrés laboral y de la vida en general. Las personas capaces de usarlo adecuadamente llevan su vida más allá de las dificultades, viven más felices y encuentran el sentido de su vida más fácilmente.

La **forma en la que pensamos**, la comunicación que tenemos con nosotros mismos, nos puede llevar al fracaso o al éxito. Interpretar una misma realidad como una oportunidad de mejora y crecimiento o como una carencia catastrófica nos lleva a distintas emociones y resultados. Reorientar el pensamiento hacia **formas abiertas**, descriptivas de los hechos, sin prejuicios y sin asumir resultados que todavía no existen. Utilizar **gradientes** y **colores** supone evitar la dicotomía del bueno o malo, del blanco o negro. **Concretar** y **especificar** evita la generalización y los absolutos, saber que lo que sucede aquí y ahora tiene fin, que no es ubicuo ni eterno.

Además, esta forma de pensar, abierta, colorida, concreta, exige una formalización consciente a través del **autolenguaje**, de la forma en la que nos hablamos a nosotros mismos. Una comunicación interna amable sin caer en la complacencia, **exigente** sin caer en el despotismo, **positivista motivadora** sin negativismos críticos se convierte en un importante motor hacia los objetivos personales.

Asimismo, la **comunicación con los demás** es una herramienta clave en la génesis y el desarrollo de situaciones que pueden conducir al estrés. Aunque hay distintos estilos comunicativos para distintas situaciones relacionales, se recomienda en general la utilización del **estilo asertivo**. Este estilo facilita la comunicación fluida al utilizar una expresión corporal relajada, mirada tranquila y directa, y un volumen de voz adecuado al entorno y al receptor. Es adecuado para defender los derechos, cursar peticiones, agradecimientos, emociones y decir **no** adecuadamente. Su utilización exige formular los problemas sin juzgarlos, expresar en qué punto le afectan a uno y que uno entiende cómo le afectan al otro, y formular soluciones que incluyan compromiso por ambas partes.

Igualmente, es importante **socializar**, apoyar y apoyarse en los demás, en las otras personas que nos rodean y comparten el entorno. Conocer a los demás, saber de los temas que les gustan y poder hablar de los temas que a uno le gustan se hace relajante. En esta línea, conviene utilizar un tono positivo, evitar la queja continua que solo desgasta e irrita a uno mismo y a los demás. Compartir deseos positivos facilita un buen clima laboral.

También se debe atender a la correcta **gestión personal del tiempo**, organizar los espacios personales, la agenda, el tiempo y no dejar las cosas para última hora. A la hora de manejar el estrés laboral, incidiremos más en estos aspectos. Agrupamos las medidas preventivas del ámbito personal en la **Tabla 1**.

Ámbito organizacional

En el ámbito de la organización hay un gran campo para la prevención del estrés laboral. Por un lado, están las condiciones físicas del trabajo, ampliamente estudiadas desde los inicios de la medicina del trabajo y, por otro lado, el diseño de la estructura del trabajo y su funcionamiento. Agrupamos las medidas preventivas organizacionales en la **Tabla 2**.

La empresa está obligada a una **selección adecuada** de los trabajadores de acuerdo con sus características y las del puesto de trabajo. Los puestos de trabajo deben estar diseñados de forma que faciliten al trabajador desarrollar sus habilidades. De esta forma, la responsabilidad solicitada al trabajador estará acorde con sus capacidades. Las funciones de cada puesto de trabajo deben estar claramente definidas y deben huir de la ambigüedad.

Tabla 1. Medidas preventivas del estrés laboral en el ámbito personal

Campo biológico	Alimentación adecuada
	Dormir y descansar
	Cuidar el cuerpo
	Relajación
	Control de hábitos tóxicos
	Practicar deporte
Campo psicológico	Controlar la forma de pensar. Reestructuración cognitiva
	Comunicación interna (autolenguaje) positiva
	Desarrollar <i>hobbies</i> . Aprender a hacer cosas distintas
	Desconectar por dentro y por fuera
	Sentido del humor 😊
	Dar sentido a lo que se hace
	Gestionar adecuadamente el tiempo
Campo social	Participar de actividades comunitarias
	Socialización
	Comunicación asertiva

Facilitar y **promover el desarrollo personal y profesional** de cada uno de los integrantes de la organización embarca al grupo en un camino de futuro, de crecimiento. La falta de desarrollo empequeñece y lleva a la anestesia emocional y la pérdida de capacidades laborales. La falta de desarrollo lleva directamente a la patología asociada al estrés laboral.

Los gerentes, supervisores y todos los empleados deben **compartir valores** y estilos básicos de funcionamiento, especialmente el **respeto** por la dignidad de todas las personas. De esta forma, se deben evitar conductas irrespetuosas, hirientes y excluyentes.

Tabla 2. Medidas preventivas del estrés laboral en el ámbito organizacional

Selección adecuada de los trabajadores
Diseño adecuado de los puestos de trabajo
Promover el desarrollo personal y profesional de los trabajadores
Promover la socialización de los miembros de la empresa
Programas de conciliación familiar
Practicar el respeto personal
Compartir valores institucionales
Cuidar el medio físico de trabajo
Comunicar de forma efectiva
Plan de gestión del absentismo
Plan de prevención del estrés
Plan de detección y gestión del <i>burn-out</i>
Plan de detección y actuación frente al <i>mobbing</i>

Las políticas de **comunicación positiva** facilitan el intercambio de información en ambas direcciones. La escucha activa facilita que las personas que trabajan en la organización entiendan a su empresa como un ente empático capaz de saber las emociones del que escucha, la **empatía compartida**. Hacer sentir a los trabajadores que sus opiniones influyen en las decisiones y acciones que les afectan aumenta la implicación y la satisfacción.

Disponer de espacios físicos comunes sin tarea específica asignada facilita la interacción social. **Promover la socialización** de los miembros de la organización facilita la comunicación y el sentimiento de bienestar. Dar espacio a la creación de grupos afines en *hobbies* y comunicar su existencia deja claro que la organización acepta a todos sus miembros.

Ámbito social

El ser humano es un ser social. Todas las personas estamos insertadas y formamos parte de una sociedad concreta. Las sociedades no son entes ajenos a las personas que las conforman. Sin embargo, existe la tendencia a pensar la sociedad como algo distante y alejado de uno mismo. Cada uno de nosotros somos parte de nuestra sociedad, cada uno de nosotros somos sociedad.

En este sentido, es importante atender la función pública de las personas, el componente político, social, que cada uno tenemos. Debemos recordar que con la capacidad de elegir opciones podemos facilitar que los derechos de las personas se puedan respetar. Se puede facilitar la existencia de trabajo para los demás si tenemos un marco ético y económico estable y sólido.

Entender que fuera de nuestro trabajo somos clientes de los otros miembros de la sociedad nos puede ayudar a favorecer la empatía social. Entender que los demás, cuando trabajan para nosotros, tienen o pueden tener problemas, éxitos o fracasos similares a los nuestros, nos puede ayudar a que cuando volvamos a nuestro trabajo podamos verlo en una dimensión más social que trasciende las barreras de nuestro puesto específico.

Favorecer el **consumo responsable**, evitar el consumismo, en especial en cuanto al uso de horarios atípicos, estructura positivamente la sociedad. Entender que las personas que nos atienden también forman parte de nuestra sociedad, también tienen familia y también desean estar con ellos o atender a sus *hobbies*. Entender que los otros que trabajan en la sociedad no son cosas de usar y tirar, sino personas como nosotros mismos, facilita la **empatía social**. Agrupamos las medidas preventivas del ámbito social en la **Tabla 3**.

Tabla 3. Medidas preventivas del estrés laboral en el ámbito social

Defender los derechos de los trabajadores

Favorecer el clima creador de empleo

Realizar un consumo responsable

Practicar la empatía social

Manejo del estrés laboral

Una vez instalado el estrés laboral, si no hemos podido prevenirlo, es necesario tomar medidas antes de que produzca lesiones. Se trata de la **prevención secundaria**. En el capítulo de detección del estrés laboral hemos visto las herramientas disponibles para su diagnóstico. Vale la pena insistir en la importancia de estar atentos a la presencia del **aumento de accidentes** y el **empeoramiento del rendimiento laboral**, tanto mediante el **absentismo** como a través del **presentismo**. Especialmente en las primeras fases del estrés, es frecuente la presencia ineficaz en el puesto de trabajo tratando de contener el aluvión de tareas con medios ineficaces.

Asimismo, es necesario atender a síntomas vagos, aunque no conformen diagnósticos concretos. **Síntomas cardiovasculares** como las taquicardias o arritmias, la elevación de la tensión arterial, las alteraciones de los triglicéridos y el colesterol son frecuentes signos de alarma. También son habituales al inicio los **síntomas gastrointestinales** como las gastritis, el reflujo gastroesofágico, las alteraciones del tránsito intestinal, las fracturas en las piezas dentales y la disfunción temporomandibular. La tensión **muscular** inadecuada facilita la presencia de lesiones deportivas y contracturas, por lo que un fisioterapeuta con frecuencia puede diagnosticar el estrés laboral. El aumento de la distraibilidad, la falta de atención y concentración, y otras **alteraciones psíquicas** facilitan el aumento de los accidentes, que puede llegar a ser graves. El **cambio de hábitos saludables** (ejercicio, socialización, *hobbies*, espiritualidad) por hábitos tóxicos (sedentarismo, tabaco, alcohol, otras drogas) señala la presencia de estrés en los individuos y conduce a la aparición de enfermedades si no se atiende.

A **nivel social** es importante facilitar un **clima social sensible** a las posibles repercusiones del estrés laboral y a la necesidad de conciliación entre trabajo y familia. Producir climas normativos que estimulen a las empresas y organizaciones a velar por la salud de los trabajadores y generar climas laborales positivos con niveles de estrés tolerable es una tarea primordial.

Las **empresas** deben contar con **programas preventivos** de detección y manejo del estrés laboral y de sus consecuencias. La detección del estrés laboral debe llevar a la acción empresarial. Replantear la presencia de elementos de la prevención primaria previamente comentada, especialmente en cuanto al diseño de puesto de trabajo y la forma de hacer.

La **intervención de la organización** comprende distintas acciones. La primera es disminuir los excesos y **sobrecargas** laborales, especialmente cuando recaen sobre

unos más que otros. Esto lleva con frecuencia a **reorganizar las tareas** de forma que se facilite la toma de decisiones y la creatividad de los trabajadores. Por supuesto, se ha de poner especial énfasis en la **comunicación**, eficaz, fiable y multidireccional, además del **cuidado del medio de trabajo**, especialmente en lo que atañe a condiciones ambientales, ergonómicas y de seguridad.

Resulta, asimismo, de gran interés la actuación sobre el **trabajador** dotándole de herramientas eficaces para la gestión del estrés laboral. Además de los buenos hábitos y las estrategias generales comentadas en el capítulo anterior, es fundamental la **formación específica sobre el estrés laboral** y sus posibles consecuencias. Aprender a detectar cuándo la demanda se vuelve excesiva y se desliza hacia el estrés laboral es la herramienta básica y fundamental.

Especialmente útil resultan como trabajador y como persona las estrategias de **gestión del tiempo**. Es necesario entender que existe un tiempo para cada cosa y una cosa para cada tiempo. Hay que calcular el tiempo necesario para la tarea, dividirla en subtareas y aplicarse en orden a su ejecución: “lo previo es primero y lo posterior, después”. Si es posible formar parte de un equipo es conveniente distribuir y aceptar las tareas que correspondan, saber delegar y aceptar.

Agrupar las tareas por herramientas necesarias nos permite ahorrar tiempo. Juntar las llamadas telefónicas, la lectura y la respuesta del correo electrónico, las tareas de lectura de documentos y la concentración. No permitir distracciones no deseadas nos ayuda a mantenernos en la tarea y ser más eficaces. La tecnología permite ahorrar tiempo, pero si no la sabemos utilizar adecuadamente se convierte en un elemento de distracción.

Priorizar las tareas, así como establecer unos **objetivos realistas** y alcanzables, ayuda a disminuir el estrés laboral. No empeñarse en deseos irrealizables permite mantenerse en la realidad. Cuando los objetivos son concretos, específicos y mensurables, podemos establecer planes de actuación, decir si nos acercamos o nos alejamos de ellos y secuenciarlos de forma adecuada en el tiempo.

Las **técnicas de relajación** permiten disminuir la vivencia de estrés y sus efectos nocivos. Existen distintas formas, técnicas y terapias de relajación que habrá que elegir en función del paciente y del momento en el que se encuentre. Desde la técnica clásica de Jacobson de relajación progresiva y sus variantes, las técnicas de respiración, de visualización, el entrenamiento autógeno, el bio-*feedback*, la meditación y los estados de concentración plena o *mindfulness* permiten mejorar la sensación de malestar e incomodidad.

Tratamiento de las enfermedades “por estrés laboral”

Si persiste la exposición al estrés laboral sin medidas limitadoras o correctoras, es de esperar que aparezcan distintas patologías en las personas afectadas. En este momento, el escenario principal de actuación es el trabajador. La sociedad y las organizaciones no pueden permanecer pasivas ante la aparición de enfermedad por mal manejo del estrés laboral. Las empresas y la sociedad deben estar vigilantes ante posibles situaciones en las que pueda haber habido dejación de funciones, falta de protección o ausencia de prevención. Las empresas y sociedades con mejores resultados empresariales son aquellas que presentan planes de afrontamiento y manejo del estrés.

Una mención especial requieren dos situaciones profundamente desagradables como son el trabajador quemado y el acoso moral en el trabajo: el *burn-out* y el *mobbing*. En el primero existe una carencia por parte del trabajador para afrontar las demandas continuas y una mala estructuración del trabajo por parte de la empresa. En el segundo existen una serie de acciones intencionales por parte de un agresor o grupo de ellos. En ambos casos, la ausencia de protocolos, planes de detección y actuación convierte en responsable civil a la empresa en la que suceden. Incluso ocurre con progresiva frecuencia que, pese a estos planes, judicialmente tienden a ser considerados como accidente de trabajo si no se demuestra una actuación clara y decidida a favor de la salud del trabajador.

Casi **cualquier patología médica**, incluidas las psiquiátricas, es susceptible de empeorar o entretener su evolución con el estrés. Además, puede aparecer *de novo* un rosario de **enfermedades psiquiátricas**, que incluyen el trastorno adaptativo (en el *DSM-5. Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales*, forma parte de los trastornos relacionados con el estrés), el trastorno de estrés postraumático, la depresión mayor, los distintos trastornos de ansiedad, incluido el trastorno de pánico, los trastornos por somatización, las adicciones a distintas sustancias psicoactivas y el empeoramiento de otros como la esquizofrenia, el trastorno bipolar, la paranoia y el trastorno obsesivo compulsivo.

En estos casos es importante conocer nuestra capacidad para tratar dichas patologías, los efectos secundarios potenciales de la medicación y las tareas específicas del puesto que desempeña el trabajador. Si no vemos superados, es importante **saber cuándo derivar al especialista** para un ajuste ‘fino’ de la situación. En caso de tener entrenamiento y práctica en la materia, debemos **intervenir de forma precoz**.

En esta fase de la enfermedad, es importante prestar **atención a la medicación** que puede estar recibiendo el personal laboral y a la tarea que realizan. Si la tarea requiere esfuerzo cognitivo pero no implica riesgo físico, es posible permanecer en el puesto de trabajo siempre que los efectos secundarios no produzcan merma cognitiva que conduzca al presentismo. Los puestos que impliquen riesgo físico, como el trabajo con desniveles o la utilización de maquinaria peligrosa, requieren una evaluación individualizada en la que comprobemos que la medicación no incide de forma significativa en la atención y la reactividad. Por ello, la medicación sedante a utilizar en estos casos ha de ser de vida media-corta, de forma que el control del efecto secundario sea más fácil.

Un posible inicio del arsenal terapéutico se encuentra en los complementos vitamínicos, energizantes (*ginseng*, guaraná, metilxantinas) y relajantes (valeriana, pasiflora, *rhodiola*, hipérico) naturales, sin olvidar que estas sustancias también tienen efectos secundarios y riesgos de interacción farmacológica. Entre éstas, puede ser de gran ayuda el Vitango®, extracto de *Rhodiola rosea* con efecto normalizador sobre el cortisol y las catecolaminas que ayuda a controlar tanto los síntomas físicos como mentales del estrés (**Tabla 4**).

Por último, hay que señalar que las psicoterapias son herramientas eficaces o complementarias para múltiples enfermedades psíquicas y del resto del organismo. Desde la terapia psicoanalítica, las terapias conductistas, las cognitivistas... hasta las últimas aplicaciones de las investigaciones neuropsicológicas y de la programación neurolingüística como la desensibilización y reprocesamiento por movimientos oculares (EMDR) o el *mindfulness*, existe un amplio rango eficaz, a determinar en cada paciente y en cada momento, pero que siempre comienza por la sencilla y eficaz terapia de apoyo.

Tabla 4. Tratamiento de los síntomas del estrés

Síntomas físicos	Síntomas mentales
Energizantes: <ul style="list-style-type: none"> ■ Complementos vitamínicos ■ <i>Ginseng</i> ■ Guaraná ■ Metilxantinas 	Relajantes: <ul style="list-style-type: none"> ■ Valeriana ■ Pasiflora ■ Hipérico ■ Antihistamínicos
<i>Rhodiola rosea</i> (Vitango®)	

Conclusiones

- El estrés laboral puede ser prevenido desde distintos ámbitos y niveles. Además de en la persona, la organización y la sociedad, podemos realizar distintas intervenciones positivas.
- Los trabajadores tienen que ser conscientes de su capacidad de manejo positivo de las situaciones de tensión. En caso de verse superados, deben saber dónde y cómo pedir ayuda.
- Las empresas son responsables de prevenir y de detectar disfunciones laborales. Deben disponer de protocolos eficaces y velar por su correcto cumplimiento. Los médicos que allí trabajan tienen que estar entrenados en detectar el estrés laboral y sus complicaciones y saber cuándo derivar al especialista.
- La sociedad, los miembros de la sociedad, disponemos de capacidad para elegir empresas solidarias y para realizar un consumo responsable.

Bibliografía

- American Psychiatric Association. DSM-5. Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales. 5.ª edición. Editorial Médica Panamericana; 2014.
- Edwards D, Heufelder A, Zimmermann A. Therapeutic effects and safety of Rhodiola rosea Extract WSW® 1375 in subjects with life-stress symptoms. Results of an open-label study. *Phytother Res* 2012; 26 (8): 1220-5.
- Elkin A. Relajarse semana a semana. Editorial Librero; 2015.
- Frankl V. El hombre en busca de sentido. Editorial Herder; 1979.
- Martínez Selva JM. Estrés laboral. Guía para empresarios y empleados. Pearson Educación; 2004.
- Román García J, Gelpi Méndez JA, Cano Vindel A, Catalina Romero C. Cómo combatir el estrés laboral. Ibermutuamur; 2008.
- Seward JP. Estrés laboral. En: Le Dou J (ed.). Diagnóstico y tratamiento en medicina laboral y ambiental. 3.ª edición. Manual Moderno; 2005.

Anexos

Dr. Antonio Meléndez López

Especialista en Medicina del Trabajo.
Experto en Valoración del Daño Corporal.
PREMAP Seguridad y Salud. Córdoba

Dr. José Ramón Azcona Castellot

Especialista en Medicina del Trabajo.
Subdirector Médico de MAS PREVENCIÓN. Zaragoza

Anexo 1. Iniciativas legislativas para la prevención del estrés laboral

El derecho a la protección de la salud de los trabajadores y, de forma inherente, de la salud mental emana del mandato constitucional contenido en el artículo 40.2 de la Constitución Española, en el que se encomienda a los poderes públicos velar por la seguridad e higiene en el trabajo. Este derecho se ve desarrollado tras la publicación de la Directiva Marco 89/391/CEE, siendo su transposición a la legislación española la base de la Ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) y su posterior desarrollo reglamentario.

A la disposición legislativa vigente se han unido durante los últimos 20 años actuaciones circundantes, tanto a nivel legal como social, con el objeto de fomentar el desarrollo de prácticas específicas que fomenten la eliminación de los factores de riesgo psicosocial y, por tanto, los efectos del estrés laboral sobre la población trabajadora; así, en el año 2005 la transposición del acuerdo comunitario al Acuerdo Interconfederal para la Negociación Colectiva (ANC 2005) marca las bases para la gestión del estrés laboral en el ámbito social y en el año 2012 se desarrolla la Guía de Actuación de la Inspección de Trabajo de la Seguridad Social (ITSS) sobre riesgos psicosociales, en la que se incorporan los criterios básicos y jurídicos de actuación de la ITSS respecto de los riesgos psicosociales.

Finalmente, desde el inicio de la década de 1990 asistimos a una abundante y creciente jurisprudencia que considera como enfermedad del trabajo, con la consiguiente consideración de accidente de trabajo, las secuelas derivadas de las situaciones de estrés laboral y exige la realización de las evaluaciones específicas de riesgo psicosocial en las organizaciones laborales.

El estrés laboral en el marco de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales

No encontramos en la LPRL ni en su posterior desarrollo reglamentario, al igual que ocurre en la mayoría de los países de la Unión Europea, ninguna mención específica relativa al término “estrés laboral”; sin embargo, sí existe una completa unanimidad en considerar el estrés laboral como un riesgo psicosocial derivado de las condiciones de trabajo, por lo que se le debe aplicar el mismo sistema de gestión recogido en la LPRL para cualquier otro riesgo derivado de las condiciones de trabajo y aplicarle el mismo tratamiento en su triple vertiente: preventiva, reparadora y sancionadora.

Si bien ya hemos comentado que no se recoge expresamente el término “riesgo psicosocial” o “estrés laboral” en la LPRL, existe un amplio articulado en la misma del que se desprende la indudable necesidad de su inclusión en el sistema legal de la gestión preventiva y que se considera en la **Tabla 1**.

El estrés laboral en el marco de la negociación colectiva

Las iniciativas para abordar las consecuencias de los riesgos psicosociales no sólo se han enmarcado en los aspectos legislativos de los mismos, sino que desde hace más de una década forman parte de los acuerdos sociales. La Estrategia Comunitaria de Seguridad y Salud en el Trabajo, en su intento de mejora de la calidad de la vida laboral, establece el diálogo social como una variable básica para la consecución de sus objetivos y, de forma específica, el que se abarcasen en la misma las consecuencias del estrés laboral en los entornos de trabajo. Fruto de esa necesidad fue la firma del Acuerdo Marco Comunitario sobre el Estrés Laboral en 2004, el cual obliga a los países firmantes a su inclusión en la negociación colectiva.

Tabla 1. El estrés laboral en el marco de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL)

Artículo 4.3 de la LPRL: define el riesgo laboral como “cualquier posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo”

Artículo 4.7 de la LPRL: incluye dentro del término “condiciones de trabajo” que deben incluirse en la aplicación de la ley a “todas aquellas otras características del trabajo, incluidas las relativas a su organización y ordenación, que influyan en la magnitud de los riesgos a que esté expuesto el trabajador”

Artículo 14.2 de la LPRL: establece el cumplimiento del deber de protección eficaz. “El empresario deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo”

Artículo 15.1-d: establece que “Se debe adaptar el trabajo a la persona, en particular en lo que respecta a la concepción de los puestos de trabajo, así como a la elección de los equipos y los métodos de trabajo y de producción, con miras, en particular, a atenuar el trabajo monótono y repetitivo y a reducir los efectos del mismo en la salud”

Artículo 15.1-g: describe el contexto en el que se debe planificar la prevención, que se hará “buscando un conjunto coherente que integre en ella la técnica, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales en el trabajo”

Artículo 16 de la LPRL: se define la obligación de evaluar todos los riesgos laborales presentes en el lugar de trabajo. Por tanto, no se puede excluir de los mismos los riesgos psicosociales

En España se traspone como anexo en el Acuerdo Interconfederal para la Negociación Colectiva en 2005 con un carácter marcadamente preventivo y con el intento de crear un marco para identificar y prevenir las consecuencias de los riesgos psicosociales. A través del mismo, se postula la creación de políticas de gestión del estrés, la identificación y la evaluación de los factores de riesgo psicosocial identificados, proponiendo medidas orientadas a definir el rol del trabajador, conseguir un equilibrio entre demandas y control del trabajo, mejoras en los entornos del trabajo, formación a directivos y trabajadores e información, consulta y participación.

El papel de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social

El abordaje establecido por la ITSS tras la publicación de la Guía de Actuaciones de la ITSS sobre Riesgos Psicosociales publicada en el año 2012, que actualiza el contenido de la anterior guía de riesgos ergonómicos y psicosociales, supone un refuerzo legal a la gestión preventiva del estrés laboral y en ella incorpora los criterios básicos y jurídicos de sus actuaciones, tanto proactivas (campañas) como reactivas (tras denuncias del trabajador, mediación o investigación del accidente de trabajo).

Es importante resaltar que en ella se define expresamente que “Los riesgos psicosociales afectan potencialmente a todos los sectores productivos sin excepción alguna, puesto que se refieren a los factores de riesgo existentes en las organizaciones y su entorno social, si bien existen algunos sectores en que su presencia es más prevalente que en otros y en los que, por este motivo, resulta prioritario efectuar campañas de inspección”. En ella se establecen dos fases de actuación progresivas (Tabla 2).

Tabla 2. Fases de actuación progresivas

Una primera fase en la que se lleva a cabo la comprobación de la actividad preventiva realizada por la empresa en relación con los riesgos psicosociales.

Una fase posterior de comprobación y análisis de la evaluación de riesgos llevada a cabo en la empresa y las medidas preventivas puestas en marcha en función de los resultados

Esta uniformidad en la actuación, además de favorecer como objetivo fundamental la implantación de buenas prácticas en la gestión de los riesgos psicosociales en la empresa, puede conllevar, en el caso de la no implantación de políticas de gestión del estrés laboral y la toma de medidas preventivas en los casos necesarios, la aplicación de actuaciones sancionadoras ante la ausencia del cumplimiento de las actividades preventivas.

Algunos casos de jurisprudencia en relación con el estrés laboral (Tabla 3)

Tabla 3. Algunos casos de jurisprudencia en relación con el estrés laboral

Sentencia del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco, Sala de lo Social, número 517/2007 de 20 de febrero de 2007. Establece el deber de protección eficaz frente al estrés ocasionado por la conflictividad laboral

Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Extremadura. Sala de lo Social, de 14 de diciembre de 2010. Considera el suicidio por estrés laboral como accidente de trabajo

Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Madrid. Sala de lo Social 5, número 790/2015. Establece el deber de tomar medidas ante situaciones en las que existen factores de riesgo psicosocial

Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Madrid. Sala de lo Social 2, número 759/2015. Entiende que la obligación legal del empresario derivada del contrato de trabajo de proteger la salud del trabajador debe extenderse a las situaciones de estrés laboral

Conclusiones

- Los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral se deben considerar al igual que el resto de los riesgos derivados de las condiciones de trabajo y, por tanto, se les debe aplicar el mismo sistema de gestión recogido en la LPRL para cualquier otro riesgo derivado del trabajo.
- Si bien no se recoge expresamente el término “riesgo psicosocial” o “estrés laboral” en la LPRL, existe un amplio articulado en la misma del que se desprende la indudable necesidad de su inclusión en el sistema legal de la gestión preventiva.
- El abordaje establecido por la ITSS en la Guía de Actuaciones de la ITSS sobre Riesgos Psicosociales publicada en el año 2012 supone un refuerzo legal a la gestión preventiva del estrés laboral.
- La inclusión del estrés laboral en la negociación colectiva uniendo los esfuerzos de los diferentes agentes sociales se convierte en un elemento de vital importancia en la prevención de las consecuencias derivadas del estrés laboral.
- Existe numerosa jurisprudencia que considera el estrés laboral como enfermedad del trabajo y sanciona la no implantación de medidas de gestión preventiva de los riesgos psicosociales.

Bibliografía

- Dirección General de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Guía de actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre Riesgos Psicosociales. Madrid; 2012.
- Gálvez Herrero M, Mingote Adán C, Núñez López C, Otero Dorrego C, Otero Dorrego C (coord.). Guía de buenas prácticas para la prevención y manejo de problemas de salud mental en trabajadores del ámbito sanitario. Madrid: Escuela Nacional de Medicina del Trabajo, Instituto de Salud Carlos III. Ministerio de Ciencia e Innovación; abril de 2012.
- Laboratorio Observatorio de Riesgos Psicosociales de Andalucía. El estrés laboral como riesgo psicosocial: actividad preventiva y correctora. Disponible en: http://www.juntadeandalucia.es/empleo/webiaprl/larpsico/sites/es.empleo.webiaprl.larpsico/files/recursos/documentacion_normativa/REGULACIONESTRESLABORAL_1.pdf. Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

Anexo 2.

Recomendaciones al paciente

Recomendaciones en el marco de la vigilancia de la salud individual y la consulta

Recomendaciones generales para el trabajador

Éstas deben ir encaminadas a modificar o adaptar las condiciones de trabajo y realizar un cambio a nivel personal mejorando los hábitos de vida (**Tabla 1**).

Tabla 1. Recomendaciones generales para los trabajadores**Horarios:**

- Adecuar los horarios a la vida personal
- Intentar predecir con tiempo suficiente los turnos rotatorios y que éstos sean estables

Participación:

- Animar a explicar sus problemas laborales y aportar ideas

Carga de trabajo:

- Permitir una buena recuperación después de trabajos físicos o mentales muy exigentes

Responsabilidades:

- Especialmente en algunos puestos de mando, es muy importante conocer cuáles son las responsabilidades de ese puesto, sus limitaciones, sus competencias, etc. No tener clara esta situación conlleva una falta de motivación

Inestabilidad laboral:

- Conocer de forma clara la relación laboral con la empresa (tipo de contrato, posibilidad de renovación, de ascenso, etc.) y asumirla

Exámenes de salud:

- Son fundamentales para el seguimiento, sobre todo en personas con patología o con puestos de responsabilidad o gran carga

Reposo:

- Reposar suficientes horas de descanso seguidas
- Evitar dormir poco o intentar compensarlo con siestas
- Prestar más atención en los trabajos por turnos

Ocio:

- Buscar nuevos hobbies que le permitan desconectar con el trabajo
- Estar ocupado en algo que le entretenga y le haga olvidar los problemas y eliminar el estrés acumulado (cine, lectura, música, paseos, deportes de mesa, entretenimiento cultural)

Tabla 1. Recomendaciones generales para los trabajadores (cont.)

Planificación:

- Anotar y registrar la organización de los compromisos personales y laborales sin fiarse de la memoria

Delegar funciones:

- Afianzar así la confianza y el trabajo en equipo

Prioridades:

- Ordenar y priorizar el trabajo evitando la multitarea

Drogas y alcohol:

- Evitar las drogas. Pueden potenciar la exposición a productos químicos

Dieta:

- Tiene que ser equilibrada, saludable y de acuerdo con el gasto energético del trabajo

Ejercicio físico:

- Es un gran aliado para la prevención del estrés, ya que mejora el sueño, normaliza la tensión arterial, estimula la circulación y mejora el rendimiento físico y psíquico
- Es aconsejable que los deportes estén en concordancia con la edad y el estado de salud del trabajador

Técnicas de relajación:

- Es uno de los métodos más tradicionales en el tratamiento del estrés
- El más sencillo e inocuo es el método Jacobson, que consiste en contraer los músculos de una región para luego relajarlos hasta conseguir una relajación profunda. De esta forma, el individuo distingue perfectamente entre tensión y relajación

Control de la respiración:

- Utilizado desde la antigüedad y en la religión hindú o en las artes marciales, sirve para controlar el estrés o contrarrestar los efectos negativos de éste
- Los ejercicios dirigidos a mejorar la respiración favorecen la buena oxigenación y la regulación del ritmo inspiración-espирación

Tabla 1. Recomendaciones generales para los trabajadores (cont.)

Meditación:

- Busca obtener una relajación profunda
- Las distintas técnicas de meditación se basan en focalizar o concentrarse en frases, movimientos rítmicos e imágenes

Mindfulness:

- Formación inspirada en el Programa de Reducción de Estrés Basado en Atención Plena (REBAP), desarrollado en el Centro Médico de la Universidad de Massachusetts, impulsado por el Dr. Jon Kabat-Zinn desde el año 1979
- Es una estrategia de regulación de la atención y emocional que promueve el bienestar y el equilibrio emocional para lograr mayor serenidad en la vida y relacionarse de una forma distinta con aquello que estresa
- En el contexto laboral se ha mostrado eficaz para aquellos directivos que trabajan en entornos cambiantes y necesitan tomar decisiones de forma rápida

Cambio de actitud mental:

- Se deben cambiar los parámetros estresantes por otros que ocasionen bienestar psíquico (**Tabla 2**)

Tabla 2. Cambio de actitud mental

No tenga miedo a equivocarse	No se empeñe en realizar algo que en ese momento se le resiste
Evite ocultar sus cualidades y defectos	Sea tolerante y paciente con los fallos y limitaciones de los demás
Evite la actitud de no querer deber nada a nadie	Aprenda a decir “no” a ocupaciones extras y abusivas
Evite competir con los mejores	Huya del perfeccionismo
No quiera hacerlo siempre todo “bien” a la primera	Aproveche todas las actividades de promoción de la salud que se realizan en su empresa
Relativice la importancia o relevancia de las cosas	Exteriorice las emociones; si las comparte, liberará mucha tensión

Tabla 2. Cambio de actitud mental (cont.)

Cambie de tareas, intercale descansos entre tareas	Elimine tareas innecesarias y ladrones del tiempo
Detecte los factores que le generan estrés con la intención de ponerles coto	Autorreflexión: conózcase a sí mismo, sus logros y sus limitaciones
Respete su tiempo de alimentación y descanso	Sepa gestionar el tiempo y planifique actividades
Esté dispuesto a pedir ayuda a los demás	Respete los tiempos de descanso, no robe tiempo al sueño

Recomendaciones para afrontar el tecnoestrés

Para realizar las recomendaciones, conviene distinguir entre las distintas afecciones que se detallan en la **Tabla 3**.

Las principales recomendaciones están listadas en la **Tabla 4**.

Recomendaciones a pacientes con estrés tras un evento cardiovascular agudo

El médico del trabajo debe valorar esta situación tras la reincorporación e implementar políticas de seguimiento (**Tabla 5**).

Tabla 3. Distintas afecciones relacionadas con el tecnoestrés

Tecnoddependencia: recomendaciones orientadas a evitar la dependencia y la adicción

Infoobesidad/Exceso de información: reducir la dependencia, formación en el manejo de la información

Elusión del uso de tecnología/fobia: las recomendaciones deben ir encaminadas a la formación e incluso se puede requerir ayuda psicológica

Inadaptación: recomendaciones encaminadas a la formación básica en su uso

Tabla 4. Recomendaciones generales frente al tecnoestrés

Dormir un promedio de 8 horas al día

Evitar la dependencia que generan los dispositivos tecnológicos porque nuestro cuerpo y nuestra mente necesitan descanso

Establecer una hora de desconexión, las 21:00 horas (estudios demuestran que quienes utilizaban sus teléfonos inteligentes por motivos laborales después de las 9 de la noche, al día siguiente estaban más cansados y menos comprometidos con el trabajo)

Evitar estar mentalmente ocupados por las noches hasta tarde y tratar de desconectar del trabajo, relajarse y quedarse dormido

Evitar la multitarea en momentos de ocio. No utilizar aparatos que conecten al trabajo cuando se mantienen conversaciones con amigos, personas de la familia o tareas habituales como cocinar o preguntar la lección a los hijos

Segregar dispositivos: si se dispone de varios dispositivos electrónicos, utilizar uno exclusivamente para el trabajo (por ejemplo, el ordenador de sobremesa) sin conectar el resto de los dispositivos como portátil, tabletas...

Leer en papel

Tabla 5. Prevención tras un evento cardiovascular agudo

Aportar consejo sobre la modificación de ciertos estilos de vida

Replanteamiento de conductas individuales de estrés ante factores sociales y laborales nocivos (talleres de afrontamiento del estrés ante situaciones nocivas)

Establecer pautas adaptadas

A las necesidades particulares, con especial énfasis en las áreas de alimentación y ejercicio

Programas integrados de rehabilitación cardiovascular

Fomentar y desarrollar programas de rehabilitación cardíaca o neurológica para conseguir su readaptación y mejorar la esperanza y la calidad de vida de los pacientes afectos

Corresponsabilizar al entorno familiar y laboral del paciente

Del beneficio individual y comunitario de la prevención secundaria, fomentando en éste los estilos de vida saludables. Servicios de prevención de riesgos laborales, clínicas universitarias, etc.

Recomendaciones a pacientes para potenciar el autocuidado de aspectos psicoemocionales

Conviene recomendar el autocuidado con el triple objetivo de lograr bienestar, concienciar sobre que está en nuestras manos la decisión de cambio e inculcar la necesidad de involucrar a la familia, el entorno y los servicios sanitarios para conseguir el éxito (Tabla 6).

Tabla 6. Recomendaciones de autocuidado

Autocuidado	Autocuidado respecto al medio
Comience su día con una sonrisa y no se avergüence de ser diferente	Para una buena relación ha de existir motivación e interés común
Acepte sus cualidades y sus defectos	No idealice a otras personas ni se compare con ellas
No sea demasiado autoexigente, no busque la aprobación de los demás	Ejercite el buen humor, sea creativo en situaciones cotidianas y bromee con los demás
Controle los pensamientos negativos	Reparta equitativamente las responsabilidades familiares y domésticas
Cambie lo que no le gusta	Sea sincero en sus relaciones interpersonales
Afronte los problemas de cara	Acepte que las otras personas son diferentes
Conozca sus propios pensamientos, gustos, deseos, etc., y sepa expresarlos	Sepa escuchar, entender y respetar las ideas y sentimientos de los compañeros de trabajo
Busque lo absurdo de las situaciones "serias" y module la importancia que da a las cosas	Desarrolle su proyecto de vida (ocio, laboral, autonomía personal, etc.) en concordancia con su pareja y familia
Sea autónomo y controle su vida	Trate de vivir con los que le rodean con optimismo y revitalice relaciones difíciles con amigos, en su hogar y en su trabajo
Aprenda de sus propios errores	
Busque lo positivo del trabajo	
Disfrute del presente	

Recomendaciones en la vigilancia de la salud colectiva

Recomendaciones para crear un espacio saludable de trabajo

Las recomendaciones destinadas a crear un espacio de trabajo más saludable que favorezca la reducción del estrés se detallan en la **Tabla 7**.

Recomendaciones del médico del trabajo para la empresa y recursos humanos (Tabla 8)

Tabla 7. Recomendaciones para crear un espacio saludable de trabajo

Promover el uso de escaleras en lugar de ascensores	Enseñar a los empleados destrezas para manejar los momentos de estrés y los conflictos
Establecer condiciones y formas de organización del trabajo menos estresantes	Disponer de hornos de microondas, dispensadores de agua y básculas en las zonas comunes
Intervenciones en el contenido y la calidad de los servicios de <i>catering</i>	Controlar el contenido y las cantidades de alimentos proporcionados en los menús a las empresas
Facilitar el acceso a instalaciones de entrenamiento	Construir o facilitar el acceso a instalaciones que permitan la actividad física en los descansos
Modificar el suministro de las máquinas expendedoras de bebidas y alimentos (disponibilidad de alimentos más saludables)	Favorecer estilos de vida y conductas saludables (técnicas de relajación y terapias de grupo conductuales)
Crear oportunidades de realizar actividad física: grupos de paseo organizado, senderos en torno al trabajo...	Cambios en la organización del entorno de trabajo (alejar las impresoras, encuentros personales en lugar de utilizar correo electrónico)
Presentar estrategias en comedor y ascensores	

Tabla 8. Recomendaciones para la empresa (recursos humanos)

1. Facilitar una descripción clara del trabajo que hay que realizar (información), de los medios materiales de que se dispone y de las responsabilidades. La falta de definición de lo que se espera de un individuo, que su papel sea confuso, es un factor importante en la generación de estrés. El desconocimiento (desinformación) se traduce en una sensación de incertidumbre y amenaza
2. Proporcionar el tiempo que sea necesario para realizar la tarea de forma satisfactoria, evitando prisas y plazos de entrega ajustados. Prever pausas y descansos en las tareas especialmente arduas, físicas o mentales. Igualmente, hay que planificar el trabajo teniendo en cuenta los imprevistos y las tareas extras, no prolongando en exceso el horario laboral
3. Explicar la función que tiene el trabajo de cada individuo en relación con toda la organización, de modo que se valore su importancia dentro del conjunto de la actividad de la empresa. Saber que la tarea asignada repercute de manera positiva en la realización del trabajo
4. Asegurarse de que las tareas sean compatibles con las capacidades y los recursos de los individuos y proporcionar la formación necesaria para realizarlas de forma competente, tanto al inicio del trabajo como cuando se produzcan cambios. Igualmente, hay que facilitar una información detallada sobre el significado y las repercusiones del cambio para evitar la aparición de falsas ideas que induzcan a preocupación, solicitando, además, la opinión de las personas afectadas
5. Favorecer iniciativas de los individuos en cuanto al control y el modo de ejercer su actividad: forma de realizarla, calidad de los resultados, cómo solucionar problemas, tiempos de descanso, elección de turnos, etc. Las posibilidades de intervención personal sobre la tarea favorecen la satisfacción en el trabajo
6. Controlar la carga de trabajo. Tanto un exceso de trabajo como la poca actividad pueden convertirse en fuentes de estrés. Ocurre lo mismo cuando el individuo no se siente capaz de realizar una tarea o cuando ésta no ofrece la posibilidad de aplicar las capacidades de la persona. En estos casos hay que redistribuir las tareas o plantear un nuevo diseño de su contenido de manera que sean más motivadoras
7. Diseñar horarios laborales que no entren en conflicto con la vida social. Los horarios de los turnos rotatorios deberían ser estables y predecibles, con una alternancia que vaya en el sentido mañana-tarde-noche

Tabla 8. Recomendaciones para la empresa (recursos humanos) (cont.)

8. Evitar ambigüedades en cuestiones como la duración del contrato de trabajo y el desarrollo de la promoción profesional. Potenciar el aprendizaje permanente y la estabilidad de empleo
9. Fomentar la participación y la comunicación en la empresa a través de los canales que sean más idóneos para cada organización: charlas de trabajo, instrucciones de trabajo escritas, tablón de anuncios, buzón de sugerencias, periódico de la empresa, reuniones del Comité de Empresa, Comité de Seguridad y Salud, etc.
10. Establecer rotación de tareas y funciones en actividades monótonas y también en las que entrañan una exigencia de producción muy elevada: cadenas de montaje, ciertos trabajos administrativos e informáticos repetitivos

Otras recomendaciones

Ideas prácticas para médicos del trabajo de cara a organizar una campaña de promoción de la salud en la que se incluya la prevención del estrés (Tabla 9)

Tabla 9. Ideas para implantar una campaña de promoción

- Aprovechar la conmemoración de fechas importantes del calendario anual para lanzar mensajes relativos; por ejemplo: día de la actividad física (10 enero)
- Folletos específicos (alimentación, actividad física, estrés)
- Trípticos de salud cardiovascular. Elaborar o disponer de folletos y/o trípticos con consejos prácticos que se depositaran en la recepción de la empresa
- Carteles informativos específicos (alimentación, actividad física, tabaco, estrés)
- Incorporar una frase y/o consejo “sensible y positivo” en los pies de firma de cada correo electrónico de los empleados de la plantilla. La frase o consejo podría cambiarse con periodicidad establecida (3-4 veces/año)

Tabla 9. Ideas para implantar una campaña de promoción (cont.)

Aprovechar los medios de televisión existente en los vestíbulos y las zonas de acceso de las empresas para incorporar fotografías/vídeos de concienciación dirigidos tanto a los trabajadores de la empresa como a visitantes

Monográfico de salud y estilos de vida con una periodicidad regular

Envío a los empleados de la empresa de una ficha con consejos prácticos

A través de las redes sociales (Facebook, Twitter...), se podrán lanzar entradas relacionadas con consejos o noticias

Mensajes en medios de comunicación interna: intranet

Utilizar tabloneros de anuncios, paneles de comunicación, etc., para noticias concretas relacionadas con el impacto del estrés en la salud

Poner a disposición de los empleados fuentes de información fiables: recomendar foros o páginas web de reconocido prestigio y fiabilidad

Argumentario del médico del trabajo desde el punto de vista económico para implementar actuaciones y campañas

El informe *The Workplace Wellness Alliance* del World Economic Forum concluye que el retorno de la inversión de cada euro gastado en programas de bienestar laboral es de 2,54 euros; otro estudio de la Red Europea de Promoción de la Salud en el Trabajo (ENWHP) estima un retorno de la inversión de entre 2,5 y 4,8 euros en absentismo y de entre 2,3 y 5,9 euros en costes de enfermedad.

Para una empresa moderna, la promoción de la salud en el trabajo debe ser considerada una línea estratégica de actuación que cuente con el impulso y el apoyo decidido de la dirección y la participación responsable de los trabajadores.

Otros recursos

- El siguiente enlace dirige a un vídeo ilustrativo sobre riesgos psicosociales en el trabajo elaborado por la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA): https://www.napofilm.net/?set_language=es&filmid=napo-019-when-stress-strikes.
- En el enlace que se presenta a continuación, se puede encontrar información cardiosaludable: <http://www.fundaciondelcorazon.com/>, <http://www.secardiologia.es/>, <http://www.fundaciondelcorazon.com/actualidad/salvar-una-vida.html>.

Conclusiones

- Las recomendaciones al paciente deben ir encaminadas a la mejora de su entorno laboral, de sus hábitos de vida y a su autocuidado.
- La individualización en el asesoramiento debe contemplar la situación laboral, como los riesgos específicos (personal del sector agrario, docente o sanitario), así como su relación con las nuevas tecnologías.
- Las recomendaciones derivadas de la vigilancia de la salud individual y colectiva deben ir encaminadas hacia un autocuidado psíquico con el triple objetivo de lograr bienestar, concienciar hacia el cambio e involucrar a la familia, el entorno y los servicios sanitarios para conseguir el éxito.
- El médico del trabajo debe cambiar el enfoque a la hora de proponer a las empresas campañas de promoción de la salud y hacerles ver que la salud, la condición física y psíquica de los trabajadores, forma parte de su negocio, pues un trabajador sano, mental y físicamente, y motivado en su trabajo diario es el mejor activo de una empresa.

Bibliografía

- Arco Tirado JL. Estrés y trabajo: cómo hacerlos compatibles. Caracterización, evaluación e intervención de las relaciones disfuncionales entre ambos. Ed. Instituto Andaluz de Administración Pública; 2005.
- Nota práctica-ERGA. Estrés laboral. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Centro Nacional de Condiciones de Trabajo. Disponible en: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/FichasNotasPracticas/Ficheros/np_efp_34.pdf.
- Potenciar estilos de vida cardiosaludables desde la empresa. Colección Recomendaciones para una Empresa Saludable. Mutua Navarra; 2013. Disponible en: <http://www.mutuanavarra.es/Portals/0/Documentos/GuiaPotenciaarestilosdevidacardiosaludablesdesdelaempresa.pdf>.
- Ronda E, Seguí M, Bonfill X, Urrutia G, Serra C. Archivos de evidencia, una apuesta para la práctica de una salud laboral basada en la evidencia científica. Archivos de Prevención de Riesgos Laborales 2012; 15 (1): 10-1.
- Soriano Tarín G, Guillén Robles P, Carbonell Vayá E. Guía de recomendaciones para la vigilancia específica de la salud de trabajadores expuestos a factores de riesgo psicosocial. Protocolo PSICOVS2012. SGS, OSALAN; 2012. Disponible en: http://www.aeemt.com/contenidos/Recursos/Guia_PSICOVS2012/guia_PSICOVS2012.pdf.

