

UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DEL TRABAJO
GRADO EN RELACIONES LABORALES Y RECURSOS HUMANOS
Trabajo Fin de Grado

EL ESTRÉS EN LOS CONDUCTORES PROFESIONALES, DETECCIÓN Y PREVENCIÓN

AUTOR: Carlos Blasco Giner

TUTOR: Andrés Alcázar Crevillén

Zaragoza, Octubre de 2013



1542

**Universidad
Zaragoza**



Facultad de
Ciencias Sociales
y del Trabajo
Universidad Zaragoza

ÍNDICE

PRIMERA PARTE	3
Introducción	3
SEGUNDA PARTE:	6
Evolución de los daños profesionales	6
Ley de Accidentes de Trabajo de 1900	7
Concepto de lesión: daño corporal e infarto	10
El siglo XXI y el desarrollo de los factores y riesgos psicosociales	12
Clasificación de los factores psicosociales	16
Consecuencias de los factores psicosociales	19
Evaluación de los factores psicosociales	25
Medidas de intervención preventiva	27
Evolución de los accidentes de trabajo en España.....	29
TERCERA PARTE:	31
Estrés, generación, efectos y prevención	31
Definición.....	31
La generación del estrés, el entorno laboral y las diferencias individuales.....	32
Proceso de respuesta.....	35
Efectos y consecuencias del estrés	36
Modelos de generación del estrés laboral	37
Evaluación y detección del estrés laboral.....	40
Medidas de prevención e intervención en el estrés laboral	44
CUARTA PARTE:	47
El estrés en la conducción	47
La generación del estrés en los conductores profesionales.....	48
Efectos y consecuencias del estrés en los conductores profesionales.....	51
Evaluación y prevención del estrés en los conductores profesionales	53

CONCLUSIÓN58
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS60
ANEXO.....66

PRIMERA PARTE

INTRODUCCIÓN

El propósito de este trabajo es vincular la formación recibida durante estos años de estudio, a mi profesión como conductor profesional. A lo largo de varios años he ejercido como tal, disfrutando y padeciendo las singularidades de este oficio, algo que considero supone un valor añadido al contenido del presente estudio.

Tras un laborioso periodo de investigación puedo confirmar que la conducción profesional es una de las ocupaciones con peores índices de salud, debido sobre todo a los turnos de trabajo, la circulación y congestión del tráfico, el diseño del puesto de trabajo y el buen servicio exigido. Del mismo modo, certifico que la conducción durante un mínimo de ocho horas diarias es agotadora y requiere un esfuerzo físico y psicológico por parte del trabajador. Éste es considerado un apéndice o prolongación de la máquina, desechando sus cualidades humanas, capacidades, sentimientos y estados anímicos, aceptando que dispone en todo momento de las cualidades necesarias para ejecutar su trabajo. Sin embargo la ejecución de las tareas, sus riesgos y sus consecuencias nunca serán objetivos, sino que estarán condicionados por la subjetividad del conductor que realiza su labor. Es a partir de este punto de afrontamiento personal ante las distintas situaciones generadoras de estrés, cuando decido indagar acerca de los riesgos psicosociales en mi trabajo y más concretamente del estrés laboral como estado de tensión física y psicológica.

Considero esencial iniciar mi andadura buscando el origen de unos daños profesionales ignorados durante casi un siglo de revolución industrial y calificar el trabajo como un riesgo para la salud, que ocasiona accidentes y enfermedades por una deficiente gestión de las condiciones laborales. Prácticamente el interés por los riesgos derivados se ha centrado históricamente en los físicos y ambientales, algo que ha ido cambiando afortunadamente para incorporar los psicosociales y dedicarles la atención que

sin duda merecen. Es en los últimos años y a nivel europeo cuando ha aparecido un gran interés por la responsabilidad social, debido en parte al comienzo de un siglo XXI con una prevalencia de niveles de estrés nunca vistos, en un mundo laboral que intenta adaptarse a los nuevos mercados sin atender el elemento principal del sistema: el ser humano.

Asimismo estimo fundamental destacar la nueva concepción preventiva en las organizaciones, sucesora de una protección reparadora de daños, y la previsión para evitar siniestros derivados de los riesgos a los que está expuesto el trabajador. Así surgen las nuevas políticas de Recursos Humanos, que califican los riesgos psicosociales como nuevos retos de los que es necesario proteger, siendo su mayor dificultad la relación de causalidad entre dichos riesgos y las consecuencias en la salud del individuo. Ante esta situación, la Psicología pretende facilitar el camino e implantarse en las organizaciones para potenciar los aspectos positivos en ellas, no solo para minimizar los negativos y sus dañinas consecuencias, sino para generar una calidad de vida laboral adecuada a nuestro nivel de desarrollo. Para potenciar estos aspectos positivos será necesario obtener datos e información con las técnicas adecuadas en un proceso de evaluación psicosocial adaptado a la organización interesada. Una vez obtenidos los datos, actuaremos sobre esos riesgos a través de la organización o proporcionando recursos a los trabajadores, manteniendo en la medida de lo posible, una prevención de riesgos psicosociales en permanente actualización.

Un gran camino queda por recorrer en la prevención del estrés laboral y sus consecuencias, pero las nuevas tendencias para promocionar trabajos saludables se enfrentan a él desde la psicología positiva y con una mayor atención al afrontamiento anticipatorio y proactivo. Igualmente, el desarrollo de la investigación científica en el campo de la psicología del trabajo es indudable, y sin duda pronto inspirarán políticas y estrategias más eficaces en la prevención fomentada por la Administración y los agentes sociales, para una apropiada calidad de vida laboral y una humanización del trabajo.

Cierto que el trabajo en sí es una fuente de problemas y riesgos pero nada que no se pueda superar. El presente análisis es una muestra de ello, y de cómo una adecuada evaluación y prevención de riesgos en las organizaciones puede afrontar los efectos no deseables en los trabajadores y especialmente en los conductores profesionales, a través de una intervención de la psicología que aunque pausadamente, empieza a ser una realidad.

SEGUNDA PARTE

EVOLUCIÓN DE LOS DAÑOS PROFESIONALES

El trabajo surge como una necesidad básica de provisión de alimentos y medios de subsistencia, derivándose de ello accidentes y enfermedades producto de la misma actividad. Desde la antigüedad, hasta la Edad Media y Moderna, encontramos estudios sobre riesgos y enfermedades relacionadas con el trabajo y el modo de prevenirlos. Con el inicio de la Revolución Industrial en Europa, el trabajo se transforma por el uso de máquinas con el objetivo de aumentar la capacidad de producción y de este modo los beneficios para el empresario. Este cambio repercutió de manera negativa en la salud y bienestar de los trabajadores, con un incremento considerable en los accidentes laborales y la aparición de enfermedades hasta ahora desconocidas derivadas de nuevos agentes químicos utilizados en los procesos productivos.

En esta primera etapa industrial, las nuevas formas de organización del trabajo produjeron un aumento de accidentes donde la culpabilidad no era tanto del empresario o del trabajador como de la propia naturaleza de la nueva actividad. Aun así normalmente era atribuida a los trabajadores, responsabilizando al patrón solamente por absoluta y probada negligencia estando de este modo obligado a indemnizar al trabajador, como regula en nuestro país el Código Civil de 1889. Sin embargo, el derecho civil de daños era insuficiente para atender a los accidentados y sus familias, la mayoría de los accidentes quedaban sin compensar, y sólo la caridad privada y beneficencia pública paliaba mínimamente su situación.

Con la percepción de los accidentes de trabajo como un grave problema de salud pública y como consecuencia de acciones colectivas e institucionales, aparecen en la segunda mitad del siglo XIX los primeros proyectos legislativos que podríamos llamar de Derecho Laboral ante las desigualdades existentes. En 1873 aparece la denominada Ley Benot, primera norma de la legislación laboral española que prohibió el trabajo de los menores de 10 años

protegiéndolos así de la explotación laboral, y exigía a determinadas empresas disponer de botiquín y contrato con un médico. Limitaba su aplicación a la fábrica, el taller, la fundición o la mina, pero paliaba de este modo unas inhumanas condiciones de trabajo, y abría una puerta a futuras propuestas normativas. De este modo en 1878 aparece una norma que prohibía la actuación de menores en espectáculos circenses, con una sorprendente gran efectividad. Posteriormente en 1886 se crea en nuestro país la Comisión de Reformas Sociales, que regulará las condiciones de trabajo y se convertirá en órgano consultivo y asesor del Gobierno en materia social. Sucesivos proyectos son presentados a esta nueva Comisión, con mejor o peor suerte en su aprobación. No obstante, la sociedad empresarial española rechazaba el cambio debido a una mecanización industrial menos intensa que en Europa y una abundancia de pequeñas y medianas empresas que arrojaba una tasa de accidentes también menor.

LEY DE ACCIDENTES DE TRABAJO DE 1900

El punto de inflexión en nuestro país en la prevención de los riesgos laborales llega con la denominada Ley de Accidentes de Trabajo de 31 de enero de 1900, siendo el año medio de promulgación de este tipo de ley en Europa. Ampliado por el Reglamento que la desarrolla, el artículo primero de la Ley define los conceptos de accidente, patrono y operario, que abarcan un mayor número de situaciones que las legislaciones homólogas europeas. Un principio básico, el **riesgo profesional** como responsabilidad del empresario aparece en su artículo 2 "el patrono es responsable de los accidentes ocurridos a sus operarios con motivo y en el ejercicio de la profesión o trabajo que realicen, a menos que el accidente sea debido a fuerza mayor, extraña al trabajo en que se produzca el accidente". De este modo, al empleador se le considera responsable objetivo de los daños provocados por los accidentes de trabajo que el operario sufra en la empresa, donde sus facultades de organización deberían haber permitido evitar el siniestro. Como consecuencia de lo anterior

y transcribiendo el artículo 4 "los obreros tendrán derechos a indemnización por los accidentes indicados, que produzca una incapacidad de trabajo absoluta o parcial, temporal o perpetua, en la forma y cuantía que establecen las disposiciones siguientes". Se deduce del artículo que el empresario queda obligado a satisfacer una indemnización y proporcionar asistencia médica al obrero hasta que se halle en condiciones de volver al trabajo, así como sufragar los gastos del sepelio en caso de fallecimiento. Con estas obligaciones, los empresarios empezaron a contratar seguros para hacer frente a dichas indemnizaciones y gasto médicos, con compañías privadas o afiliados a las mutuas patronales, que fueron incentivadas por el Estado para consolidar un sistema de seguro social en un principio voluntario.

La ambigüedad de la Ley respecto a las **enfermedades profesionales** para equipararlas a los accidentes, obligó a actuar al Tribunal Supremo, sentando así una jurisprudencia con sentencias no siempre favorables al trabajador.

Importante destacar en la presente Ley, en su artículo 19 el concepto de irrenunciabilidad de los derechos del trabajador, "Serán nulos y sin valor toda renuncia a los derechos de la presente ley, y en general todo pacto contrario a sus disposiciones", imposibilitando así toda renuncia del trabajador a los derechos que esta Ley otorga.

Los colectivos protegidos según se deduce de los artículos 1 al 3, son en esencia los trabajadores por cuenta ajena del sector industrial y de servicios, quedando excluidos la mayor parte de trabajadores agrícolas y del mar, así como los trabajadores autónomos. Se enumeran en su artículo tercero, hasta 15 supuestos de industrias y trabajos que dan lugar a responsabilidad del patrono, finalizando con el 16 "Toda industria o trabajo similar no comprendido en los números preferentes", abarcando así un gran número de actividades industriales susceptibles de poder eludirla.

También resulta interesante la originalidad en la distinción de los tres tipos de incapacidades; temporal, permanente y absoluta para todo tipo de trabajo, o

parcial y permanente para la profesión de la víctima, resultando más generosas que las legislaciones extranjeras.

Ante todos estos cambios sociales, se creó una administración laboral para vigilar, controlar y, en su caso penalizar el incumplimiento de la Ley, por medio de las Juntas locales de Reformas Sociales en un primer momento, y posteriormente con la Inspección de Trabajo en 1906.

Entre 1900 y 1935 hubo varios proyectos de reforma, la denominada Ley Matos en 1922 con un aumento indemnizatorio, un Real Decreto de 1931 que incluyó a los trabajadores agrarios, y la refundición en 1932 de la nueva Ley con la inclusión de las rentas vitalicias y la definitiva obligatoriedad del seguro, fueron las de mayor repercusión social. Esta obligatoriedad aumentó en gran número los seguros contratados, con compañías privadas en un principio, pero en mayor medida con las mutuas patronales eximidas de algunos impuestos a partir del año 1934.

Sin embargo, el proceso de cobro de las indemnizaciones no tuvo el resultado esperado. Los empresarios se declaraban insolventes y el fondo de garantía para cubrirlos no fue efectivo hasta 1933. La renuncia de los trabajadores a reclamar la indemnización por represalias y los acuerdos con los empresarios al margen de la ley fueron muy habituales. Durante este primer tercio de siglo, lo realmente práctico y beneficioso para los trabajadores fue la creación de una infraestructura médica y rehabilitadora de asistencia al accidentado.

En cuanto a política preventiva las medidas no tuvieron mucho éxito, seguramente por el incumplimiento de los pagos indemnizatorios y el bajo coste que los accidentes de trabajo suponían para la mayoría de los empresarios. La situación sociopolítica de nuestro país en el primer tercio del siglo XX explica por sí sola la escasa implantación de instituciones que asumiesen la implantación de una adecuada seguridad e higiene laboral. Así pues hasta la dictadura franquista no se da una legislación de carácter preventivo en nuestro país, el denominado Reglamento General de Seguridad e Higiene en el Trabajo de 1940, que recoge medidas preventivas y de higiene

en la empresa para una protección del trabajador contra los riesgos de su profesión. A partir de entonces la prevención aparece en la legislación laboral con mayor o menor incidencia, la Ley de Reglamentación de Trabajo de 1942, la Ley de Contrato de Trabajo de 1944, el Estatuto de los Trabajadores de 1980 y el broche final con la Ley de Prevención de Riesgos Laborales de 1995.

Es importante destacar que el concepto de accidente de trabajo, recogido en el artículo 1 de la Ley de 1900, sigue vigente hasta nuestros días. La Ley General de Seguridad Social de 1994 propone en su artículo 115 una definición similar "toda lesión corporal que el trabajador sufra con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecute por cuenta ajena", incluyendo no obstante en el concepto de accidente de trabajo las denominadas "enfermedades profesionales". Mantenido el concepto sin ninguna modificación sustancial a lo largo de un siglo de existencia, ha adquirido no obstante la flexibilidad adecuada para incluir como accidente de trabajo las denominadas enfermedades profesionales. De este modo, mientras en la Ley Dato el accidente de trabajo requería una lesión corporal por acontecimiento súbito, el artículo 115 de la vigente LGSS admite que las enfermedades profesionales, deben ser consideradas accidente de trabajo.

CONCEPTO DE LESIÓN: DAÑO CORPORAL E INFARTO

El concepto de accidente incluye un daño o lesión, lo que supone una proyección sobre el cuerpo humano que impide al trabajador temporalmente o para siempre, el ejercicio de su profesión. Pero lesión tiene un amplio significado, y comprende todo daño al organismo causado por herida o enfermedad, implicado una anormalidad física o psíquica, dando lugar o no a una incapacidad, invalidez o muerte, pero seguro a una alteración de la salud.

A lo largo de los siglos XIX y XX, el concepto **accidente** ha evolucionado considerablemente, y desde una lejana necesidad de una acción súbita y violenta de un elemento exterior sobre el cuerpo humano en forma de golpe, hemos aceptado la acción lenta de causas nocivas o inutilización e

imperfección del organismo. Afortunadamente, la Ley de Accidentes de Trabajo de 1900 no exigía que la fuerza lesiva generadora del accidente fuera súbita, violenta y externa, así que después de una sentencia del Tribunal Supremo del 17 de Junio de 1903 concretando como "no solo un suceso repentino más o menos importante, sino el hecho mismo constitutivo de lesión", se admitía como lesión tanto la violenta o repentina, como la insidiosa o lenta. Actualmente la Ley no exige que el **daño corporal** sea ocasionado por accidente típico como acción súbita o violenta de un agente exterior y una fuerza lesiva traumática como suceso desencadenante, sino también como padecimiento en el trabajo de tensión, estrés, sobresaltos etc, o lesiones que se manifiestan con el transcurso del tiempo, bien por acumulación, por procesos patológicos o por agravación de otras enfermedades con una consecuente proyección dañosa física o psíquica.

Así pues los accidentes laborales suponen desde caídas, golpes, desprendimientos de objetos y proyecciones de partículas que derivan consecuencias inmediatas, hasta problemas ergonómicos y cardiopatías isquémicas que se manifiestan posteriormente por exposición continuada.

Refiriéndonos a las cardiopatías isquémicas existen tres tipos, el angor o angina de pecho, el infarto de miocardio y la muerte súbita. El primero no podría considerarse accidente laboral, pues el episodio no deja secuela en el músculo cardíaco. Aun así, y aunque el angor no suponga lesión en cuanto a muerte celular si supone una disminución de la capacidad física, y en consecuencia sería considerado accidente laboral durante el periodo de incapacidad temporal. No así el infarto de miocardio, que deja lesión (necrosis isquémica) y unas secuelas permanentes motivadas por la falta de riego sanguíneo con unas consecuentes circunstancias socio-laborales que deberán ser modificadas. Está vinculado a situaciones de responsabilidad, esfuerzo y tensión en el desempeño de la actividad laboral, y comprende los sufridos fuera del lugar y tiempo de trabajo. La muerte súbita o muerte por parada cardíaca sucede en la mayoría de las ocasiones por arritmias ventriculares con

una insuficiencia coronaria subyacente, y podría considerarse accidente de trabajo si se produce en el tiempo y lugar donde se desarrolla éste.

En consecuencia y tanto para una lesión traumática como para una lesión manifestada por acumulación o agravación como pueda ser el infarto, para que el trabajo constituya la causa que origine y produzca la fuerza lesiva como efecto, es necesaria una **relación de causalidad** como aparece en el artículo 115.1 de la Ley General de la Seguridad Social "toda lesión corporal que el trabajador sufra con ocasión o por consecuencia del trabajo ejecutado por cuenta ajena", motivando así una causa-efecto entre la lesión y el trabajo ejecutado.

EL SIGLO XXI Y EL DESARROLLO DE LOS FACTORES Y RIESGOS PSICOSOCIALES

Hemos visto que las condiciones laborales durante el siglo XX fueron evolucionando de un modo progresivo, pero siempre han sido una amenaza para la salud ocasionando accidentes y enfermedades. Generalmente han sido relacionados con riesgos físicos y ambientales, pero a finales del citado siglo y comienzos del XXI, se ha producido una atención creciente hacia los riesgos psicosociales, derivados de una globalización y un sector servicios en crecimiento.

La denominada Psicología de la Salud Ocupacional en el contexto de las organizaciones laborales surge en Estados Unidos en el siglo XX con autores como Kornhauser, Elkind o Meyer. En Europa se desarrolla a partir de los años 70 en los países escandinavos con investigaciones de la vida laboral desde una óptica sanitaria de los trabajadores. Su aplicación práctica en España sucede a partir de 1987 cuando el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) comenzó a llevar a cabo "Encuestas nacionales de condiciones de trabajo", incorporando componentes de análisis psicosocial que más tarde incluirían en Notas Técnicas de Prevención (NTP).

Cada cinco años en Europa y desde 1991, se lleva a cabo una encuesta sobre las Condiciones de trabajo europeas. Durante las sucesivas ediciones se ha producido un cambio sustancial de los factores físicos y ambientales hacia aspectos corporativos, sociales, personales, familiares y psicológicos, igualando en número de cuestiones cada una de las categorías. Es el resultado tanto de unas mejores condiciones físicas, ergonómicas y organizacionales, como de un desarrollo del sector terciario o servicios que ha cambiado el mundo laboral.

Contexto de trabajo	11	Tiempo de trabajo	12
Intensidad del trabajo	9	Factores Físicos	12
Factores cognitivos	9	Factores psicosociales	7
Salud y bienestar laboral	6	Formación, Desarrollo carreras	8
Organización del trabajo	9	Relaciones sociales	5
Satisfacción laboral	7	Familia-trabajo, seguridad economía	7
Violencia, acoso, discriminación	5		

Figura 1: Encuesta EWCS 2010. Categorías de análisis y nº de cuestiones

Ya en el siglo XXI, los riesgos laborales de carácter psicosocial han pasado a legislarse e incorporarse a las políticas de prevención de riesgos y seguridad laboral. La prevención de estos riesgos ha sido establecida en la Directiva Marco 89/391 del Consejo Europeo, fijando en obligación del empleador “garantizar la salud y la seguridad de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo”. Del mismo modo, la Comisión Europea en su Agenda Social para la promoción de la salud y la seguridad en el trabajo (2007-2012) ha insistido en la necesidad de una evaluación de riesgos fiable y estrategias preventivas eficaces.

En España, la Ley de Prevención de Riesgos Laborales del año 1995 no plantea los riesgos psicosociales como tales, pero sí concluye en el artículo 12 la “obligación del empresario de garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo”, incluyendo así los factores psicosociales en la protección y prevención, al estar relacionados con la organización laboral.

¿Pero qué son los aspectos psicosociales? Fundamentalmente se refiere a dos formas, definidas como **factores psicosociales laborales** y como **factores de riesgo psicosocial laboral**. Los primeros y según el Comité Mixto OIT/OMS sobre Medicina del Trabajo (Ginebra, 1984), los definiremos como “interacciones entre por una parte, el trabajo, el medio ambiente y las condiciones de organización, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo”. Las interacciones definidas son evidentemente mecánicas y las reacciones de los trabajadores dependen de sus habilidades, necesidades, expectativas y vida privada.

Así pues y basándome en la definición anterior, los **factores psicosociales** son las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral estando directamente relacionadas con la organización del trabajo, el contenido del puesto, la realización de la tarea e incluso el entorno, y que tienen la capacidad de afectar tanto a la salud del trabajador como al desarrollo del trabajo. Podemos dividirlos en favorables o desfavorables para el rendimiento y calidad de vida en el trabajo. Los primeros contribuyen positivamente al desarrollo personal de los individuos, mientras que los segundos son disfuncionales y provocan respuestas de inadaptación o tensión, lo que se traduce en consecuencias perjudiciales para la salud y bienestar.

Estos últimos son los denominados **factores de riesgo psicosocial**, que podríamos definir como los aspectos del diseño del trabajo, de la dirección y organización del trabajo, y sus contextos sociales y organizacionales que tienen el suficiente potencial para afectar a la salud del trabajador tanto psicológica, como física o socialmente, así como desequilibrar los recursos y las capacidades del trabajador para manejar y responder a la actividad laboral.

Los primeros se podrían definir como descriptivos, aluden a la estructura organizacional y a las condiciones psicosociales laborales como el clima y la cultura corporativa, las relaciones interpersonales, el diseño del puesto de

trabajo y otros factores con potencial positivo o negativo. Los segundos son predictivos y aluden a las condiciones organizacionales y la probabilidad de desencadenar efectos lesivos en la salud de los trabajadores. Se ha insistido mucho más en los factores psicosociales negativos o de riesgo que en los positivos. Desde un punto de vista legal, todos los esfuerzos parecen centrarse en la evitación del daño para no lesionar al trabajador. Mucho más interesante sería gestionar el gasto como inversión en salud y seguridad en el lugar de trabajo para favorecer así el desarrollo de organizaciones más saludables.

En los últimos años ha cobrado importancia el término **riesgo psicosocial**, orientándolo a una situación de peso en la vida laboral que puede afectar de modo importante y grave en la salud del trabajador, física, social o mentalmente. La gravedad es la principal diferencia entre un factor de riesgo psicosocial y un riesgo psicosocial, pues las consecuencias de éste último son más preocupantes, como la violencia o agresión en el trabajo, el acoso laboral y sexual, el estrés laboral crónico y el burnout o desgaste profesional. Entre ellos encontramos incluso una relación de facilitación, pues los riesgos psicosociales provienen de una mala prevención de aquellos.

También en estos primeros años del siglo XXI preocupan especialmente los llamados **nuevos riesgos psicosociales emergentes**. Éstos provienen de áreas diversas como las nuevas tecnologías, los cambios técnicos y organizativos, nuevas materias primas y compuestos químicos, cambios socioeconómicos y políticos o nuevas formas de contratación laboral precaria. La mayoría de estos nuevos riesgos están causados por la expansión del sector terciario o sector servicios, y una globalización expansiva con gran influencia en el mercado de trabajo. Los riesgos laborales del sector industrial no son los mismos que el de un sector servicios en auge, de lo que derivan nuevas formas de trabajo y una interacción social y emocional mucho más desarrollada. Del mismo modo, la globalización ha establecido un área de desregulación económica y laboral, provocando desigualdad e incremento del deterioro social, público y sanitario.

CLASIFICACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES

Pasaré ahora a describir los factores psicosociales siguiendo una clasificación agrupada en dos categorías:

1) Factores externos al trabajador:

a) Características de la tarea.

Fundamentalmente se contempla en este apartado el significado que la tarea tiene para quien la realiza y el control sobre el propio trabajo. Las tareas sencillas y repetitivas han derivado en un uso limitado de las capacidades y habilidades humanas. Una organización del trabajo y un diseño de tareas con participación e iniciativa, variedad y creatividad favorecerían el crecimiento y la satisfacción personal. Estos son los factores a tener en cuenta:

1. **El contenido y la cantidad del trabajo.** Las tareas del trabajador deben ser motivadoras y adecuadas a las capacidades personales, de lo contrario la rutina aumenta la monotonía. La cantidad de ellas debe ser la adecuada para cada persona, pues tanto el exceso como el defecto pueden tener consecuencias negativas.
2. **La carga mental.** Consiste en el esfuerzo intelectual del trabajador para responder a las demandas de su tarea, debido a la cantidad de información, la percepción de la dificultad, la atención y la fatiga.
3. **La automatización de procesos.** Alivia al trabajador de cargas o tareas excesivas, peligrosas o repetitivas. Sin embargo conlleva a un contenido de trabajo menor y una nueva forma de monotonía.
4. **La autonomía.** Es la libertad de decisión sobre aspectos relacionados con la tarea y gestión de la jornada laboral. La iniciativa aumenta el grado de satisfacción personal.
5. **El ritmo de trabajo.** La ausencia de autonomía temporal o incapacidad de retrasar o adelantar la tarea debido a los procesos industriales puede derivar en insatisfacción del operario.

6. **El grado de atención.** El exceso o el defecto de ésta puede ser perjudicial para el trabajador. El primero puede producir aislamiento sensorial temporal y el segundo un efecto aturdimiento o desconexión que podrían derivar en situaciones de riesgo.
7. **La responsabilidad.** Un adecuado nivel de responsabilidad, coherente para el desarrollo del trabajador.
8. **La formación.** Un correcto y adecuado aprendizaje para desarrollar la tarea evitará problemas de ansiedad, estrés e insatisfacción.
9. **El prestigio social.** La valoración que hagan los demás de un puesto de trabajo influirá en la propia de quien lo realiza y con ella el grado de autoestima.

b) Características de la empresa.

Las características del medio donde el trabajador ejecuta su labor influirán en su salud, no directamente pero si potenciando los daños causados por otros. Podrían ser las siguientes:

1. **El tamaño de la empresa.** Condiciona la organización y las relaciones personales con una serie de ventajas e inconvenientes.
2. **El tipo de actividad.** Posibilidad de generar conflicto entre los valores individuales del trabajador y la actividad realizada por la empresa.
3. **El diseño.** Respecto a los acondicionamientos del lugar y el espacio de trabajo y el agrado con el que los empleados se encuentran en él.
4. **La ubicación.** La situación más o menos alejada del domicilio de sus trabajadores condicionará su desplazamiento, lo que redundará en una disminución del tiempo personal disponible.
5. **La imagen social de la empresa.** La percepción que la sociedad tiene de la empresa con referencia a la imagen del producto o servicio ofrecido y otros aspectos, como una responsabilidad social corporativa de la que sus trabajadores se sientan orgullosos.

c) Características del empleo.

Este grupo de factores está influenciado por la negociación colectiva. A mejores condiciones, mayor satisfacción laboral. Incluiremos el salario, la estabilidad en el empleo, la categoría profesional y la antigüedad.

d) Estructura de la organización.

Las empresas con estructuras participativas proporcionan una actitud positiva y mayor rendimiento de los trabajadores. Es importante definir las competencias y responsabilidades de cada uno y establecer una estructura jerárquica para repartir el poder de decisión. Los factores más importantes serían:

1. **Estilos de mando.** La estructura jerárquica correcta es imprescindible para una correcta consecución de los objetivos, y no solo la correcta estructura, sino la coherencia y equilibrio en el estilo de mando. Cuatro son los tipos esenciales; **el autocrático**, basado en el principio de autoridad y en dar órdenes que deben de ser obedecidas; **el paternalista**, donde prevalecen los intereses personales por encima de los de la organización; **el "laissez faire"**, o abstenerse de ejercer cualquier tipo de autoridad; y **el estilo democrático**, donde se valora tanto la tarea como el individuo y se practica un compañerismo y una crítica constructiva en el trabajo.
2. **Los canales de comunicación.** Nos referimos a un doble nivel de comunicación, tanto el formal como el informal. Ambos son adecuados para una relación fluida y satisfactoria en el trabajo.
3. **Las relaciones.** Establecidas entre departamentos o entre compañeros, mandos o subordinados más próximos, resulta favorecedor en el desempeño del trabajo.
4. **Desarrollo profesional.** La formación y la promoción son aspectos laborales gratificantes para el trabajador.
5. **Ayudas sociales.** Han ido desapareciendo con el tiempo, reduciéndose actualmente a las ayudas de comida y transporte.

e) Organización del tiempo de trabajo.

Considerando el trabajo y el ocio como complementarios, ambos deben conjugarse para adquirir un bienestar personal y laboral que conlleve un buen estado de salud. La fatiga en el trabajo influye en el rendimiento y es acumulativa sin un tiempo de descanso y recuperación. Además, nuestro modo de vida actual exige una flexibilidad de horarios que permita compaginar actividades extralaborales. Un acuerdo entre las partes conllevará una satisfacción del trabajador que repercutirá en una motivada organización de la tarea acorde con su tiempo de trabajo. No podemos olvidar los efectos negativos sobre la salud del trabajo nocturno o a turnos rotativos, pues las alteraciones sociales y físicas pueden derivar en problemas como insomnio, fatiga, trastornos digestivos y cardiovasculares, además de psicológicos y sociales.

2) Factores propios del trabajador:

a) Factores endógenos.

Se refieren a las características propias de la persona, como la personalidad, la edad, la motivación, la formación, actitudes y aptitudes, que definirán una mayor o menor tolerancia y capacidad de adaptación.

b) Factores exógenos.

Caracterizan el entorno en el que se vive, como la vida familiar, las relaciones sociales y la capacidad socioeconómica, que influirán en la interpretación de cada situación por el trabajador.

CONSECUENCIAS DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES

Así pues la relación laboral constituye un factor capaz de generar patologías psíquicas capaces de provocar graves secuelas. El trabajo es una fuente importante de identidad y desarrolla anhelos laborales y sociales, cuando esto no ocurre, la ansiedad e insatisfacción afecta a los trabajadores de manera importante convirtiendo las enfermedades psicosomáticas en la "nueva epidemia del siglo XXI". Constituir una relación entre factores psicosociales y

salud es dificultosa, pues surgen situaciones difíciles de calificar e interaccionan diversas variables presentes u ocultas bajo otro tipo de enfermedades físicas. Aun así y ya expuestos los factores psicosociales, pasaré a describir las consecuencias negativas de éstos en el trabajador, en el trabajo que realiza y en el entorno social y familiar.

1) Consecuencias fisiológicas

a) El estrés.

La Real Academia Española define el estrés como una “tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicosomáticas o trastornos psicológicos a veces graves”. Lo describiré de una manera más precisa utilizando el modelo de Robert Karasek, que lo define como “un estado de tensión física y psicológica que se produce cuando existe un desequilibrio entre las demandas que plantean la organización del trabajo y el medio laboral, y los recursos de los trabajadores para hacerles frente o controlarlas”. Como expongo en el capítulo tercero, la generación del estrés no es debido sólo a las demandas del entorno, sino que depende en gran medida de la percepción de la persona y su capacidad para adaptarse a ellas. Así pues el estrés posee tres componentes esenciales:

1. Componente situacional u organizacional.

El nivel de estrés dependerá de las condiciones de trabajo, el entorno laboral y la organización.

2. Diferencias individuales.

Existen características individuales que se asocian con mayores niveles de estrés, dependiendo de los recursos psicológicos propios con los que poder hacerle frente.

3. Inestabilidad temporal.

La mayor o menor exposición al factor de riesgo, conllevará un cambio de situación que se manifestará en tres fases, desarrolladas por Selye en 1936 bajo el concepto “Síndrome General de Adaptación”.

Cuando la duración o intensidad de la situación de estrés supera la capacidad de resistencia del organismo para afrontarlo, aparecen las consecuencias negativas del estrés, que pueden dar lugar a diversas alteraciones psicológicas, conductuales, cognitivas, fisiológicas y organizacionales. Para evitar estas consecuencias, es responsabilidad del empresario una adecuada evaluación y prevención del estrés laboral, que sin duda conseguirá frenar la aparición del estrés o eliminarlo de la organización y sus empleados.

2) Consecuencias psíquicas

a) Trastornos emocionales

Aparecen de forma evidente en el ámbito laboral múltiples trastornos como la **insatisfacción** o desequilibrio entre las necesidades o expectativas y la realidad laboral, la **depresión** caracterizada por síntomas de bajo ánimo y energía e incluso procesos psicósomáticos, la **inseguridad** o falta de confianza en uno mismo, la **ansiedad** o sensación de tensión ante un peligro constante o pasajero, la **apatía** o desinterés general, la **frustración** o fracaso y el **agotamiento emocional** o sensación de tristeza e impotencia.

b) Alteraciones cognitivas

Asociadas sobre todo al estrés se manifiestan la **pérdida de atención** y concentración, la **falta de memoria** y torpeza para retener y recuperar la información, así como la **falta de concentración** para reflexionar y tomar decisiones.

3) Alteraciones del comportamiento

Se producen manifestaciones **activas** como actitudes agresivas, o **pasivas** como el aislamiento, el derrotismo o el abuso de alcohol y otras drogas como medio de evasión.

4) Repercusiones en la vida laboral y extralaboral

Serán los dos ámbitos donde se manifestarán las consecuencias, en la **vida laboral** puede darse una disminución productiva, un aumento del absentismo, un incremento de peticiones de cambio de puesto y una mayor

conflictividad laboral. En la **vida extralaboral** pueden surgir actitudes de rechazo en actividades sociales o utilizar la familia como método de escape a los problemas con el consiguiente deterioro en las relaciones.

5) Casos particulares

a) El síndrome del **Burnout** o de agotamiento profesional.

Especialmente relacionado con el estrés está el síndrome de "burnout" o de "estar quemado", referido al desgaste profesional que sufre el trabajador en relación directa con muchas personas o usuarios como es el caso de profesores, médicos, atención al cliente, etc. El síndrome aparece cuando el trabajador no ve cumplidas sus expectativas laborales y no puede llevar a cabo su tarea adecuadamente debido a modelos impuestos, dificultades laborales y entornos de escasa colaboración. Como consecuencia surge el agotamiento físico y/o psíquico, actitudes negativas y despersonalizadas hacia los demás, e insatisfacción personal que contribuirá a empeorar la situación. El síndrome aparece como un proceso de cuatro fases:

1. Aparece un desequilibrio entre demandas laborales y recursos, superando los primeros a los segundos.
2. El esfuerzo del trabajador por adaptarse a las demandas se ve superado por la realidad, se pierde el control de la situación y se percibe un menor compromiso con la responsabilidad laboral.
3. Aparece el síndrome con síntomas de carácter psicossomático (cefaleas, úlceras, pérdida de peso, insomnio, etc.), conductual (absentismo laboral, abuso de alcohol y drogas, problemas sociales y familiares, etc.), emocional (falta de concentración y rendimiento), y defensivo (acusa a los demás de su situación).
4. El deterioro psicofísico repercute en una falta de eficacia en su trabajo.

Aunque en ocasiones se ha definido como un estrés crónico producido por el contacto con los clientes, existen características que lo diferencian del estrés en general, como una aparición lenta y evolución crónica, no

aparición por una sobrecarga de trabajo, no reposición tras el descanso, y que afecta especialmente a personas muy motivadas previamente.

b) El **Mobbing** o acoso psicológico.

El término "mobbing", "hostigamiento psicológico en el trabajo" o "psicoterror laboral" es considerado una forma característica del estrés laboral, definido como la violencia psicológica extrema ejercida por una persona o grupo de personas en uno o más de los 45 comportamientos descritos por Leymann Inventory of Psychological Terrorization o LIPT, de manera sistemática (al menos una vez por semana) y durante un tiempo prolongado (más de seis meses) sobre otra persona en el lugar de trabajo. Los 45 comportamientos hostiles mencionados pueden agruparse en cuatro tipos de acciones; contra la dignidad personal o comentarios injuriosos, contra el ejercicio racional del trabajador en su labor, contra la veracidad de la información relativa al afectado, y contra la equidad en el trato respecto a sus compañeros. La persona acosada es incapaz de afrontar estas situaciones ni controlar las reacciones emocionales causadas, desencadenando una patología propia del estrés que va empeorando progresivamente. El desarrollo aparece en cuatro fases:

1. **Fase de conflicto.** La mayoría de los conflictos son resueltos de manera satisfactoria, pero los no solventados se convierten en crónicos y pasan a la segunda fase.
2. **Fase de "mobbing" o estigmatización.** Una de las partes adopta el papel de hostigador individual o en grupo, prolongándose durante algo más de un año esta situación.
3. **Fase de intervención desde la empresa.** Se adoptan medidas en la empresa para la resolución del conflicto, bien de un modo positivo para el trabajador, o más frecuentemente deshaciéndose del origen del conflicto a través de una mayor culpabilización y sufrimiento del afectado.

4. **Fase de marginación o exclusión de la vida laboral.** Como resultado de las consecuencias físicas, psíquicas y sociales, se aplican medidas que van desde las bajas médicas sucesivas, hasta el despido o la pensión de incapacidad.

Así pues tras la aparición del "acoso psicológico" surgen una serie de consecuencias:

1. Consecuencias para el trabajador afectado, tanto psíquicas, físicas y sociales.
2. Consecuencias para la organización del trabajo, manifestando una mayor accidentalidad, absentismo, un menor rendimiento y un peor clima social.
3. Consecuencias para el núcleo familiar y social, con la aparición de una persona desmotivada y afectada en los dos ámbitos.
4. Consecuencias para la comunidad, por la pérdida de la fuerza de trabajo y costes asistenciales y sociales.

La intervención y medidas de actuación en los supuestos de mobbing estarán relacionadas con el origen de las causas, por lo general las relaciones interpersonales establecidas en la empresa. El apoyo social dentro y fuera de la organización, y un servicio de asistencia laboral y extralaboral dispuesto a ayudar al afectado son las mejores medidas de actuación.

c) El **acoso sexual** en el trabajo.

Es la primera forma de acoso que se ha recogido en legislación internacional, y se define como la situación en la que se produce un comportamiento verbal, no verbal o físico no deseado de índole sexual con el propósito o el efecto de atentar la dignidad de una persona en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo. El acoso sexual degrada el entorno laboral y puede tener un grave efecto en la salud, la moral y el rendimiento de

quién lo padece, produciendo ansiedad, estrés, y bajas continuadas por enfermedad. Se suponen acoso sexual:

1. Conductas físicas de naturaleza sexual, desde tocamientos y roces con el cuerpo, hasta violación o coacción sexuales.
2. Conductas verbales de naturaleza sexual, como insinuaciones, proposiciones o comentarios obscenos.
3. Conductas no verbales de naturaleza sexual, como exhibir fotos o materiales de contenido sexual y gestos impúdicos.

Existen dos formas de acoso sexual en el trabajo:

1. Acoso quid pro quo.

Se produce un chantaje sexual o acoso de intercambio, realizado por un superior que fuerza a un trabajador a decidir entre aceptar la demanda sexual o ser perjudicado en sus condiciones laborales.

2. Acoso sexual ambiental.

Se traduce en un ambiente de trabajo humillante y hostil de naturaleza sexual, que llega a alterar las condiciones de trabajo del acosado y crear un entorno laboral abusivo.

EVALUACIÓN DE FACTORES Y RIESGOS PSICOSOCIALES

La evaluación de los riesgos psicosociales puede considerarse un proceso dirigido a diagnosticar la magnitud e influencia de los factores psicosociales presentes en la organización y en los puestos de trabajo. Con la información obtenida se tomarán medidas o acciones preventivas sobre los trabajadores y/o los sistemas organizativos. Para ser realmente eficaces deberán realizarse con carácter inicial y periódicamente. El proceso de evaluación puede estructurarse en las siguientes fases:

1) Fase de análisis previo de la empresa.

Es el primer contacto con la población a evaluar, se informa a los trabajadores del procedimiento y se recoge información relevante sobre la empresa; actividad, plantilla, turnos, horarios, absentismo, etc.

2) Fase de identificación de los factores de riesgo.

En esta fase se debe de entrevistar a un número de trabajadores representativo y analizar los puestos y procesos de trabajo para identificar los factores de riesgo.

3) Fase de elección de la metodología y técnicas de investigación que se han de aplicar.

Dependerá de los factores de riesgo identificados previamente, pero la combinación de métodos cuantitativos (sobre todo cuestionarios) y cualitativos (observación y entrevista) suele ser lo más adecuado, además de la posibilidad de realizar grupos de discusión. Describiré las técnicas más detalladamente:

- a) **La entrevista.** Es una conversación directa con un interlocutor utilizando una serie de preguntas para la búsqueda de una información determinada. Existen tres tipos, las estructuradas o normalizadas, las semiestructuradas, y las no estructuradas o con preguntas libres. Es una técnica muy eficaz, pero implica una mayor inversión de tiempo en el proceso.
- b) **La observación.** Mediante esta técnica se pueden apreciar conductas, relaciones interpersonales y destrezas en tiempo real, pero al igual que el método anterior, implica un tiempo considerable.
- c) **Los grupos de discusión.** Están compuestos por trabajadores con características comunes para el objeto del estudio. Un fluido intercambio de opiniones e identificación de problemas y soluciones son sus principales atributos.
- d) **Los cuestionarios.** Es la técnica más habitual en los métodos cuantitativos, por la facilidad para planificar el contenido y el ahorro considerable de tiempo en su realización. Entre los instrumentos de evaluación cuantitativa de carácter general más utilizados en España se

encuentran el diseñado por el INSHT (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo), el método ISTAS 21 (con tres versiones distintas), el método FPSICO (diseñado por el Instituto Nacional de Salud e Higiene en el Trabajo), el cuestionario del INSL (Instituto Navarro de Salud Laboral) y el cuestionario multidimensional DECORE de la Universidad Complutense de Madrid.

4) Fase de planificación y realización del trabajo de campo.

Siguiendo el método elegido, consistirá en la recogida de datos que se analizarán posteriormente en el estudio.

5) Fase de análisis de los resultados y elaboración de un informe.

Con la información recogida se realiza un análisis del contenido y se identifican los riesgos de la organización y sus individuos, se establece su nivel de prevalencia y las unidades afectadas y se efectúa una propuesta de intervención. El informe será claro y conciso.

6) Fase de elaboración y puesta en marcha de un programa de intervención.

Se desarrollarán las medidas propuestas en el informe bajo acuerdo de las partes interesadas en la organización.

7) Fase de seguimiento y control de las medidas adoptadas.

Es recomendable un seguimiento periódico de las acciones llevadas a cabo para comprobar su efectividad, realizando una nueva evaluación de factores psicosociales si fuese necesario.

MEDIDAS DE INTERVENCIÓN PREVENTIVA

Una vez efectuada la evaluación de los factores psicosociales y a partir del informe de resultados, los interlocutores sociales decidirán las actuaciones precisas a llevar a cabo para la mejora de las condiciones laborales. El éxito del programa de intervención supondrá actuar en la organización del trabajo y de las tareas, implicar a la dirección en el proceso, contar con el asesoramiento de expertos externos e implicar a los trabajadores a participar en todas las

fases del programa. Existen cuatro tipos de estrategias de intervención para la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo:

1) Estrategias de intervención de carácter organizacional.

La empresa debe de realizar programas de prevención para mejorar el clima de la organización y su seguridad, y podrán implantarse:

- a) Programas de socialización anticipada, o de desarrollo de estrategias constructivas previas al retorno laboral para poder enfrentarse a él satisfactoriamente.
- b) Sistemas de evaluación y retroinformación. El objetivo de la evaluación es mejorar la ejecución de los planes de prevención modificando las conductas y basándose en el asesoramiento profesional y el diseño de planes futuros. Los programas de retroalimentación son apropiados para la elección correcta de decisiones, debido a la recogida de información procedente de los usuarios o clientes, compañeros y supervisores.
- c) Desarrollo organizacional, para mejorar la organización a través de procesos de renovación y solución efectiva de problemas.
- d) Programa de asistencia a los empleados, ofreciendo ayuda continua por profesionales y dando consejos a los empleados sobre problemas laborales y personales, para ajustar lo mejor posible los dos ámbitos.

2) Estrategias de intervención de carácter grupal.

El apoyo social en el trabajo por parte de compañeros y supervisores es la herramienta ideal para adquirir nuevas habilidades, consejos y apoyo emocional.

3) Estrategias de intervención de carácter individual.

Se realizan sobre el individuo y deben de ser desarrolladas por psicólogos especializados identificando dos tipos, las encaminadas a controlar el problema y las dirigidas a manejar la respuesta emocional.

4) Estrategias de intervención de carácter social.

En la aparición de los riesgos psicosociales también interviene el entorno social externo a la empresa, los órganos de gobierno, sociedades y

organismos públicos, que deben fomentar una cultura y unos recursos adecuados para un sistema sociolaboral apropiado.

Cualquiera que sea la estrategia o estrategias elegidas es importante realizar un seguimiento para comprobar si surten efecto las actuaciones llevadas a cabo o si es necesario, una nueva intervención.

EVOLUCIÓN DE LOS ACCIDENTES DE TRABAJO EN ESPAÑA

Desde que en el año 1900 salió a la luz la primera ley de accidentes de trabajo en España, una prolífica legislación ha ido adaptándose a los cambios en el mercado laboral hasta nuestra situación actual. Basándome en estadísticas publicadas por organismos públicos españoles, observaremos cómo han influido esos cambios en los trabajadores accidentados.

Durante el primer tercio del siglo XX y debido a la falta de información existente y el modo encubierto de solucionar los siniestros, la representatividad objetiva de dicho periodo no va a resultar totalmente veraz. El accidentado en este periodo era mayoritariamente varón, trabajador en la industria del transporte y con una edad entre 16 y 60 años.

A partir de los años 60 la información sigue siendo escasa y poco fiable, hasta que en el año 1974 nace el Instituto Nacional de Estadística, contribuyendo a un mejor conocimiento del estudio. En este periodo el accidentado mayoritariamente era varón y ocupado en la construcción o industrias de arrastre en las provincias de Madrid y Barcelona.

En los años 80 comienza la distinción entre accidentes con baja y sin baja, accidentes in itinere, y la calificación de las lesiones en leves, graves y mortales. La información es más fiable y mucho más detallada. El accidentado corresponde a un perfil de trabajador varón en industria, menor de 24 años y en una empresa de menos de 25 trabajadores.

Definitivamente y a finales de siglo XX e inicios del XXI, España posee una Ley de Prevención de Riesgos Laborales aprobada en 1995, y se producen grandes cambios en información y sensibilización a sectores y colectivos implicados, así como creado un buen número de servicios ajenos de prevención. La mujer se incorpora al mundo del trabajo de un modo insólito, lo que deriva en un máximo histórico en la siniestralidad de la mujer en el mundo laboral. Así pues el perfil del accidentado es varón en la construcción o servicios en las provincias de Madrid, Barcelona, Valencia o Sevilla, menor de 24 años y trabajador en una empresa de menos de 25 trabajadores.

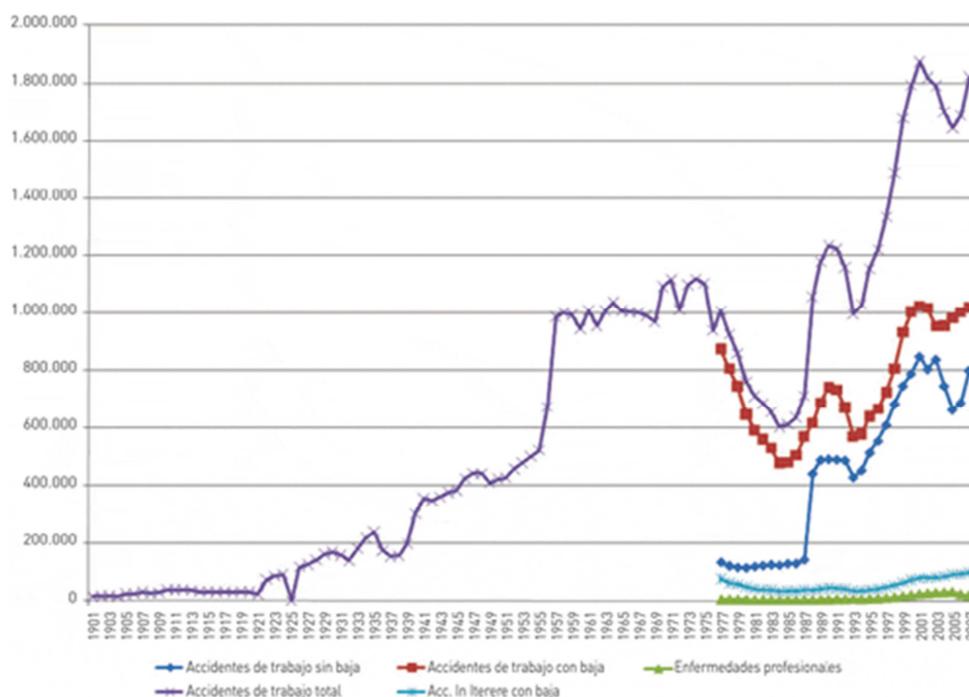


Figura 2: Accidentes de trabajo en España 1901-2007

La realidad actual radica en la dificultad para reducir los accidentes de una manera eficaz. España es a principios del siglo XXI uno de los países de la Unión Europea con una mayor tasa de accidentes laborales. Una educación obligatoria más eficiente, mayor participación de los trabajadores en la prevención, un adecuado marco legal de responsabilidad y gestión empresarial, orientación preventiva por parte de las mutuas aseguradoras y una mejor formación a los trabajadores jóvenes podría ser un buen modo de controlarlos.

TERCERA PARTE

ESTRÉS, GENERACIÓN, EFECTOS Y PREVENCIÓN.

En las últimas décadas y sobre todo a partir del siglo XXI, se ha ido desarrollando una conciencia social sobre la importancia del estrés en el trabajo y su influencia en la salud de los trabajadores y la seguridad de las organizaciones. Identificado como uno de los riesgos más importantes en el panorama laboral actual, algún autor lo ha definido como “pandemia” del siglo XXI, y en la Unión Europea el estrés laboral es el segundo problema de salud más común.

DEFINICIÓN

El estrés podría definirse como un estado psicológico consecuencia de un proceso de interacción entre la persona y su entorno, y que debido a las exigencias o demandas laborales pueden derivar en una serie de consecuencias para la salud del trabajador. La Comisión Europea adopta una definición más completa, “El estrés en el trabajo es un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación”. Así pues, lo que determina que sintamos estrés es el grado de desequilibrio percibido entre las demandas del trabajo u otro entorno, y los recursos con los que contamos para hacerles frente.

Al llegar a esta situación experimentamos un conjunto de reacciones físicas y emocionales para poder responder a las demandas de la nueva situación, el organismo se activa y se prepara para actuar. Si la reacción y sus resultados son los adecuados el estrés ejerce un efecto positivo en el organismo, sin embargo no será así cuando el organismo permanece activo mucho tiempo, pues los efectos sostenidos del estrés irán agotando los recursos que

conllevarán desordenes en el organismo perjudicando el rendimiento, la salud y el bienestar psicológico. Ambos tipos de estrés fueron descritos por Hans Selye en 1956, distinguiendo el **eustress** o estrés positivo al que el individuo puede hacer frente, y el **distrés** perjudicial para la salud.

LA GENERACIÓN DEL ESTRÉS, EL ENTORNO LABORAL Y LAS DIFERENCIAS INDIVIDUALES

En el ámbito laboral el estrés puede derivarse de situaciones ambientales, de la propia tarea, de la organización y de las relaciones interpersonales, ante las que la percepción y adaptación individual al citado desequilibrio resolverán o no el problema. En un trabajo muy pautado, las características de personalidad del operario tendrán poca importancia, sin embargo si el contexto tiene poco peso y la situación se presta más a una interpretación del sujeto, las diferencias individuales serán más determinantes. La naturaleza de cada actividad profesional exigirá mayor o menor cantidad de recursos al individuo, lo que significa un mayor o menor carácter estresante según la ocupación. En la V Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo, realizada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo en 2003, se calculó la frecuencia de percepción del trabajo como estresante por actividad profesional.

Actividad	Porcentaje
Educación	47,9
Industrias extractivas	46,1
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	43,0
Intermediación financiera	41,5
Actividades sanitarias y veterinarias. Servicios sociales	36,2
Hostelería	36,1
Pesca	35,4
Inmobiliarias y alquileres. Servicios empresariales	27,8
Comercio y reparaciones	26,0
Administración Pública. Defensa. Seguridad Social	25,4
Producción y distribución de electricidad, gas y agua	24,4
Construcción	23,8
Otras actividades sociales. Servicios personales	21,7
Industrias manufactureras	21,2
Agricultura, ganadería, caza y silvicultura	12,9
Hogares que emplean personal doméstico	11,2

Figura 3: Frecuencia de percepción del trabajo como estresante ("siempre" o "frecuentemente"), por actividad profesional

No obstante, hay que tener en cuenta que una profesión frecuentemente estresante, no tiene porqué serlo para todos los individuos. Las características individuales vuelven a marcar la pauta, y en consecuencia se suele considerar más importante la valoración subjetiva del individuo de una situación estresante que las propiedades objetivas del estresor en sí. Se entiende pues como **estresores** cualesquiera factores que puedan potencialmente contribuir a la creación de una situación de estrés. Existen dos clases de estresores:

1) Estresores exteriores.

Los factores que pueden desencadenar estrés debido a las características del trabajo y su organización serían según informe de la Comisión Europea:

- a) Exceso y falta de trabajo
- b) Tiempo inadecuado para completar el trabajo de manera satisfactoria para uno mismo y para los demás.
- c) Ausencia de una descripción clara del trabajo o de la cadena de mando.
- d) Falta de reconocimiento o recompensa por un buen rendimiento laboral.
- e) No tener oportunidad de exponer las quejas.
- f) Responsabilidades múltiples, pero poca autoridad o capacidad de tomar decisiones
- g) Superiores, colegas o subordinados que no cooperan ni apoyan.
- h) Falta de control o de satisfacción del trabajador por el producto terminado fruto de su trabajo.
- i) Inseguridad en el empleo, poca estabilidad de la posición.
- j) Verse expuesto a prejuicios en función de la edad, el sexo, la raza, el origen étnico o la religión.
- k) Exposición a la violencia, a amenazas o a intimidaciones
- l) Condiciones de trabajo físico desagradables o peligrosas.
- m) No tener oportunidad de servirse eficazmente del talento o las capacidades personales.
- n) Posibilidad de que un pequeño error o una falta de atención momentáneos tengan consecuencias serias o incluso desastrosas.
- o) Cualquier combinación de los factores anteriormente analizados.

2) Características de la persona.

Las siguientes características personales no desencadenan por sí mismas el estrés, pero si aumentan la vulnerabilidad de estos individuos para que ante ciertas demandas, el sujeto sufra una situación de estrés:

- a) **Personalidad tipo A.** Individuos con un interés desproporcionado por la perfección, activos, enérgicos, competitivos y ambiciosos.
- b) **Personalidad tipo B.** Son personas apacibles, tranquilas y adaptables, con menores probabilidades de sufrir estrés que las personalidades tipo A.
- c) **Personalidad tipo C.** Personas excesivamente serviciales, pacificadoras, pacientes y sumisas, lo que produce sentimientos de indefensión y finalmente depresión.
- d) **Dependencia.** Personas poco autónomas con problemas en situaciones que implica tomar decisiones.
- e) **Ansiedad.** Padecen un mayor nivel de conflicto que las no ansiosas.
- f) **Introversión.** Reaccionan más intensamente que los extrovertidos, debido a su poca recepción al apoyo social.
- g) **Rigidez.** Poseen mayor nivel de conflicto que las personas flexibles.
- h) **La formación, conocimientos, experiencia y capacidad intelectual y física.** Si la capacidad de la persona y los requerimientos del puesto están descompensados puede generar insatisfacción.
- i) **Malos hábitos de salud.** Pueden disminuir la capacidad de enfrentamiento a los problemas laborales.
- j) **Las necesidades del individuo, las aspiraciones, las expectativas y los valores.** Pueden aumentar o disminuir la sensibilidad al estrés.

Vemos que la asociación entre demandas laborales y características personales no es de carácter automático ni objetivo, sino que dependerá de la percepción o subjetividad del individuo. Incluso el desequilibrio generado entre las demandas de trabajo y los recursos propios, puede verse originado por la apreciación que el sujeto haga de esa situación.

PROCESO DE RESPUESTA

Todo cambio de situación ejercida sobre un individuo desencadena una reacción orgánica, un desequilibrio genera un estado de alerta para adecuarse a la nueva situación. Esta reacción investigada por Selye (1936), dio lugar al concepto "Síndrome General de Adaptación", definido como el conjunto de procesos y estados fisiológicos que responden a distintos estímulos o estresores, y que consta de tres fases:

1) Fase de reacción de alarma.

Ante un estímulo estresante, en un primer momento, la resistencia baja por debajo de lo normal, pero inmediatamente el organismo reacciona para una respuesta, activando el sistema nervioso simpático y mostrando un aumento de la frecuencia cardíaca, la capacidad respiratoria, tensión muscular, secreción de adrenalina, etc. Esta reacción no es perjudicial si es transitoria, pero si se prolonga en el tiempo aparece la fase de resistencia.

2) Fase de resistencia o adaptación.

Para enfrentarse a la situación aparecen reacciones metabólicas y un alto nivel de resistencia para compensar la dificultad del obstáculo.

3) Fase de agotamiento.

La duración o intensidad de la situación de estrés supera la capacidad de resistencia del organismo para afrontar el estímulo, que puede llevar a diversas alteraciones psicósomáticas, enfermedades e incluso a la muerte.

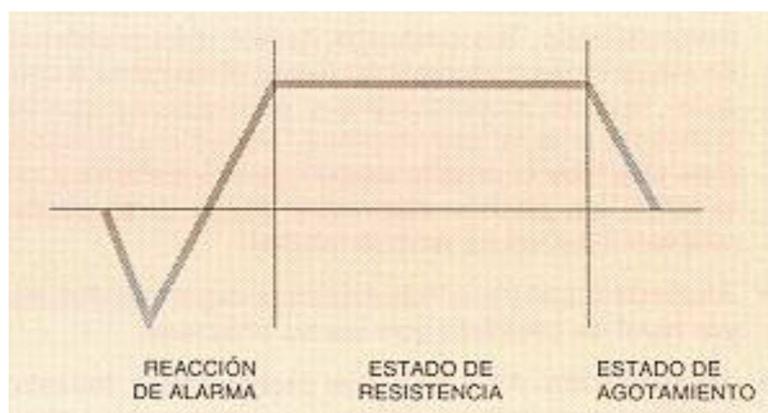


Figura 4: Síndrome General de Adaptación

Así pues, además de los mecanismos fisiológicos involucrados tendremos en cuenta la evaluación cognitiva, que interpretará la situación como estresante o no. Pero también las relaciones sociales pueden actuar como un importante factor reductor de los niveles de estrés. Un buen ambiente laboral, el contacto y apoyo social, las amistades, el afecto, la comprensión y la empatía pueden desarrollar un efecto terapéutico que atenúe los efectos que tiene el estrés profesional sobre la salud.

EFFECTOS Y CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS

Hemos visto anteriormente que unos niveles medios de estrés hacen que el individuo actúe de un modo dinámico, facilitando cualquier tarea. Sin embargo, unos niveles de alta intensidad interfieren en la ejecución hasta llegar al bloqueo para facilitar respuestas. Este es el momento en el que surgen las consecuencias negativas del estrés, tanto directas como indirectas, y las podemos agrupar según los efectos primarios, secundarios o terciarios que causan al sujeto:

1) Efectos psicológicos.

Ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, frustración, culpabilidad, vergüenza, irritabilidad, melancolía, poca autoestima, nerviosismo, soledad, trastornos del sueño, miedos y fobias, etc.

2) Efectos conductuales.

Tendencia a sufrir accidentes, preocupación excesiva, drogadicción, arranques emocionales, anorexia, bulimia, consumo excesivo de bebidas alcohólicas y cigarrillos, excitabilidad, conducta impulsiva, risa nerviosa, inquietud, etc.

3) Efectos cognitivos.

Incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos habituales, hipersensibilidad a la crítica y bloqueo mental.

4) Efectos fisiológicos.

Aumento de las catecolaminas y corticoides en sangre y orina, aumento de los niveles de glucosa sanguíneos, incremento de ritmo cardíaco y presión sanguínea, sequedad de boca y poca salivación, hiperventilación, dificultad para respirar, enfermedades gastrointestinales y musculoesqueléticas, aumento de colesterol y triglicéridos, trastornos dermatológicos, etc.

5) Efectos organizacionales.

Absentismo, relaciones laborales pobres y baja productividad, alto índice de accidentes y de rotación de personal, mal clima laboral e insatisfacción en el trabajo.

MODELOS DE GENERACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL

Los investigadores han desarrollado varios modelos teóricos para tratar de explicar las causas, el desarrollo y consecuencias del estrés en los individuos. Éstos son los modelos más conocidos:

1) Modelo Socioambiental (French y Kahn, 1962)

Este modelo supone una secuencia causal que se inicia con las particularidades del contexto laboral y termina con la secuela en la salud del trabajador. La personalidad, la experiencia del sujeto y el apoyo social recibido influirán en el resultado final.

2) Modelo procesual (McGrath, 1976)

Está basado en cuatro etapas consecutivas en secuencia circular, apreciación subjetiva de la situación, toma de decisiones, conductas y un resultado que volverá a generar el proceso con una apreciación distinta de la situación.

3) Modelo de apreciación cognitiva (Lazarus y Folkman, 1984)

Estos autores configuran un modelo interactivo de estrés con dos procesos, el de apreciación y el de afrontamiento. Según ellos, cada individuo

afronta una situación de tensión con la percepción clara de las posibilidades propias de solventarla, trascendiendo en el resultado final.

4) Modelo demanda-control-apoyo social (Karasek, 1979)

Robert Karasek menciona la importancia de los factores de control sobre la propia tarea. Las diferentes demandas impuestas por el entorno y la competencia en la toma de decisiones conllevará la percepción del grado de amenaza. Además, Karasek evidenció la contribución del apoyo social al bienestar psicológico una vez controladas los dos variables.

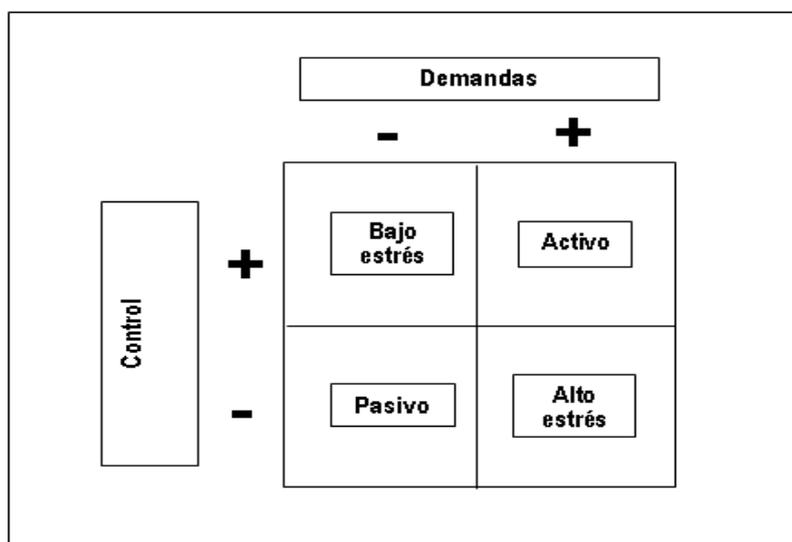


Figura 5: Modelo de Karasek (1979)

5) Modelo esfuerzo-recompensa (Siegrist, 1990)

Propone que el estrés laboral se produce cuando se presenta un alto esfuerzo y una baja recompensa surgiendo una falta de equilibrio entre ambos.

6) Modelo de desequilibrio entre demandas, apoyos y restricciones (Payne y Fletcher, 1983)

Según este modelo el estrés se produce por la falta de equilibrio entre estos tres factores, demandas laborales, apoyos laborales y restricciones laborales.

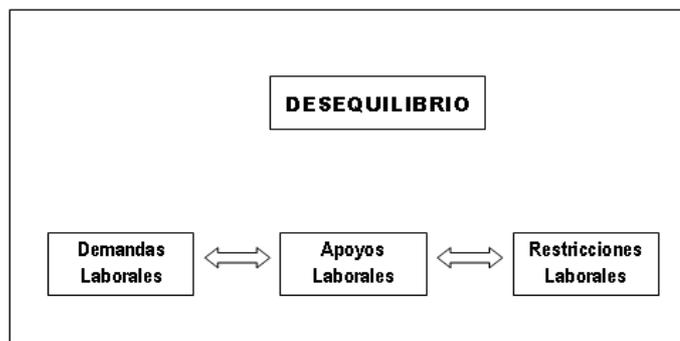


Figura 6: Modelo de Payne y Fletcher, 1983

7) Modelo de Eustrés y Distrés (Gutiérrez, 1998)

Este modelo parte de la definición dada por Selye en 1956 del "eustress" o estrés positivo al que el individuo puede hacer frente, y el "distrés" o perjudicial para la salud. Con esta situación de partida, Juan Manuel Gutiérrez lanza la hipótesis de que tanto las situaciones eustresantes como las distresantes se almacenan en la memoria del individuo, de tal modo que al volver a enfrentarnos con una situación similar se multiplican nuestros recursos para solucionar dicha situación.

8) Modelo de desajuste entre demandas y recursos del trabajador (Harrison, 1978)

El estrés laboral es consecuencia de un desajuste entre las demandas del entorno y los recursos disponibles de los trabajadores para afrontarlas. Tres son pues los factores de generación del estrés laboral, los recursos del individuo, la percepción de las demandas, y las demandas en si mismas.

9) Modelo conceptual (Matteson e Ivancevich, 1987)

Este modelo distingue seis componentes, los estresores organizacionales, los estresores extraorganizacionales, la apreciación-percepción cognitiva del trabajador, los resultados fisiológicos y psicológicos, las consecuencias y las diferencias individuales. Estos componentes inciden unos sobre los otros regulando y deduciendo sus efectos.

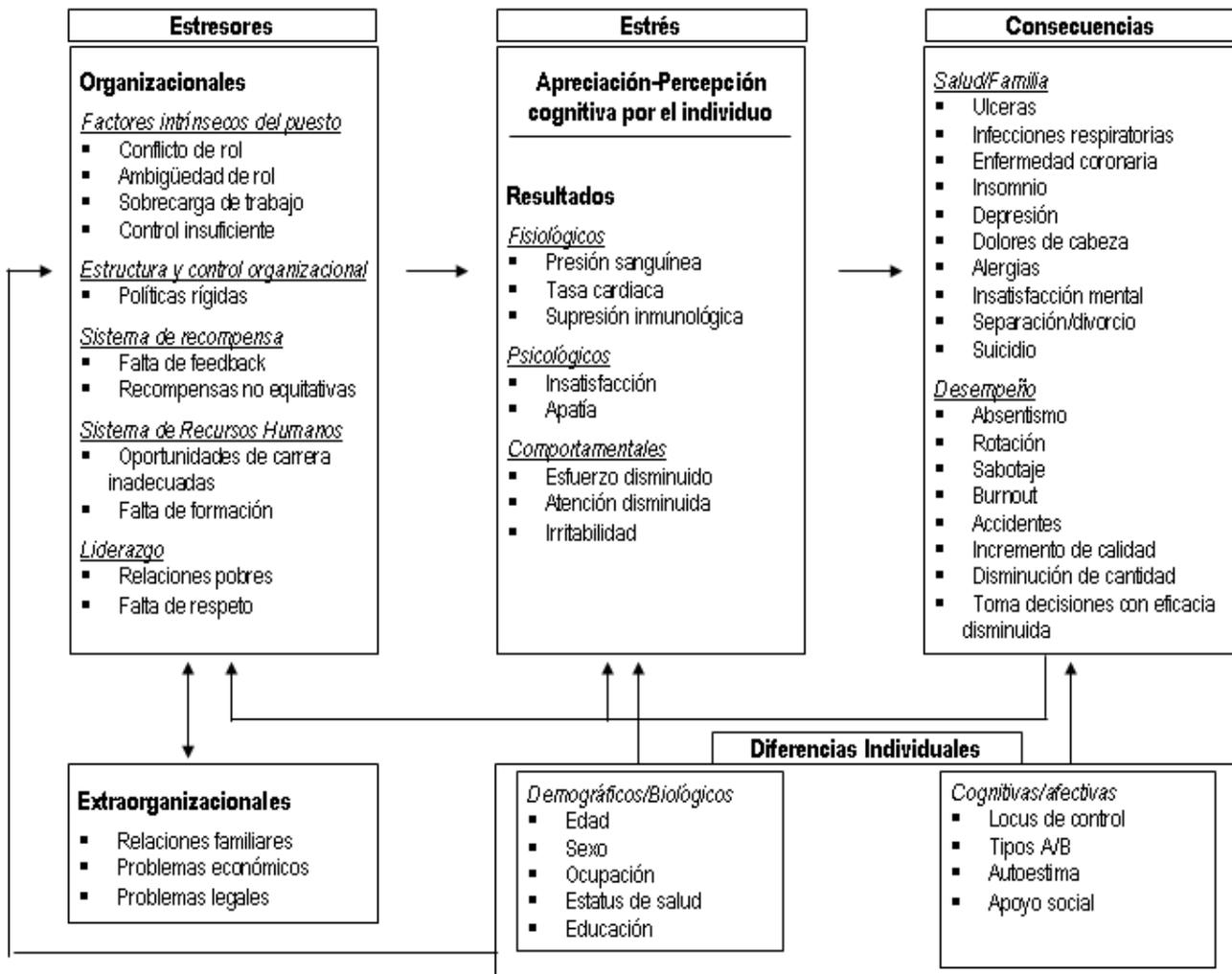


Figura 7: Modelo conceptual de Matteson e Ivancevich, 1987

EVALUACIÓN Y DETECCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL

La presencia del estrés en una organización solo puede ser detectado mediante un análisis realizado por profesionales de la psicología, internos o externos a la empresa. La implicación tanto de la dirección como del Comité de empresa y sindicatos es indispensable para una evaluación precisa y adecuada. La realización de la evaluación para la detección del estrés en la empresa precisa de las mismas etapas que una evaluación de factores y riesgos psicosociales, siendo una consecuencia evidente de ellos. Estas etapas serían las ya mencionadas; análisis previo de la empresa, identificación de los factores de riesgo, elección de la metodología y técnicas de investigación que se han de

aplicar, planificación y realización del trabajo de campo, análisis de los resultados y elaboración de un informe, puesta en marcha de un programa de intervención y seguimiento y control de las medidas adoptadas. Las mismas fases no conllevan las mismas técnicas, y para poder evaluar el estrés laboral hay que tener en cuenta que no puede estudiarse aislado de la percepción del sujeto, en consecuencia los estresores de entorno socioambiental serán influenciados por ella y viceversa. Así pues hay que analizar todos los aspectos que puedan manifestar reacciones de estrés, considerándose importante valorar las siguientes variables:

1) Relacionadas con las condiciones laborales:

- a) Contenido del trabajo.
- b) Condiciones del entorno físico.
- c) Condiciones del empleo.
- d) Relaciones sociales.

2) Relacionadas con el individuo:

- a) Características de su personalidad.
- b) Capacidad receptiva.
- c) Métodos de afrontamiento.
- d) Apoyo social, como importante factor moderador del estrés.

El nivel de estrés en el entorno extralaboral tanto familiar como social, también deberá tenerse en cuenta, pues de él depende su mayor o menor tolerancia al estrés laboral y viceversa. En la generación del estrés laboral influyen un gran número de factores y para evaluarlos serán necesarios varios métodos como las entrevistas individuales, cuestionarios para detectar el grado de estrés existente y técnicas de escucha activa, que incluyan los dos estilos, el individual y de organización. Existen también otras técnicas de análisis como entrevistas de asesoramiento a mandos y responsables, entrevistas de orientación a colectivos con indicaciones y sugerencias para reducir su nivel de estrés, y fuera del entorno laboral, terapias cognitivas o relajación corporal.

Aunque existen una gran diversidad de cuestionarios empleados para evaluar el estrés en el trabajo, pasaré a exponer los métodos normalizados más conocidos:

1) Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS.

Consta de 25 ítems relacionados con los estresores laborales, agrupados en las siguientes áreas:

- a) Mejora de las condiciones ambientales de trabajo.
- b) Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo.
- c) Estilos de dirección y liderazgo.
- d) Gestión de recursos humanos.
- e) Nuevas tecnologías.
- f) Estructura organizacional.
- g) Clima organizacional.

2) El Modelo Demanda-Control de R. Karasek.

Distingue las exigencias o demandas en su mayoría de carácter psicosocial, y el control entendido como el conjunto de recursos que el trabajador tiene para hacer frente a esas demandas. Consta de 35 ítems acerca de la percepción personal del ambiente laboral, cantidad de trabajo realizado, satisfacción con el trabajo, apoyo del supervisor y compañeros, etc; y se mide en una escala tipo Likert de cuatro puntos que va de totalmente en desacuerdo a completamente de acuerdo.

3) Cuestionario de estrés laboral de la Fundación Europea para la mejora de las condiciones de vida y de trabajo, publicado por el INSHT.

Consta de 58 ítems relacionados con el contenido, las condiciones y las relaciones sociales en el trabajo. En todos los casos se responde con un "sí" o un "no" y se valora la cantidad de ellos en el resultado final.

4) Instrumento de evaluación "Estresa" (Brenghelmann, 1987)

Se divide en cinco componentes, desencadenantes del estrés, reacciones comportamentales al estrés, reacciones somáticas paralelas, estrategias equivocadas para el dominio del estrés, y estrategias positivas para el

dominio del estrés. Es uno de los instrumentos más utilizado y adaptado en la evaluación del estrés laboral a nivel internacional.

5) El cuestionario WOCCQ (Working Conditions and Control Questionnaire).

Elaborado por el servicio de Psicología del Trabajo de la Universidad de Lieja e ideado para medianas y grandes empresas, está compuesto por tres cuestionarios independientes, el SPPN que mide el nivel de estimulación de estrés, el WOCCQ referido a distintas situaciones en el trabajo para medir el nivel de control, y el Informe de Situación de Problema o situaciones problemáticas que el trabajador puede detallar en cuestionario abierto.

Con las técnicas que he mostrado podremos detectar signos que revelen situaciones de estrés, tanto por efectos psicológicos, conductuales, cognitivos y organizacionales. Para poder detectar los efectos fisiológicos no bastará con dichos métodos, aunque podrá alertarnos una serie de señales o síntomas siempre que vayan asociados, tales como empezar a fumar o fumar más de lo habitual, dificultades para conciliar el sueño, problemas de peso, calambres musculares y tensión muscular, mayor frecuencia cardíaca de la habitual, ligeros temblores en las comidas, boca seca y sudoración ante situaciones tensas o delicadas. La respuesta del organismo será diferente dependiendo de la fase de SGA en la que nos encontremos, fase de alarma y resistencia (tensión inicial), o en fase de agotamiento (estrés). En la figura 8 se observan las alteraciones biológicas producidas en ambas fases.

AFECCIÓN	TENSIÓN (FASE INICIAL)	ESTRÉS
Cerebro	Ideación clara y rápida	Dolor de cabeza, tics nerviosos, temblor, insomnio, pesadillas
Humor	Concentración mental	Ansiedad, pérdida del sentido del humor
Saliva	Muy reducida	Boca seca, nudo en la garganta
Músculos	Mayor capacidad	Tensión y dolor muscular, tics
Pulmones	Mayor capacidad	Hiperventilación, tos, asma, taquipnea
Estómago	Secreción ácida aumentada	Ardores, indigestión, dispepsia, vómitos
Intestino	Aumenta la actividad motora	Diarrea, cólico, dolor, colitis ulcerosa
Vejiga	Flujo disminuido	Poliuria
Sexualidad	Irregularidades menstruales	Impotencia, amenorrea, frigidez, dismenorrea
Piel	Menor humedad	Sequedad, prurito, dermatitis, erupciones
Energía	Aumento del gasto energético, aumento del consumo de oxígeno	Fatiga fácil
Corazón	Aumento del trabajo cardíaco	Hipertensión, dolor precordial

Figura 8: Consecuencias y detección biológica del estrés

Una vez realizada la evaluación y tras la elaboración de un informe, se desarrollará un programa de intervención y prevención, para evitar así las consecuencias del estrés laboral en la empresa. La evaluación debería revisarse siempre que se produzcan cambios significativos en la organización, y comprobar periódicamente los efectos de las medidas tomadas.

MEDIDAS DE PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN EN EL ESTRÉS LABORAL

Tras la realización del diagnóstico o evaluación previa y teniendo localizados los factores que producen estrés a los trabajadores, desarrollaremos programas de prevención para eliminar o disminuir las fuentes de estrés en el origen modificando ciertos aspectos de la organización, y de intervención para dotar de habilidades y estrategias a los individuos y favorecer su capacidad de adaptación.

1) Programas de prevención del estrés laboral.

Las acciones preventivas deben de ir encaminadas a evitar situaciones susceptibles de causar estrés, analizando y rectificando los factores de riesgo que están presentes en la organización como por ejemplo:

- a) Cultura organizacional.
- b) Demandas, sobrecarga de trabajo y exposición a riesgos físicos.
- c) Control o grado de influencia de los individuos en su trabajo.
- d) Conflictos interpersonales.
- e) Funciones, comprensión de ellas y expectativas.
- f) Factores individuales, atendiendo a las diferencias personales.
- g) Apoyo social de compañeros y superiores.
- h) Formación necesaria para realizar correctamente su trabajo.

La colaboración de los trabajadores para manifestar los factores estresantes es primordial, la mala organización y los malos hábitos son

causas habituales y quién mejor que ellos para proponer soluciones y alternativas.

2) Intervención en el estrés laboral.

Para la prevención del estrés mediante intervención sobre el individuo tenemos que conocer los aspectos sobre los que hemos de actuar. Podemos hacerlo ante situaciones consecuencia de procesamientos cognitivos defectuosos, por demandas laborales excesivas, por conductas de afrontamiento inadecuadas o por respuestas fisiológicas y emocionales inapropiadas. Para todas ellas existen unas técnicas apropiadas que podemos clasificar en:

a) Técnicas generales.

Su finalidad es facilitar al trabajador recursos personales para hacer frente a situaciones de estrés. Actividad física regular, una dieta adecuada, desarrollar y ampliar las relaciones sociales, así como aumentar distracciones y momentos de ocio serían buenos ejemplos.

b) Técnicas cognitivas.

Existen diversas técnicas para modificar la percepción e interpretación de las situaciones generadoras de estrés; la reorganización cognitiva, la intervención sobre pensamientos automáticos y deformados, la desensibilización sistemática desarrollada por Wolpe, y la inoculación de estrés y detención de pensamientos negativos, serían algunas de ellas.

c) Técnicas fisiológicas.

Modificar o disminuir los niveles de activación fisiológicos producidos por el estrés sería la finalidad de las técnicas de relajación física, control de la respiración, relajación mental y biofeedback.

d) Técnicas conductuales.

El entrenamiento asertivo para desarrollar la autoestima, el entrenamiento en habilidades sociales, técnicas de solución de problemas, técnicas de modelamiento encubierto para poder secuenciar conductas deseadas, o técnicas de autocontrol serían habilidades útiles para ejercitar de manera individual.

Además de todas estas técnicas resulta de una gran utilidad proponer estrategias de carácter organizativo a nivel individual, para la adecuada distribución del tiempo de trabajo. En la figura 9 tendríamos un ejemplo de distintas alternativas para una buena organización de las tareas.

1. DETERMINAR OBJETIVOS Y PRIORIDADES.
2. TOMAR DECISIONES. QUÉ HACER Y QUÉ NO HACER.
3. DETERMINAR BLOQUES DE TIEMPO PRODUCTIVO Y TIEMPOS DE OCIO.
4. SER REALISTA A LA HORA DE CALCULAR LOS TIEMPOS DE TODAS SUS ACTIVIDADES.
5. DEJAR MÁRGENES DE TIEMPO PARA IMPREVISTOS.
6. APROVECHAR TIEMPOS DISPERSOS, "INÚTILES".
7. PROGRAMAR TIEMPO PARA ACTIVIDADES NO ESENCIALES PERO NECESARIAS.
8. ANTICIPAR TAREAS PARA EVITAR POSTERIORES AGLOMERACIONES.
9. FILTRAR LAS DEMANDAS. SABER DECIR "NO".
10. CONOCER Y MEJORAR LA PROPIA CAPACIDAD DE TRABAJO.
11. SER CAPAZ DE DELEGAR.
12. CONCENTRAR LA ATENCIÓN EN LO QUE ESTÁ HACIENDO. EVITAR LAS INTERRUPCIONES.
13. DEDICAR UNOS MINUTOS A PROGRAMARSE DIARIAMENTE.
14. APROVECHAR SUS HORAS DE MÁXIMO RENDIMIENTO.

Figura 9: Alternativas para un mejor empleo del tiempo

La mayoría de las técnicas descritas en este apartado serán llevadas a cabo por un profesional de la psicología, que detectará, administrará y ejecutará las más adecuadas en cada caso. Los resultados obtenidos consiguen sin duda reducir los niveles de estrés y mejorar el rendimiento, la satisfacción laboral y al mismo tiempo recuperar el bienestar fisiológico y psicológico.

Prevenir y controlar la aparición del estrés es un compromiso de la empresa con los propios trabajadores, sensibilizándolos y actuando sobre los factores de riesgo de un modo responsable. Una adecuada evaluación y prevención en la empresa supone un ahorro en coste de personal y organizacional, además de unos empleados motivados, con buena salud y partícipes de una empresa saludable.

CUARTA PARTE

EL ESTRÉS EN LA CONDUCCIÓN

La conducción de vehículos automóviles es una actividad humana compleja de la sociedad contemporánea con algo más de un siglo de historia. En general es aprendida y automatizada pero implica unos procesos cognitivos, motivacionales y emocionales que generan incertidumbre en la respuesta del individuo que pilota el vehículo. Cada conductor reacciona de distinta manera ante la variedad de situaciones que enfrentarse al tráfico requiere, unos las podrán valorar como amenazantes y para otros serán parte de la rutina, pero todos ellos experimentan con distinta frecuencia e intensidad estrés en la conducción en alguna de sus fases. Sin ninguna duda, el estrés determina la manera de conducir de cada individuo y es una de las causas primordiales de los accidentes de tráfico, además de generar en el conductor niveles de hostilidad, impaciencia, conducción imprudente y competitividad. Si a esto le sumamos las reducidas condiciones psicofísicas de muchos de ellos debido a factores como la fatiga, el sueño, el consumo de fármacos, alcohol y drogas, los resultados por la multiplicidad de factores a tener en cuenta pueden ser totalmente heterogéneos.

A partir de la mitad del siglo XX comienza la preocupación por evaluar los riesgos laborales que comportan a los conductores profesionales con los trabajos publicados en 1953 por Morris y colaboradores, compilados en "Bus driver well-being review: 50 years of research" por Tse, J., Flin, R. and K. Mearns en 2006, certificando el daño potencial de la conducción profesional. A partir de entonces surgirán numerosos estudios del entorno psicosocial y su influencia en la generación de altos niveles de estrés en la conducción por profesionales, tanto en transporte público como de mercancías, véase a Finkelman *et al.*, 1977; Jonah *et al.*, 1981; Gardell *et al.*, 1982; Reig, 1987; Mulders *et al.*, 1988; o Bartone, 1989. En 1991 los investigadores Evans, G. W., y Carrere, S. concluyen que la conducción de transporte público urbano

constituye uno de los trabajos más estresantes. En consecuencia el estrés laboral en los conductores profesionales es de una trascendencia probada, y como hemos visto podemos encontrar una gran variedad de estudios e investigación relacionados con las causas y consecuencias del estrés en este colectivo, que demuestran que dicho oficio puede ser una actividad de riesgo y producir daños en la salud y el bienestar.

A continuación pasaré a detallar un análisis de las características específicas de trabajo de los conductores profesionales que pueden contribuir a tan altos niveles de estrés.

LA GENERACIÓN DEL ESTRÉS EN LOS CONDUCTORES PROFESIONALES

El estrés del conductor está condicionado por dos factores que modelarán la habilidad del conductor ante el tráfico, intrínsecos o condiciones laborales y estado de la circulación y extrínsecos, o vida personal del trabajador. También el estrés provocado por el tráfico durante la jornada además de ser experimentado durante la conducción, puede serlo en otras actividades de su vida social y familiar, de modo que desafiar al estrés es la única forma de evitarlo o atenuarlo. Así pues como ya hemos visto en capítulos anteriores, el estrés puede derivarse de situaciones ambientales, de la propia tarea, de la organización y de las relaciones interpersonales, ante las que la percepción y adaptación individual al citado desequilibrio resolverán o no el problema. Evidentemente la tarea de conducir un vehículo comporta la presencia de estresores de mayor o menor intensidad, a continuación pasaremos a identificar los más característicos de las empresas de transporte:

1) Adaptación a los horarios de trabajo.

Constantes cambios de turno laboral pueden ocasionar fatiga y somnolencia, además de la dificultad de tener relaciones personales satisfactorias por pernoctar fuera del domicilio, adaptarse a comidas y alojamientos diversos y trabajar los fines de semana.

2) Horarios rígidos.

Por lo general existen presiones de tiempo, las horas de salida y llegada son fijas, lo que obliga a los conductores a cumplirlas independientemente del estado de la vía pública, las condiciones climatológicas, etc. El conductor es sometido a una gran presión por parte de los usuarios y de los mandos de la empresa.

3) Trato con el público.

La relación con el público demanda unas condiciones psicológicas especiales, y en el caso del transporte de viajeros suele ser muy exigente; tienen prisa, no llevan dinero suficiente, acusan al conductor del tráfico de la ciudad, etc. La posibilidad de agresiones, robos de la recaudación, y el hecho de compartir vía pública con otros vehículos, peatones y agentes de la autoridad, incrementa este estresor de modo exponencial. Por otro lado también puede surgir frustración por la incapacidad para atender plenamente a los usuarios.

4) Congestión del tráfico.

Es una situación potencialmente estresante debido a los retrasos y hostilidad que puede suponer, derivando en una alerta en la conducción que conlleva frustración y tensión.

5) Accidentes.

Los fallecimientos en el sector del transporte por accidente laboral debido a accidentes de tráfico ocupa el primer puesto en nuestro país. El estrés postraumático tras una lesión por accidente provoca en ocasiones discapacidades prolongadas, incluso el cambio de trabajo.

6) Aislamiento.

Generalmente este trabajo suele desarrollarse en solitario, y el contacto con otras personas es limitado. Solo si se dispone de ella en el vehículo, el contacto a través de la radio con la central podrá normalmente dar cierto contacto o soporte. Conseguir ayuda ante cualquier dificultad, bien por accidente, por un atraco fortuito, algún tipo de violencia o cualquier otro motivo, será en ocasiones muy complicado. Igualmente puede surgir

aburrimiento, con las consecuentes pérdidas de atención que favorecen los accidentes.

7) Métodos de trabajo.

La necesidad económica de los trabajadores, así como la remuneración por mercancía transportada, obliga a los conductores profesionales a trabajar en número de horas excesivo y en ocasiones, a falsificar los datos del tacógrafo o anotaciones de tiempos de conducción y descanso.

8) Concentración sostenida.

La concentración permanente en la tarea de la conducción y la percepción de una responsabilidad ante los usuarios del servicio de transporte, puede generar situaciones de estrés para el trabajador.

9) Situaciones organizativas.

Engloba todas aquellas relacionadas con la empresa u organización, como la falta de información, la escasa autonomía del trabajador, las pocas posibilidades de promoción o la falta de apoyo de sus superiores.

10) El estado y mantenimiento del vehículo.

Es igualmente importante a la hora de generar estrés en el trabajador, las incomodidades físicas, las posturas forzadas y la poca sensación de seguridad y fiabilidad por un incorrecto mantenimiento del vehículo, reducirán las capacidades del individuo para afrontarlo.

11) La climatología.

Desarrollar el trabajo a la intemperie conlleva sufrir situaciones de mal tiempo o peligrosas condiciones climatológicas como lluvia, viento, nieve, hielo, frío, o calor excesivo que mermarán las habilidades del profesional para llevar a cabo correctamente su labor.

12) El diseño del puesto de trabajo.

El conductor ejecuta su labor en un espacio de trabajo que debería de ser confortable y con unas medidas adecuadas, y no un espacio reducido donde va situado el asiento, el panel de mandos, el extintor, la máquina de billetes y sólo en ocasiones un lugar para los objetos personales del trabajador. Igualmente es necesaria una buena visión tanto directa como

por medio de los espejos retrovisores, para no exigir un mayor esfuerzo de atención que puede entorpecer las facultades del conductor.

13) Relaciones sociolaborales.

Son un factor importante a la hora de generar estrés, y es que las relaciones de los trabajadores con la empresa (por ejemplo, asistencia incorrecta al trabajador), los viajeros (por ejemplo, mala calidad del servicio), los compañeros (por ejemplo, insolidaridad) y la familia (por ejemplo, poca comprensión), pueden derivar en malestar y tensión innecesaria.

14) Formación.

La falta de formación y adiestramiento puede ser un auténtico problema además de una fuente de fatiga, tensión y desgaste psicológico. Conocer el vehículo a manejar, los recorridos a realizar y cómo actuar ante los usuarios, es indispensable para el profesional de la conducción. El manual de acogida que se entrega al inicio de la relación laboral suele ser a menudo insuficiente.

Así pues y como hemos visto anteriormente, todos los factores descritos son potencialmente fuente de estrés. Serán las diferencias individuales ante la actividad de la conducción las que modulen y regulen el nivel e intensidad provocados, debido a la valoración cognitiva y percepción de los acontecimientos por el conductor.

EFFECTOS Y CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS EN LOS CONDUCTORES PROFESIONALES

La combinación de varios de los factores descritos en el apartado anterior puede suponer en el trabajador una insuficiencia de recursos para afrontar la situación, lo que provocará las denominadas consecuencias negativas del estrés o el denominado **distrés**. Éstas como ya sabemos, pueden ser de varios tipos, psicológicas, conductuales, cognitivas, fisiológicas y organizacionales. Éstas son las más habituales:

1) Enfermedades cardiovasculares.

Los profesionales de la conducción son un colectivo con alta probabilidad de sufrir este tipo de enfermedades, la naturaleza sedentaria de la profesión, la ansiedad, los regímenes de comida poco saludables y fuera del horario habitual, etc. son sus posibles causas.

2) Desórdenes musculoesqueléticos.

El puesto de trabajo y su ajustado espacio conlleva una escasa libertad de movimientos y una postura estática durante largas horas de trabajo. Esto se traduce en lumbalgias, dolores de espalda y contracturas musculares, debido a la ejecución de diversas tareas en posturas corporales restringidas y por vibraciones que genera bien el vehículo o bien por defectos de la vía de circulación. También son comunes los problemas prostáticos por la posición sedente de trabajo y la consiguiente presión de la glándula prostática.

3) Fatiga.

Se traduce en la disminución de la capacidad de trabajo y agotamiento sensorial debido a largos turnos de trabajo, incumplimiento de los descansos necesarios, falta de sueño y alteración de los ritmos circadianos por los horarios impuestos. Puede derivar en los peligrosos **microsueños** espontáneos o en una fatiga crónica de gran componente sintomático que dificultará la labor del trabajador.

4) Depresión y ansiedad.

La responsabilidad de los conductores, el intenso procesamiento de la información y búsqueda de soluciones, la interacción negativa con el público y una gran variedad de factores, implican una exigencia en el trabajo que puede derivar en un considerable agotamiento mental.

5) Enfermedades gastrointestinales.

Los sistemas de rotación de turnos, los horarios de comida irregulares y la posición sedente que provoca la relajación de la musculatura abdominal contribuyen a la aparición de estos trastornos.

6) Absentismo laboral.

Los estudios muestran que el absentismo entre los conductores de autobús por enfermedad es considerablemente superior con respecto al de otras profesiones. Según estudios realizados, el promedio de conductores de autobús que abandona la profesión lo hace a una edad más temprana comparado con otras profesiones, entre los 42 y los 49 años, y casi un 70% lo hace a causa de alguna enfermedad que los invalida para seguir con su trabajo.

EVALUACIÓN Y PREVENCIÓN DEL ESTRÉS EN LOS CONDUCTORES PROFESIONALES

Identificar y valorar los riesgos del conductor profesional es indispensable para una empresa de vehículos de transporte saludable, realizando en consecuencia una evaluación de riesgos adecuada. Dividida en una serie de etapas ya mencionadas en el capítulo anterior, serían las siguientes; análisis previo de la empresa, identificación de los factores de riesgo, elección de la metodología y técnicas de investigación que se han de aplicar, planificación y realización del trabajo de campo, análisis de los resultados y elaboración de un informe, puesta en marcha de un programa de intervención y seguimiento y control de las medidas adoptadas. Como podemos observar, una vez identificados los riesgos hay que procurar eliminarlos y si no es posible elaborar medidas preventivas e implantar programas de ayuda psicológica para controlar el estrés y de apoyo para resolución de problemas que resultarán beneficiosos para la salud de los trabajadores.

Surge así la necesidad de un plan eficaz de prevención y salud en la empresa, que se elaborará con el diseño de las acciones de mejora desarrolladas para los factores de riesgo descritos. El objetivo será evitar, reducir o controlar cada uno de ellos y señalar a la persona responsable y el plazo de ejecución según la prioridad asignada. Las medidas preventivas para moderar la carga de trabajo, podrían ser una combinación de las siguientes:

1) Remuneración adecuada.

Una retribución proporcional al trabajo realizado eliminará la necesidad de trabajar horas o días de manera extraordinaria que disminuyan el tiempo de descanso del conductor.

2) Control sindical sólido.

Los sindicatos y comité de empresa con la labor adecuada de los delegados de prevención, resultan de gran ayuda en el cumplimiento de las normas de seguridad de la empresa y el desarrollo de una eficaz política de prevención de riesgos.

3) Formación de los trabajadores.

Los conductores profesionales deben recibir una formación adecuada en materia de prevención de riesgos en las siguientes técnicas y disciplinas:

- a) Seguridad vial.
- b) Técnicas de afrontamiento ante situaciones límite.
- c) Técnicas de relajación y control del stress.
- d) Técnicas para superar inconvenientes del trabajo aislado.
- e) Técnicas para superación de conflictos.
- f) Técnicas de control del dolor de espalda y cuello.
- g) Técnicas de atención al público.
- h) Primeros auxilios en caso de accidente.

Sin este tipo de formación la responsabilidad del trabajador se limita a la propia protección y petición de ayuda, cualquier otra medida de emergencia adoptada podría complicar la situación. En el transporte de mercancías, el conductor debería de recibir información de técnicas de levantamiento de carga y medios para manipularla sin grandes esfuerzos.

4) Cumplimiento estricto de las normas por el empresario.

La empresa debe de exigir a sus trabajadores que se ajusten a las normas de seguridad para una prevención funcional. La adquisición de herramientas de trabajo y vehículos adecuados y orientados a tal fin y una revisión y mantenimiento periódicos, reducirá los riesgos a los que el conductor está expuesto.

5) Adecuación de los horarios.

La empresa intentará que el trabajador pueda disfrutar de una vida familiar y social adecuada, atendiendo a sus preferencias personales en la medida de lo posible. El convenio 153 de la Organización Internacional de Trabajadores establece en su **artículo 5** "No deberá autorizarse a ningún conductor a conducir ininterrumpidamente durante más de cuatro horas como máximo sin hacer una pausa", en su **artículo 6** "La duración total máxima de conducción, comprendidas las horas extraordinarias, no deberá exceder de nueve horas por día ni de cuarenta y ocho horas por semana", en su **artículo 8.1** "El descanso diario de los conductores deberá ser por lo menos de diez horas consecutivas por cada período de veinticuatro horas, contando a partir del comienzo de la jornada de trabajo" y en su **artículo 8.5** "Durante el descanso diario no deberá obligarse al conductor a permanecer en el vehículo o a proximidad de éste, siempre que haya tomado las precauciones necesarias para garantizar la seguridad del vehículo y de su carga", con lo que se asegura la condición para un descanso adecuado.

6) Promoción de hábitos saludables.

Se considera de gran importancia difundir campañas informativas a los trabajadores sobre hábitos saludables, dietas equilibradas, ejercicio físico, efectos nocivos del tabaco y alcohol, animándolos a ponerlos en práctica para mantener una buena condición física.

7) Diseño adecuado del puesto de trabajo.

El diseño ergonómico del puesto de conducción va a influir en la calidad de trabajo del conductor, lo que proyectaremos sobre:

a) Elementos del puesto de conducción:

Cabinas de conducción bien diseñadas con asientos regulables, reposacabezas, una consola de mandos accesible, un espacio de trabajo holgado, cinturón de seguridad con tres puntos de anclaje, limitación de la vibración absorbida por el conductor, indicadores concisos de avería y una climatización que garantice el confort del trabajador serán las recomendaciones para un buen diseño.

b) Elementos auxiliares:

Espejos retrovisores flexibles y funcionales, cortinas frontales y laterales antideslumbramiento regulables, lunetas térmicas para evitar el empañamiento, ubicación de la emisora, canceladora y expendedora de billetes de manera que no entorpezca la conducción, automatización del acceso a minusválidos y un equipo de emergencias en perfecto estado y bien ubicado.

c) Otras recomendaciones:

Si los conductores son los responsables del mantenimiento del vehículo, deberán ser provistos de las herramientas y preparación adecuadas.

8) Vigilancia médica de la salud de los trabajadores.

Será imprescindible realizar exámenes médicos periódicos para detectar posibles daños en el estado de salud de los trabajadores.

9) Creación de grupos de trabajo y opinión.

Deberán ser dinámicos, periódicos y con la participación de todos los niveles jerárquicos de la empresa para examinar las necesidades advertidas por los propios trabajadores, especialmente por los de mayor edad y los que cuenten con problemas de salud.

10) Formación adecuada a mandos intermedios.

Adquirirán de este modo habilidades para la gestión de equipos humanos y capacidad de liderazgo para mejorar la comunicación con los trabajadores.

11) Relaciones con la administración.

Para un correcto estado de las vías de circulación, será necesario programar reuniones con la administración responsable y proyectar campañas de sensibilización para el resto de usuarios de la vía.

Destinar las actividades preventivas hacia estas líneas de actuación conllevará sin lugar a dudas a una mayor prevención de accidentes, interviniendo sobre los puntos críticos que hayamos detectado. La planificación preventiva debe de realizarse a medida de la empresa asesorada, atendiendo a sus características particulares y la actividad de la organización, en este caso desde transporte de viajeros urbano, interurbano, servicio discrecional, de

enfermos y heridos, de salvamento, contra incendios, de defensa nacional y policía, taxi o transporte de mercancías y con una amplia gama de vehículos rígidos o articulados. Cada compañía dependiendo de su actividad y vehículo, deberá poner en práctica un plan de prevención específico para cada profesional de la conducción promoviendo así su salud y seguridad. Por lo general el conductor de grandes vehículos está muy poco sensibilizado en la cultura preventiva, de modo que será necesario generar conciencia de las provechosas consecuencias en su calidad de vida.

Obviamente las nuevas tecnologías proporcionan innovación y desarrollo al sector del transporte, de modo que las mejoras van consiguiendo perfeccionar la calidad de trabajo en la conducción, ocasionando menos efectos dañinos para la salud de estos trabajadores.

CONCLUSIÓN

Finalizado el proceso de investigación y estudio reflejado en estas páginas, queda manifiesta una evolución y progreso industrial y tecnológico que amparada por un cambio social y político ha influido en posicionar la salud y condiciones laborales en el lugar correcto en nuestro estado del bienestar. Como hemos visto, todas las empresas deberían procurar tras unas evaluaciones de riesgos necesarias, desarrollar los correspondientes planes de prevención y protocolos de vigilancia de la salud. Sin embargo la situación del sector del transporte profesional muestra un escaso desarrollo de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y lamentablemente, unos hábitos de trabajo y conductas de riesgo inadecuadas. En este trabajo han quedado manifiestas las fuentes de riesgo tanto ergonómicas como psicosociales y en especial de los niveles de estrés, sufridas por los conductores profesionales en su trabajo diario. Las propuestas de mejora tras la oportuna evaluación nunca son consideradas de obligado cumplimiento por parte de la compañía de transporte, y aunque la promoción por parte del campo de la psicología es indudable, no lo es tanto el vigor con que se llevan a cabo programas de investigación, intervención y formación.

Los empresarios de este país en general no están dispuestos a reconocer la existencia de factores de riesgo de carácter psicosocial o no lo consideran suficientemente importante y estiman el accidente como un generador de costes y un obstáculo para la adecuada marcha de la producción. Es así como el número de empresas cuyo principal objetivo sea el bienestar de sus empleados es muy reducido, y en el diseño de los nuevos entornos de trabajo no se tienen en cuenta las capacidades, las expectativas y los aspectos psicológicos de los individuos, derivando en un desequilibrio entre las características humanas y las demandas laborales.

Del mismo modo, los profesionales de la prevención tampoco se muestran dispuestos a adentrarse en caminos tortuosos y prefieren prevenir accidentes o controlar riesgos higiénicos, y dejar la organización de la empresa en manos de quién la dirige y sus trabajadores. Considero por ello que el contraste de la presencia de riesgos psicosociales y su falta de atención preventiva, es el indicador más evidente de que el progreso sociolaboral siempre estará supeditado a un agresivo mercado que abusa del trabajador aun a costa de una sociedad más injusta e insolidaria. No obstante y aún con el acostumbrado escepticismo del propietario y/o inversor, una variedad de estudios certifican que la prevención de la salud y la seguridad de los trabajadores influye en un clima laboral y una empresa saludable, atribuyendo un rendimiento adecuado para una posición en el mercado que origine una manifiesta rentabilidad.

Afortunadamente la evolución, el progreso, la razón y nuestra condición de seres emocionales, siempre ha favorecido un desarrollo humano que, gradualmente y a pequeños pasos explora caminos que misteriosamente residen dentro de nosotros.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Agún González, Juan José, Alfonso Mellado, Carlos L., Barba Morán, Manuel Carlos, Estardid Colom, Federico, Fabregat Monfort, Gemma, García González, Guillermo, García Jueas, Juan Antonio, Gil Monte, Pedro R., Lozano Cádiz, Yolanda, Llorca Rubio, José Luis, Moreno Martínez, Antonio, Nebot García, Silvia, Peña Obiol, Salomé, Puigdengolas Rosas, Salvador, Rosat Aced, Ignacio, Salcedo Beltrán, Carmen y Tolsa Martínez, Roberto. (2011). Prevención de Riesgos Laborales. Instrumentos de aplicación. (2ª ed.) Valencia. Tirant Lo Blanch.
2. Bestratén Belloví, Manuel, Bultó Nubiola, Montserrat, Castejón Vilella, Emilio, Guasch Farrás, Juan, Oncinis de Frutos, Margarita, Piqué Ardanuy, Tomás, Royo Beberide, Silvia y Tamborero del Pino, José María. (2003). Condiciones de trabajo y salud. Madrid. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
3. Calatayud Sarthou, Asunción, Laborda Grima, Roberto, Recalde Ruiz, Dagmar L. (2006). Evaluación y control de riesgos laborales. Valencia. Tirant Lo Blanch.
4. Carbonell, Enrique y Bañuls, Rosa. (1995). El ambiente de tráfico como generador de ansiedad en el conductor: Inventario de situaciones ansiógenas en el tráfico. Recuperado el 1 de octubre de 2013 de la Universidad Complutense de Madrid. Página web: <http://www.raco.cat/index.php/anuariopsicologia/article/viewFile/61287/88921>
5. Córdoba López, Cinthya y Moreno Salas, Marjorie. (2012). Instrumento para evaluar variables psicológicas y laborales en conductores de autobuses. Recuperado el 9 de octubre de 2013. Página web: <http://www.revistas.ucr.ac.cr/index.php/reflexiones/article/view/8826>
6. Domínguez Camargo, Maritza. (s.f.). Daños a la salud en los conductores de autobuses en una empresa de transporte urbano de Barcelona.

- Recuperado el 1 de octubre de 2013. Página web: http://www.upf.edu/cisal/pdf/TFM_Maritza_Dominguez.pdf
7. Dongil Collado, Esperanza. (2009). Pautas para detectar el estrés laboral. Recuperado el 28 de septiembre de 2013. Página web: <http://riesgoslaborales.wke.es/articulos/pautas-para-detectar-el-estr%C3%A9s-laboral>
 8. Elergonomista. (s.f.). Recuperado el 18 de septiembre de 2013. Página web: <http://www.elergonomista.com/relacioneslaborales/rl12.html>
 9. Espuny Tomás, M. Jesús. (s.f.). Los accidentes de trabajo: perspectiva histórica. Recuperado el 17 de septiembre de 2013, de la Universidad Autónoma de Barcelona. Página web: <http://www.upf.edu/iuslabor/032005/art16.htm>.
 10. Francisco Rostagno, Hugo. (2013). El conductor de grandes vehículos y sus riesgos del trabajo. Recuperado el 9 de octubre de 2013. Página web: http://www.noticias-librodar.com.ar/index.php?option=com_content&view=article&id=183&Itemid=58
 11. Galán García, Agustín. (2009, cuarto trimestre). Accidentes de trabajo en España 1900-2007. El perfil de las víctimas. Nº 116, año 19. Recuperado el 17 de septiembre de 2013. Página web: <http://www.mapfre.com/fundacion/html/revistas/seguridad/n116/articulo1.html>
 12. Giner Alegría, César Augusto. (2012). Evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo. Recuperado el 20 de septiembre de 2013. Página web: revistas.um.es/analesderecho/article/download/162161/143361
 13. Gutiérrez García, Juan Manuel. (2001). Ergonomía y Psicología en la Empresa. Valencia. Cisspraxis, S.A.
 14. Hospital Universitario Austral. (2011). La falta de horas de sueño, una constante entre los chóferes. Recuperado el 8 de octubre de 2013. Página web: <http://www.hospitalaustral.edu.ar/novedad.asp?iNoticia=609>
 15. Ilo.org.(s.f.). Stress prevention for bus drivers. Recuperado el 10 de octubre de 2013. Página web: <http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/-->

[-ed_protect/---protrav/---](#)

[safework/documents/publication/wcms_118243.pdf](#)

16. Inshtweb. (2002). Trabajemos contra el estrés. Recuperado el 26 de septiembre de 2013. Página web: www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/.../Folletos/.../Trabajemos_estres.pdf
17. Inshtweb. (2009). Estrés laboral y evaluación de riesgos. Recuperado el 26 de septiembre de 2013. Página web: www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/.../Rev.../54_fichas_practicas.pdf
18. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. (s.f.). Prevención de riesgos psicosociales: estudio de necesidades de formación. Recuperado el 28 de septiembre de 2013. Página web: www.istas.ccoo.es/descargas/psicotot.pdf
19. Lima Aranzaes, Carla C. y Juárez García, Arturo. (2008). Un Estudio Exploratorio Sobre Estresores Laborales en Conductores de Transporte Público Colectivo en el Estado de Morelos, México. Recuperado el 8 de octubre de 2013. Página web: www.cienciaytrabajo.cl/pdfs/30/pagina126.pdf
20. Mansilla Izquierdo, Fernando. (2001). Cuestionario de estrés laboral. Recuperado el 27 de septiembre de 2013. Página web: www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/anexo10.shtml
21. Mansilla Izquierdo, Fernando. (s.f.). Estrés laboral. Recuperado el 27 de septiembre de 2013. Página web: www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo3_3.shtml
22. Martín Daza, Félix (s.f.). NTP 318: El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral. Recuperado el 26 de septiembre de 2013. Página web: www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/.../NTP/.../ntp_318.p..
.
23. Martín Daza, Félix (s.f.). NTP 349: Prevención del estrés: intervención sobre el individuo. Recuperado el 26 de septiembre de 2013. Página web: www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/.../NTP/.../ntp_349.p..
.

24. Marugán Gacimartín, Palmira, Juan Precioso, Juan, Zorrilla Agustí, Gregorio, Ferrete Ligeró, Manuel y Val Cacho, Moisés. (s.f.). Prevención de riesgos laborales en los trabajadores del sector del transporte. Recuperado el 1 de octubre de 2013. Página web: <http://www.svmst.com/Revista/N11/emt1.htm>
25. Mkm-pi. (2013). El teletrabajo y los servicios de colaboración remota para prevenir el estrés laboral. Recuperado el 8 de octubre de 2013. Página web: <http://www.mkm-pi.com/diario-informatico/567el-teletrabajo-y-los-servicios-de-colaboracion-remota-para-prevenir-el-estres-laboral/>
26. Moreno Jiménez, Bernardo. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. Recuperado el 18 de septiembre de 2013, de la Universidad Autónoma de Madrid. Página web: http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0465-546X2011000500002&script=sci_arttext
27. Murillo, Anna. (2004). El 65% de los conductores de autobús de Barcelona son víctimas del estrés. Recuperado el 8 de octubre de 2013, de Mobbing-OPINION.com. Página web: http://mobbingopinion.bpweb.net/artman/publish/article_1151.shtml
28. Nogareda Cuixart, Silvia. (s.f.). NTP 355: Fisiología del estrés. Recuperado el 26 de septiembre de 2013. Página web: www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/.../NTP/.../ntp_355.p..
29. Pedragosa Raduá, José Luis. (s.f.). Las enfermedades profesionales de los conductores de camión y autocar. Recuperado el 8 de octubre de 2013, de MC Salud Laboral. Página web: <http://www.mc-mutual.com/webpublica/Publicaciones/McSaludLaboral/resources/10/camion.pdf>
30. Peiró Silla, José M. (2009). Nuevas tendencias en la investigación sobre estrés laboral y sus implicaciones para el análisis y prevención de los riesgos psicosociales. Recuperado el 17 de septiembre de 2013. Página web: www.ivie.es/downloads/2009/09/Leccion_magistral_JMPeiro.pdf

31. Pons Pons, Jerònia. (2006). El seguro de accidentes de trabajo en España: de la obligación al negocio (1900-1940). Recuperado el 18 de septiembre de 2013, de la Universidad de Sevilla. Página web: www.aehe.net/publicaciones/.../AR_03_Pons_Jeronia_N4_Pp77-100.pdf
32. Pons, Jerònia y Silvestre, Javier. (s.f.). El seguro de accidentes de trabajo, 1900-1935. Recuperado el 18 de septiembre de 2013, de la Universidad de La Rioja. Página web: dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2942285.pdf
33. Rayo García, Verónica. (2007). La salud laboral en conductores de autobús urbano, una tarea pendiente. Recuperado el 1 de octubre de 2013. Página web: <http://www.prevencionintegral.com/actualidad/editorial/2013/05/26/salud-laboral-en-conductores-autobus-urbano-una-tarea-pendiente>
34. Ruiz Calatrava, Rafael. (2010). Aspectos básicos de los riesgos psicosociales. Recuperado el 20 de septiembre de 2013. Página web: revistas.um.es/analesderecho/article/download/162161/143361
35. Sabater, Gloria. (s.f.). Estrés y su detección por el laboratorio. Recuperado el 28 de septiembre de 2013. Página web: <https://www.sabater.com/index.php?id=346>
36. Sáiz Vicente, Enrique, Bañuls Egeda, Rosa y Monteagudo Soto, M. José. (1997). Exploración de la ansiedad en conductores noveles y profesionales. Recuperado el 8 de octubre de 2013, de la Universidad de Valencia. Página web: http://www.um.es/analesps/v13/v13_1/07-13-1.pdf
37. Salas Ollé, Carles y Meliá Navarro, Josep Luís. (s.f.). Perfil de riesgos psicosociales de los conductores de autobuses. Recuperado el 1 de octubre de 2013. Página web: <http://www.prevencionintegral.com/canal-orp/papers/orp-2009/perfil-riesgos-psicosociales-conductores-autobuses-resultados-preliminares>
38. Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la Consejería de Educación, Formación y Empleo de la Región de Murcia. (s.f.). Prevención de riesgos específicos en centros educativos. Recuperado el 20 de septiembre de 2013. Página web: www.carm.es/.../factores_psicosociales.pdf?...factores_psicosociales...

39. SGS Tecnos. (2008). Análisis ergonómico, organizacional y psicosocial del puesto de conductor de autobuses urbanos e interurbanos. Recuperado el 1 de octubre de 2013. Página web: http://www.tcmugt.es/carreteras/Archivos/analisis_ergonomico_bus.pdf
40. Vicente David, Remigia Pellicer. (2002). Infarto y Accidente de Trabajo. Valencia. Tirant Lo Blanch.

ANEXO

He considerado útil agregar un anexo con una serie de estudios que corroborasen el riesgo de alto nivel de estrés al que están sometidos los conductores profesionales. Se trata de un muestrario de investigaciones procedentes de Europa y Latinoamérica que aunque sin duda experimentan un desigual nivel de desarrollo, los estresores a los que los profesionales están sometidos no difieren demasiado en ambos continentes.

Ésta es la reproducción de cinco de dichos sondeos como fiables exponentes de la significativa influencia del estrés en la conducción profesional, y la evidencia lógica para que los profesionales en prevención actúen con la independencia y neutralidad que los trabajadores esperan de ellos.

1) Estudio de la consultora Senta Work al Transporte Urbano en la ciudad de Barcelona.

Un estudio realizado en el año 2004 por Senta Work preguntó a aproximadamente 900 conductores de autobús empleados de las empresas Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) y Tubsal, por uno de los riesgos laborales que ha ganado más importancia últimamente, el estrés laboral. Estas son las principales conclusiones:

El tráfico, la rutina y la excesiva jornada laboral pasan factura a los conductores de autobús de Barcelona. Según este estudio, el 65% de este colectivo se reconoce víctima del estrés. Además de estos factores inherentes a su trabajo, hay "factores organizativos" que también lo alimentan, como la falta de participación en las decisiones de las empresas a las que pertenecen. El estudio de la consultora destaca también que "la satisfacción laboral de los trabajadores sobre distintas necesidades psicológicas obtiene resultados nada favorables" y que los resultados muestran, en definitiva, "una desfavorable situación de los conductores de autobús en su trabajo diario".

2) Estudio realizado en el año 1997 del Instituto Universitario de Tráfico y Seguridad Vial de la Universidad de Valencia para la exploración de la ansiedad en conductores noveles y profesionales.

El objetivo principal del estudio consiste en realizar un análisis de las características generales encontradas en dos muestras de conductores, una de profesionales del volante y otra de conductores noveles, para establecer si realmente la experiencia en la conducción determina distintos niveles de ansiedad o está en función de las situaciones del tráfico.

Para la realización de esta parte del trabajo intervinieron 135 sujetos voluntarios que se prestaron a colaborar y participar en la investigación, y que se distribuyen en dos muestras, una de conductores profesionales y otra de conductores noveles.

a) Características generales de la muestra de conductores profesionales:

La muestra de conductores profesionales estuvo formada por 83 sujetos profesionales de la conducción, con edades comprendidas entre los 21 y los 67 años (Media=42.53). La distribución por profesiones de la muestra es la siguiente: 38 taxistas y 45 camioneros-transportistas.

b) Características generales de la muestra de conductores noveles:

Compuesta por 52 conductores con menos de dos años de experiencia en la conducción y cuyo rango de edad oscilaba entre los 19 y los 37 años (Media= 21.15). La muestra de estudiantes está formada por 11 hombres y 41 mujeres.

En la realización de esta investigación se empleó el autoinforme denominado I.S.A.T. (Inventario de Situaciones Ansiógenas en el Tráfico), dirigido a evaluar la ansiedad ante situaciones de tráfico susceptibles de generarla (Bañuls, 1993). Dicho inventario parte de los modelos teóricos sobre la ansiedad más actuales y de mayor consenso entre los investigadores: los modelos interactivo y conductual. El I.S.A.T. proporciona una puntuación global así como puntuaciones en cuatro ámbitos situacionales diferenciados: **aquellos que implican evaluación**

(autoevaluación y evaluación externa) (I.S.A.T.-1) en situaciones que el conductor describe como peligrosas o difíciles y ante las que puede sentirse incapaz de hacerles frente (llegar a un cruce complicado, conducir por la noche, realizar un trayecto largo, circular por carreteras desconocidas, conducción prolongada, etc; también situaciones que implican evaluación externa (los que van conmigo en el vehículo no se sienten seguros, se duermen, otros hacen sonar el claxon, me miran cuando aparco, etc.) por lo tanto, incluye todos los ítems que hacen referencia a "evaluación de la capacidad del conductor" así como aquellos que implican evaluación por parte de los demás (acompañantes, conductores, peatones) sobre la propia capacidad del conductor; **críticas y agresión** (I.S.A.T.-2) al conductor provenientes de los demás conductores o peatones (otro conductor dice algo contra mí, me muestra su enfado, me amenaza, me insulta, etc.); **impedimentos externos y retenciones** (I.S.A.T.-3), tales como atascos, caravanas, no poder adelantar, etc., situaciones que podrían significar para el conductor demora en alcanzar una meta o punto de destino en un tiempo prefijado y, **situaciones que implican evaluación por parte de la autoridad** (I.S.A.T.-4), como la policía o la guardia civil, o la presencia de ella, como el sonido de la sirena de los bomberos o de las ambulancias, la proximidad de un accidente, etc.

Tras el análisis de la muestra de conductores evaluados, se pueden observar aquellas situaciones viarias que ocasionan más ansiedad en los conductores profesionales y en los conductores noveles.

En los primeros, cuando al circular en ciudad un policía se les queda mirando, cuando un agente de la autoridad les da el alto, al realizar trayectos largos, la conducción prolongada, cuando se saltan un semáforo en ámbar y un policía se les queda mirando, la conducción nocturna, cuando existen indicios de un accidente reciente, etc. son algunas de las situaciones viarias que les producen más ansiedad al conducir.

Los segundos se ansían más que los conductores profesionales en aquellas situaciones en los cuales tras una maniobra otros conductores hacen sonar el claxon, si otros conductores les muestran enfado, cuando les insultan, si les amenazan desde otro vehículo, si sus acompañantes critican su forma de conducir, etc.

En diferentes investigaciones destaca la importancia de los efectos psicológicos de la exposición al tráfico en conductores noveles y profesionales (Sáiz, Bañuls, Esteban, 1997), resaltando la relevancia del factor humano en la compleja tarea de conducir, en la que encontramos un sujeto con una acción totalmente interactiva con el medio circundante vial que le rodea, y donde la Psicología Aplicada al Tráfico y la Seguridad Vial tiene mucho que aportar.

3) Estudios de A.L.Backman en 1983 basados en un sondeo a distintos conductores profesionales en la ciudad de Helsinki, Finlandia.

Un estudio de interés es el llevado a cabo por Backman en Helsinki en 1983, que tenía como objetivo investigar los riesgos de salud de los profesionales de la carretera para establecer los requisitos físicos y mentales, y los factores productores de estrés relacionados con la profesión. Otro aspecto que cubre este estudio es el de establecer las causas por las cuales el camionero abandona la profesión de conductor a edades aún jóvenes en comparación a otras profesiones.

La metodología empleada para la elaboración de este estudio es una encuesta realizada a diferentes conductores de carretera (una muestra de 633, que también incluye conductores de transporte de viajeros) y completada con un reconocimiento médico llevado a cabo por especialistas.

Los resultados de la encuesta muestran los puntos principales siguientes:

- a) Más de un 70% de conductores sufrían dolores de espalda.
- b) Más de un 20% eran hipertensos.
- c) Un 35% sufrían alguna alteración de estómago.

d) Alrededor de un 8% habían tenido úlcera gástrica.

Por lo que respecta a los resultados de los reconocimientos médicos efectuados, se puede apuntar:

a) Más de un 20% sufrían hipertensión, alguno de ellos acompañada de alteraciones cardiovasculares.

b) Defectos visuales: 43%.

c) Defectos de audición: 13%.

Este estudio demuestra que la edad de retirada de la profesión se produce entre los 45 y los 49 años y que un 66% lo hace a causa de alguna enfermedad que los invalidaba para seguir desempeñándola. Las causas más comunes son las alteraciones cardiovasculares (anginas de pecho), seguidas de lesiones de espalda o de incapacitaciones debidas a accidentes.

4) Estudios realizados en el año 2008 del Dr. Daniel Pérez Chada, director de la clínica del sueño del hospital Universitario Austral en Buenos Aires, Argentina.

En el estudio se evaluó el nivel de estrés, las horas de sueño, el descanso y el nivel de alerta de 47 conductores del turno mañana y del turno tarde. La seguridad vial es uno de los temas que más preocupa a las autoridades. Por eso, más que nunca es importante contar con datos concretos sobre una realidad que todos conocen pero muchos parecen no querer mirar: la falta de descanso y horas de sueño que padecen muchos de los chóferes de transporte público.

Con este objetivo, recientemente se dieron a conocer los resultados finales de un estudio realizado entre enero y diciembre del año 2008, llamado "Trabajo, sueño, alerta y estrés en conductores de colectivos". Entre los autores principales se encuentra el Dr. Daniel Pérez Chada, jefe del Servicio de Neumonología del Hospital Universitario Austral.

"El cansancio y la fatiga han demostrado afectar la sensación de alerta, la performance psicomotriz y el juicio. Por ende, disminuyen la posibilidad de

operar vehículos de manera segura e incrementan la posibilidad de que se produzca un error humano que pueda generar heridas o muertes”, afirmaron los investigadores.

Mediante todas estas pruebas, en el estudio encargado por la Unión Tranviarios Automotor (UTA), se comprobó que:

- a) El 55% de los chóferes del turno día tiene somnolencia.
- b) A partir de las cinco horas de trabajo, la posibilidad de reaccionar frente a una situación disminuye (aumenta el tiempo que tarda realizar una acción concreta para evitar, por ejemplo un choque).
- c) Esta capacidad de reacción disminuye aún más hacia el final del día.
- d) Por encima del 50% de los chóferes tienen un estado de salud regular o malo.

5) Estudio Exploratorio por la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, Facultad de Psicología, sobre estresores laborales en conductores de transporte público colectivo en el Estado de Morelos, México.

a) Objetivo:

Identificar los estresores percibidos por los conductores de transporte público colectivo del municipio de Cuernavaca del Estado de Morelos, México.

b) Material y métodos.

Se realizó una entrevista semiestructurada a 191 conductores de transporte público colectivo de las principales líneas de servicio público.

c) Resultados.

Se evidenció la presencia de quince estresores principales en la muestra de estudio, entre los que se destaca el tráfico, la presión de tiempo que tienen los conductores y la presión por completar una suma de dinero determinada diariamente

d) Conclusiones.

El estudio identificó estresores similares a los reportados en otras investigaciones realizadas en poblaciones semejantes, así como estresores propios del contexto.

Por último incluiré una Encuesta de Opinión Europea en materia de seguridad y salud en el ambiente de trabajo (2012), que señala que el estrés laboral es una preocupación para la gran mayoría de los trabajadores europeos. La encuesta, realizada por Ipsos MORI en nombre de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA), tomó como referencia las experiencias y opiniones de 35.000 individuos de diferentes países europeos en materias como el estrés laboral y el ambiente del lugar de trabajo, además de la importancia de la seguridad y la salud para poder garantizar la competitividad económica y una vida laboral más larga y eficiente.

Los resultados del estudio son alarmantes: ocho de cada diez trabajadores de toda Europa (80%) creen que el número de personas que sufrirán estrés laboral en los próximos cinco años aumentará; específicamente un 52% prevé que tal incremento será notable, un 28% que aumentará ligeramente, un 12% afirma que se mantendrá estable, mientras solo un 8% afirma que disminuirá ligeramente o notablemente. Los datos relevados en España son más optimistas respecto al resto de Europa: siete de cada diez trabajadores en España (69%) creen que el porcentaje de estrés laboral aumentará en los próximos cinco años y de estos casi la mitad (47%) piensa que va a "aumentar mucho". Otro dato relevante del estudio viene de los directivos: de éstos, el 79% considera que el estrés constituye un problema en sus organizaciones.