



El estrés relacionado con el trabajo

ISSN 1681-2085

Introducción

En la Unión Europea, el estrés relacionado con el trabajo (ERT) es el segundo problema de salud más común, después del dolor de espalda, afectando al 28% de los trabajadores¹. El ERT puede estar causado por riesgos *psicosociales* como el diseño, la organización y gestión del trabajo, p.ej., unas altas demandas de trabajo con un escaso control del mismo, y problemas como el hostigamiento y la violencia en el trabajo. Los riesgos *físicos*, tales como el ruido y la temperatura, pueden también causar ERT. La prevención del ERT es uno de los objetivos de la comunicación de la Comisión Europea² sobre la nueva estrategia en materia de salud y seguridad en el trabajo.

La Agencia está preparando una serie de hojas informativas para ayudar a abordar el ERT y algunos de sus desencadenantes principales. Esta hoja informativa establece un enfoque de evaluación del riesgo y prevención que pueda aplicarse al ERT y a sus causas. Está destinada a aquellos interesados en abordar el ERT en el lugar de trabajo. En el apartado sobre "más información" que figura al final se remite a fuentes de consulta de la Agencia, incluidas otras hojas informativas.

¿Qué es el estrés relacionado con el trabajo?

El estrés relacionado con el trabajo se experimenta cuando las demandas del medio ambiente de trabajo exceden la capacidad de los empleados para hacerles frente (o controlarlas).³

El estrés no es una enfermedad, pero si es intenso y continúa un cierto tiempo, puede conducir a una mala salud mental y física. El estar bajo *presión* puede mejorar el rendimiento y ofrecer satisfacción cuando se logran objetivos que suponen un reto. Pero cuando la demanda y las presiones se vuelven excesivas, llevan al *estrés*. Y esto es malo para los trabajadores y para sus organizaciones.

Las situaciones resumidas abajo son diferentes en muchos aspectos pero todas ellas muestran de qué modo la presión podría dar lugar al estrés.

W trabaja en una cadena de montaje a destajo. No puede ni influir en el ritmo de su cadena ni en las tareas monótonas y altamente repetitivas que tiene que realizar.

X es una enfermera empleada en un hospital. Recientemente ha sido ascendida y su nuevo puesto implica cierto trabajo para la comunidad. Ha de visitar sola a pacientes vulnerables en sus hogares.

Y está empleado como ayudante administrativo en una oficina. Es un padre soltero con 2 niños pequeños a su cargo. Necesita salir del trabajo no más tarde de las 17 horas algunos días para recoger a sus niños en la escuela. Pero su carga de trabajo va en aumento, y su supervisor insiste en que acabe diversas tareas antes de irse.

Z trabaja de diseñadora de sistemas para una empresa multinacional de tecnología de la información. Tiene un buen sueldo, sus tareas son estimulantes y tiene libertad para planear las tareas como le gusta. Pero el departamento de ventas de su empresa ha firmado un acuerdo de entrega en plazo de un nuevo sistema informático complejo –que todavía debe diseñar ella y su grupo de proyecto, dotado con escaso personal.

¿Cuál es la magnitud del problema y quiénes están en situación de riesgo?

El ERT representa más de la cuarta parte de las bajas laborales de 2 o más semanas de todos los problemas de salud relacionados con el

trabajo⁴. Las cifras de 1999 estiman que los costes para los Estados miembros del ERT ascienden por lo menos a €20 mil millones al año⁵. El ERT puede dar lugar a condiciones tales como depresión, ansiedad, nerviosismo, fatiga y enfermedades cardíacas. También causa problemas muy considerables a la productividad, a la creatividad y a la competitividad.

El ERT puede afectar a *cualquier persona* en cualquier sector y en una organización de cualquier tamaño.

Legislación

La Comisión Europea ha introducido medidas para garantizar la seguridad y salud de los trabajadores. La Directiva del Consejo de 1989 (89/391) contiene las disposiciones básicas para la salud y la seguridad en el trabajo y hace responsables a los empresarios de velar para que los trabajadores no sufran daños en el trabajo, incluso por causa del ERT. Todos los Estados miembros han incorporado esta Directiva en sus legislaciones y algunos además han formulado directrices de prevención del ERT. De acuerdo con el planteamiento de la Directiva, para eliminar o reducir el ERT, los empresarios deben:

- Fijarse el objetivo de prevenir el ERT;
- Evaluar los riesgos de ERT averiguando qué tensiones en el trabajo podrían causar niveles altos y duraderos de estrés y decidir quiénes podrían ser los afectados;
- Adoptar medidas adecuadas para prevenir el daño.

Evaluación del riesgo y prevención del ERT

El ERT se puede evitar y las acciones para reducir el ERT pueden ser muy rentables. La evaluación del riesgo de ERT sigue los mismos principios básicos y el mismo proceso que la de otros riesgos en el lugar de trabajo. La inclusión de los trabajadores y sus representantes en este proceso es crucial para su éxito; debería preguntarse a éstos cuáles son las causas del estrés, qué grupos lo padecen y qué puede hacerse para mitigarlo.

Los pasos para la evaluación del riesgo pueden resumirse del siguiente modo:

- identificar los riesgos;
- decidir quién podría estar afectado y de qué manera;
- evaluar el riesgo:
 - identificando qué medidas se están tomando ya;
 - decidiendo si son suficientes; y
 - si no lo son, decidiendo qué más puede hacerse;
- registrar los resultados y
- revisar la evaluación periódicamente y comprobar el impacto de las medidas tomadas.

A continuación se ofrecen orientaciones sobre cada una de las etapas de la evaluación del riesgo, y posteriormente sugerencias de posibles acciones:

1. Averiguar si existe un problema

Los factores de riesgo a considerar son:

- *cultura* o 'atmósfera' de la organización y cómo se aborda el ERT;
- *demandas* tales como carga de trabajo y exposición a riesgos físicos;
- *control* - qué influencia tienen los trabajadores en la manera de hacer su trabajo;
- *relaciones* - abordando problemas como el hostigamiento y el acoso;
- *cambio* - cómo se gestiona y comunica el cambio organizativo;

¹ Tercera encuesta europea sobre las condiciones de trabajo (2000). Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo 2000. Luxemburgo, 2001. <http://www.eurofound.ie/publications/EF0121.htm>

² Comunicación de la Comisión –Cómo adaptarse a los cambios en la sociedad y en el mundo del trabajo: una nueva estrategia comunitaria de salud y seguridad (2002-2006). Comisión Europea 2002. <http://europe.osha.eu.int/systems/strategies/future/#270>

³ Investigación sobre el estrés relacionado con el trabajo. Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. Luxemburgo, 2000

⁴ Otros problemas de salud relacionados con el trabajo en la UE 1998-1999. El trabajo en la UE. 1998-1999 Eurostat

⁵ Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo ¿La «sal de la vida» o el «beso de la muerte»? *Empleo y Asuntos Sociales* Comisión Europea. Luxemburgo, 1999 http://europa.eu.int/comm/employment_social/h&s/publicat/stress_es.pdf

- *función* - si los trabajadores comprenden su papel en la organización y se evita el conflicto de rol;
- *apoyo* de colegas y superiores;
- *formación* para dar a los trabajadores las cualificaciones necesarias para realizar su tarea;
- *factores individuales* - tener en cuenta las diferencias individuales.

2. Decidir quién podría resultar dañado y cómo

Todos somos vulnerables en función de la presión que tenemos en cada momento. Los factores antes identificados ayudarán a determinar quién corre peligro.

Síntomas de que el ERT puede ser un problema en una organización

Organización

Participación

- Absentismo, elevado volumen de rotación del personal, incumplimientos horarios, problemas disciplinarios, hostigamiento, comunicación agresiva, aislamiento

Rendimiento

- Producción o calidad reducidas del producto o del servicio, accidentes, toma de decisiones deficiente, errores

Costes

- Costes cada vez mayores de compensación o sanitarios, consultas a servicios sanitarios

Individuo

Comportamiento

- Tabaco, abuso de alcohol o de drogas, violencia, hostigamiento o acoso

Psicológicos

- Problemas de sueño, trastornos de ansiedad, depresión, incapacidad para concentrarse, irritabilidad, problemas familiares de relación, 'burnout'

Salud

- Problemas de espalda, problemas de corazón, úlcera péptica, hipertensión, depresión del sistema inmunitario

3. Evaluación del riesgo

Para cada uno de los factores del apartado 1 deben formularse las siguientes preguntas:

- ¿qué medidas se están llevando a cabo ya?
- ¿son suficientes?
- ¿qué más se puede hacer?

Para cada uno de los factores de riesgo del apartado 1, se ofrecen a continuación algunas ideas sobre qué indagar y qué hacer:

Cultura

¿Existe una buena comunicación abierta, apoyo y respeto mutuo? ¿Se aprecian los puntos de vista de los trabajadores y sus representantes?

- ✓ En caso negativo, la comunicación debe mejorarse, particularmente en relación con el personal que trabaja lejos.

Demandas

¿Está el personal sobrecargado o subocupado, tienen las capacidades y habilidades necesarias para el desempeño de sus tareas? ¿Cómo es el entorno físico (ruido, vibración, ventilación, luz, etc...) y psicosocial (violencia, hostigamiento, etc...)?

- ✓ Deben dotarse suficientes recursos si existen problemas -por ejemplo debería volver a jerarquizarse la prioridad de las tareas.
- ✓ La formación del personal debería permitir un desempeño competente de las tareas.

Control

¿Tienen los individuos suficiente participación en definir la manera en que llevan a cabo su trabajo?

- ✓ El personal debería tener control para planificar su propio trabajo, y para tomar decisiones sobre cómo debe acabarse el trabajo y cómo solucionar problemas. Los puestos deberían enriquecerse de modo que el personal pueda utilizar sus habilidades en su beneficio. Es esencial un entorno de apoyo.

Relaciones

¿Cómo son las relaciones entre colegas y entre colegas y superiores? ¿Cómo son las relaciones entre mandos intermedios y sus superiores? ¿Hay pruebas de hostigamiento o acoso?

- ✓ Deberían existir procedimientos, por ejemplo disciplinarios y en caso de agravio, para dar respuesta a comportamientos inaceptables. Debería crearse una cultura en la que el personal tenga confianza mutua y reconozca las contribuciones de cada uno.

Cambio

¿Están los trabajadores preocupados por su situación de empleo? ¿Están confusos por los cambios de lugar de trabajo y de lo que significa para ellos y sus colegas? La comunicación clara ayuda -antes, durante y después del cambio.

- ✓ Dar al personal la oportunidad de influir en los cambios hace que se impliquen más.

Función

¿Sufrir la gente un conflicto de rol (exigencias encontradas) o ambigüedad de rol (falta de claridad)?

- ✓ El personal debería tener un papel y responsabilidades claramente definidos.

Apoyo, formación y factores individuales

¿Hay una formación adecuada para los nuevos contratados y el personal que ha cambiado de puesto? ¿Se da apoyo social al personal? ¿Se tienen en cuenta las diferencias individuales? - por ejemplo algunos miembros pueden funcionar mejor con plazos estrictos; a otros les podría gustar más planificarse.

- ✓ Debería proporcionarse 'feedback' (información de retorno) y estimular al personal, incluso cuando las cosas salen mal. Implicar al personal y valore la diversidad.
- ✓ Deberían fomentarse las actividades de promoción de la salud en el lugar de trabajo, así como un equilibrio sano entre vida y trabajo.

4. Registro de los principales resultados

Es buena práctica registrar los principales resultados de la evaluación y compartir la información con los empleados y sus representantes. Este registro debería servir para controlar los progresos.

5. Revisión de la evaluación periódicamente

La evaluación debería revisarse siempre que se produzcan cambios significativos en la organización. De nuevo esto debería consultarse con los empleados. Debería comprobarse la repercusión de las medidas tomadas para reducir el ERT.

Más información

Más información sobre los problemas psicosociales relacionados con el trabajo, incluido el estrés y el hostigamiento puede encontrarse en <http://osha.eu.int/ew2002/>. Esta fuente se está actualizando y desarrollando continuamente. Aquí están disponibles asimismo otras hojas informativas.

La página web de la Agencia se encuentra en <http://agency.osha.eu.int>

Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo -¿la «sal de la vida» o el «beso de la muerte»? *Empleo y Asuntos Sociales* Comisión Europea Luxemburgo 1999

http://europa.eu.int/comm/employment_social/h&s/publicat/estress_es.pdf

Agradecimientos

Esta hoja informativa incluye información de "Health and Safety Executive" (UK) sobre el manejo del ERT y de las directrices de la Comisión mencionadas anteriormente.