UNIVERSIDAD CATOLICA ANDRES BELLO
DIRECCIÓN GENERAL DE LOS ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE DERECHO
ESPECIALIDAD EN DERECHO DEL TRABAJO

**EL ESTRÉS LABORAL.
INCIDENCIAS EN LA SALUD DEL TRABAJADOR Y EFECTOS LEGALES.**

Trabajo Especial de Grado, para optar
al Grado de Especialista, en Derecho
del Trabajo.

Autor: Mónica Hernández León.

Asesor: Douglas Yáñez.

Caracas, Julio 2013.

UNIVERSIDAD CATOLICA ANDRES BELLO

DIRECCIÓN GENERAL DE LOS ESTUDIOS DE POSTGRADO

ÁREA DE DERECHO

ESPECIALIDAD EN DERECHO DEL TRABAJO

EL ESTRÉS LABORAL.

INCIDENCIAS EN LA SALUD DEL TRABAJADOR Y EFECTOS LEGALES.

Proyecto de Trabajo Especial de Grado, para optar al Grado de Especialista, en Derecho del Trabajo.

Autor: Mónica Hernández León.

Asesor: Douglas Yanes.

Caracas, Julio 2013

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE DERECHO
ESPECIALIDAD EN DERECHO DEL TRABAJO

APROBACIÓN DEL ASESOR

En mi carácter de Asesor del Trabajo Especial de Grado, presentado por la ciudadana **Abogada Mónica Hernández León**, para optar al Grado de Especialista en Derecho del Trabajo, cuyo título tentativo es: EL ESTRÉS LABORAL. INCIDENCIAS EN LA SALUD DEL TRABAJADOR Y EFECTOS LEGALES. Considero que dicho Trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En la Ciudad de Caracas, a los quince (15) días del mes de julio de 2013.

Duglas J. Yanes Reyes

CI N° V.10.511.765

UNIVERSIDAD CATOLICA ANDRES BELLO
DIRECCIÓN GENERAL DE LOS ESTUDIOS DE POSTGRADO
AREA DE DERECHO
ESPECIALIDAD EN DERECHO DEL TRABAJO

**EL ESTRÉS LABORAL.
INCIDENCIAS EN LA SALUD DEL TRABAJADOR Y EFECTOS LEGALES.**

Por: Abg. **Mónica Hernández León**

Trabajo Especial de Grado de Especialización en Derecho del Trabajo, aprobado en nombre de la Universidad Católica "Andrés Bello", por el Jurado abajo firmante, en la ciudad de Caracas, a los dieciocho (18) días del mes de julio de dos mil trece (2013).

CI.

CI.

*A Dios y la Virgen, por las cosas maravillosas que siempre me ha dado.
A mi familia, por su ayuda y apoyo, en especial a mi hija Ana Victoria Mata,
por el empuje que me da cada día de seguir mejorando profesionalmente,
para ser su mejor ejemplo de vida, y por supuesto*

*a mi esposo por su paciencia y colaboración.
 Al Dr. Douglas Yanes, por su tiempo y dedicación.
 A mí querida y estimada amiga Abog. Adriana Sánchez Benítez
 A todos los que de alguna manera participaron en el logro de este proyecto.*

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
APROBACIÓN DEL ASESOR.....	iii
APROBACIÓN DEL JURADO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
INDICE GENERAL.....	vi
LISTA DE SIGLAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I. NATURALEZA JURÍDICA DE LAS ENFERMEDADES OCUPACIONALES OCASIONADAS POR LOS FACTORES PSICOSOCIALES.....	10
Antecedentes Históricos.....	10
Antecedentes en nuestra legislación.....	20
Definición de enfermedades ocupacionales.....	27
CAPÍTULO II. LOS FACTORES PSICOSOCIALES Y SU RELACION CON LAS NUEVAS TENDENCIAS DE SALUD.....	37
Factores Psicosociales.....	37
Aspectos Generales.....	37
Definición.....	41

Características.....	49
Descripción de los Factores Psicosociales.....	54
Los Factores Psicosociales y su relación con la Administración del Talento Humano.....	66
Consecuencias.....	71
El Estrés.....	83
Definiciones Generales.....	83
Origen Histórico del término estrés.....	95
Clasificación y Efectos producidos por el Estrés.....	102
CAPITULO III. GENERALIDADES, DEFINICION Y NATURALEZA JURÍDICA DEL ESTRÉS LABORAL.....	112
Aspectos Generales.....	112
Definiciones del estrés laboral.....	116
Características del estrés laboral.....	119
Síntomas y Efectos del Estrés Laboral.....	121
Consecuencias.....	125
Medidas de Prevención.....	128
Relación del estrés laboral con los factores de tipo psicosociales.....	144
Criterios Jurisprudenciales en el Derecho Español.....	150
CAPÍTULO IV. RESPONSABILIDAD LEGAL DEL EMPLEADOR SEGÚN LA LEGISLACIÓN VENEZOLANA.....	157
Aspectos normativos según la legislación venezolana.....	157
Aspectos de la Responsabilidad Patronal.....	161
Aspectos Jurisprudenciales.....	174
CONCLUSIONES.....	185
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	193

LISTA DE SIGLAS

CRBV	Constitución República Bolivariana de Venezuela.
LOTT	Ley Orgánica del Trabajo (derogada).
LOTTT	Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y los Trabajadores.
RLOT	Reglamento Ley Orgánica del Trabajo.
LOPCYMAT	Ley Orgánica de Protección, Condiciones y Medio Ambiente del Trabajo.
RLOPCYMAT	Reglamento de la Ley Orgánica de Protección, Condiciones y Medio Ambiente del Trabajo.
TSJ	Tribunal Supremo de Justicia.
OMS	Organización Mundial de la Salud
INSHT	Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo Español.
OIT	Organización Internacional del Trabajo.

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE DERECHO
ESPECIALIDAD EN DERECHO DEL TRABAJO

EL ESTRÉS LABORAL.

Profesor: Duglas Yánez.
Alumno: Mónica Hernández León.
Fecha: Julio 2013.

RESUMEN

La presente investigación está dirigida al estudio del estrés laboral y sus incidencias en la salud del trabajador; así como sus incidencias legales previstas en la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, asimismo la investigación están inmersa en el estudio de la seguridad social, en virtud de que todo sistema de seguridad debe responder a toda una variedad de contingencias.

Aún cuando existen muchas recopilaciones en las cuales se trata el tema planteado, sin embargo, la presente investigación tiene por norte el estudio de todos aquellos factores de riesgos que en la actualidad están siendo analizados, y que están comprobando la existencia de nuevas tendencias causantes de enfermedades de origen laboral como son el estrés laboral y las sobrecargas emocionales, y que se encuentran en estudio hoy en día. En definitiva, la investigación lo que busca es establecer la importancia del cumplimiento de las normas de higiene y seguridad en todo ámbito laboral, a los fines de salvaguardar la integridad física, y la salud de los trabajadores, protegiéndolos de los agentes que puedan ocasionar algún tipo de daño temporal o permanente.

En tal sentido y de acuerdo a los objetivos establecidos, el trabajo será un estudio monográfico a un nivel descriptivo. Monográfico de acuerdo a lo señalado en el Manual para la elaboración del trabajo especial de grado en el área de derecho (UCAB, 1997), lo que consiste en "el estudio de problemas con el propósito de ampliar y profundizar el conocimiento de su naturaleza, con apoyo principalmente, de fuentes bibliográficas y documentales. Del análisis progresivo de la información surgirán las conclusiones, con el propósito de ampliar y

profundizar el conocimiento de la naturaleza de las enfermedades ocupacionales en Venezuela.

Descriptores: Estrés, Enfermedad, riesgos, condiciones, medio ambiente, factores psicosociales y emocionales.

INTRODUCCIÓN

Por cuanto en los actuales momentos, se vive en un mundo en el que se ha impuesto un ritmo vertiginoso en todos los ámbitos de la vida diaria, principalmente como punto de partida el desenvolvimiento social del individuo en el ámbito laboral, donde la competitividad impuesta por las presiones económicas, que derivan de la globalización han determinado grandes cambios en los procesos organizativos, que repercuten directamente en la salud física y mental del individuo, al no adaptarse a las nuevas reglas que se presentan en el mercado laboral.

Ante dichos avances, las empresas tanto públicas como privadas se han visto en la necesidad de adaptar y mejorar su estructura a fin de enfrentarse con éxito a los cambios que se realizan. La gestión del talento humano se ha transformado, ya que, la relación entre las organizaciones y las personas se consideraban antagónicas porque el hombre era visto como una máquina, ahora, es uno de los recursos más valiosos.

Es por ello que los trabajadores dependen de las organizaciones para obtener sus metas individuales y personales, y éstas a su vez, dependen

directamente para operar, producir bienes y servicios, atender clientes, competir en los mercados y lograr los objetivos generales y estratégicos. Las partes mantienen una relación de mutua dependencia que les permite obtener beneficios recíprocos.

Por esta razón, el objeto de la presente investigación, es realizar un aporte en cuanto al debate existente en el mundo laboral sobre los factores psicosociales que poseen mayor influencia en el nacimiento de enfermedades ocupacionales, y considerada como una de las peores enfermedades del siglo XXI, llamado el Estrés Laboral.

Han sido largos los estudios realizados por las distintas disciplinas como son la Medicina, Psicología y la Psiquiatría sobre el estrés, desde finales del siglo XIX y principios del siglo XX, y el elevado número de Informes en esta materia elaborada por las Organizaciones Internacionales más relevantes, en este siglo XXI, como son la Comisión Europea, Organización Mundial de la Salud (OMS), la Organización Mundial del Trabajo (OIT), Instituto Nacional de Seguridad y Salud de EEUU (NIOSH) y el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo Español (INSHT), yaún no existe una definición aceptada comúnmente ya que la

multicausalidad que provocan estos estados y las distintas perspectivas que se pueden adoptar, impiden un acuerdo en cuanto a su definición.

El concepto de estrés ha alcanzado una gran popularidad tanto en el lenguaje cotidiano como en la literatura científica. El término fue introducido en la literatura médica a partir de los trabajos de Hans Selye, quien en 1936 describió el llamado Síndrome de adaptación general, y en 1956 publicó el libro ***The Stress of Life***. Los trabajos de Selye dieron fuerte apoyo a la convicción de que los factores sociales y psicológicos son de verdadera importancia en la salud o enfermedad. Desde entonces, el concepto ha cobrado gran auge y ha sido objeto de innumerables investigaciones en las ciencias naturales y sociales.

Por tanto, el estrés no es más que un conjunto de reacciones que sufre el organismo, en una situación determinada y es experimentada por la mayoría de las personas en mayor o en menor grado, dando lugar a una respuesta de tensión o presión. Dicho estrés es originado, tanto en el ambiente exterior como en el interior de la persona, que implica un apremio o exigencia sobre el organismo. Es por ello, que el entorno, la organización y el individuo son factores que actúan como posibles fuentes de estrés laboral.

Dentro de las fuentes del estrés encontramos a los factores psicosociales que según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) se refieren a interacciones entre el trabajo, medio ambiente, la satisfacción en el trabajo, las condiciones del empleador y sus capacidades, así como su vida personal que según sus experiencias pueden influir no solo en su vida cotidiana sino en su salud y con ellos en un bajo rendimiento en su trabajo. Siendo en consecuencia el estrés, unos de los primordiales factores psicosociales que generan un deterioro en la salud y un bajo desempeño en su medio ambiente de trabajo al trabajador.

En el trabajo, se describirán algunos aspectos a considerar sobre las enfermedades de origen ocupacional, asimismo se destacará la relevancia actual de este tema, desde el punto de vista psicológico y emocional en el cual se ve envuelto un individuo como trabajador, al enfrentarse ante una enfermedad que puede ser catalogada por sus médicos tratantes como una enfermedad de origen común, pero que sin embargo, la misma produce síntomas que no desaparecen o que continúan causando daños no solo físicos sino emocionales a la persona, y que llega a ser catalogadas después de una serie de evaluaciones y detalles que el mismo individuo indica, como una enfermedad de origen ocupacional, por cuanto todo señala a su ambiente de trabajo, como el agente ocasionador de la misma. Es por ello,

que es necesario resaltar la importancia de tener claro cuáles son los efectos que se generan a consecuencia de una enfermedad de origen ocupacional ocasionada por el estrés.

Por estas razones, el trabajo se establece en ¿Cómo incide en la salud del trabajador el estrés laboral, y sus consecuencias jurídicas?

Los tópicos que más se acerquen a la respuesta a dicha interrogante serán abordados en este estudio, el cual ha sido estructurado en cuatro (4) capítulos, a saber:

En el **Capítulo I**, se presenta en detalle a que se refieren las enfermedades ocupacionales desde el punto de vista de los factores psicosociales, como base de la presente investigación sobre el estrés laboral, sus antecedentes históricos y distintas definiciones doctrinarias y legales.

Seguidamente el **Capítulo II**, se expone todo lo concerniente a los factores psicosociales, según las distintas definiciones y clasificaciones que se han dado de ellos, y su relación con las nuevas tendencias en la salud

específicamente al Estrés en su sentido amplio y su relación con los factores psicosociales.

Por su parte, en el **Capítulo III**, se refiere a la medula del presente trabajo de investigación el cual se traduce en ver al Estrés Laboral como un trastorno causado, por la exposición del trabajador a los factores Psicosociales, que fueron abordados en el capítulo anterior.

Finalmente, en el **Capítulo IV**, se realiza una descripción de las consecuencias, que generan el estrés laboral en el trabajador, así como las consecuencias legales que se generan en contra del empleador, al momento que se determina la existencia de una enfermedad de origen ocupacional que hay sido generada por algún factor, y en el caso en concreto por factores psicosociales en los términos previstos en la legislación venezolana.

Con el desarrollo de los capítulos descritos, se busca crear conciencia en las personas sobre la importancia y la necesidad de asumir e implementar de manera responsable medidas de autocuidado para mantener la salud y minimizar o neutralizar los riesgos inherentes al ejercicio de una labor, en cualquier medio ambiente de trabajo, por cuanto uno de los pilares

fundamentales es que la educación de los actores de toda relación laboral (patrono-trabajador), es la base de la prevención de las enfermedades ocupacionales y accidentes de trabajo.

Por último, la presente investigación representa un reto en cuanto a que es un tema de interés actual y que sirve de soporte para futuras investigaciones, en lo que respecta a la salud ocupacional para quienes consideren, al individuo como la parte más importante de una organización.

Por otra parte, la presente investigación metodológicamente se ubica en una investigación teórica que ofrece la ventaja de precisar elementos reales del tema, a través de una investigación en la doctrina nacional y extranjera, así como en los instrumentos legales y fuentes jurisprudenciales, analizados a través de los diferentes criterios de la doctrina y lo que establecen las normas que involucran la materia, así como de los criterios jurisprudenciales, y tesis modernas que estén estudiando el tema. Todo lo anterior configura una investigación analítica y de desarrollo conceptual, con apoyo de una amplia revisión bibliográfica sobre el tema a tratar.

En tal sentido y de acuerdo a los objetivos establecidos, el trabajo será un estudio monográfico a un nivel descriptivo, de acuerdo a lo señalado en el Manual para la Elaboración del Trabajo Especial de Grado en el Área de Derecho (UCAB, 1997), lo que consiste en “el estudio de problemas con el propósito de ampliar y profundizar el conocimiento de su naturaleza, con apoyo principalmente, de fuentes bibliográficas y documentales. La originalidad del estudio se refleja en el enfoque, criterios, conceptualizaciones, conclusiones, recomendaciones y, en general, el pensamiento del autor” (p. 01) y descriptivo tomando como base lo que dice Danhke (1998 citado por Hernández y otros 2003, p.117), lo cual consiste en: “... especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis”. Seleccionando una serie de aspectos relevantes y analizando cada uno de ellos independientemente, para así descubrir lo que se investiga”.

En este sentido, la investigación será enmarcada en el modelo deductivo analítico, es decir, establecer conclusiones y razonamientos partir de la observación de hipótesis e investigaciones previas, separando los elementos de la problemática planteada para estudiarla como un conjunta interrelacionado entre sí. Estudiando inicialmente cada una de las partes y

posteriormente en conjunto, extrayendo de sus características generales aspectos particulares relacionados con el tema tratado. De esta manera, con el diseño el autor del presente trabajo pretende alcanzar el objetivo propuesto para su realización.

CAPITULO I NATURALEZA JURÍDICA DE LAS ENFERMEDADES OCUPACIONALES OCASIONADAS POR LOS FACTORES PSICOSOCIALES.

Antecedentes Históricos.

La prevención ante los riesgos laborales, se remonta desde el origen mismo del hombre y ha recorrido un largo camino hasta alcanzar los avances del presente. El desarrollo y evolución de la normativa, que regula la protección ante accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales está íntimamente relacionado con la evolución de las normas laborales, de seguridad social e Industrial.

Para el año 1868, durante el gobierno de Bismark, a casi un siglo de iniciarse la Revolución Industrial, se emite en Alemania la Ley de Compensación al Trabajador, dicha ley establecía, que todo trabajador que sufriera una lesión incapacitante, como consecuencia de un accidente industrial, debía ser compensado económicamente por su patrón. Dicha ley se fue adoptando rápidamente en los países industrializados de Europa y en los Estados Unidos.

En Inglaterra, país donde comenzó la Revolución Industrial, la campaña unitaria procuró, ante todo, acortar la duración de las jornadas de

trabajo y proteger la salud de los niños, quienes eran los más perjudicados por la situación existente. Sólo más tarde trató de impedir los accidentes en general. En el siglo XVIII, como resultado de una serie de inventos, comenzó una gran demanda de mano de obra barata, que vino a satisfacer la infancia indigente, socorrida por las autoridades de Asistencia Social de las grandes ciudades. El primer intento, para modificar por medio de un estatuto la ley común de la responsabilidad patronal se hizo en Inglaterra, permitiendo que los representantes personales de un trabajador fallecido, cobrasen por muerte causadas por negligencia.

Este hecho modificó, pero no mejoró la defensa y seguridad del trabajador.

El problema de Seguridad, comenzó entonces a apasionar a la opinión pública, el número de máquinas, su potencia y velocidad aumentaban sin cesar, creando cada vez mayor peligro en las fábricas. Engels al describir la situación existente en 1844 decía que había tantos lisiados en Manchester, que parecía un ejército que regresaba de la guerra. Más tarde el papá León XIII, en su Encíclica conocida con el nombre de FERUM Novarum, publicada en 1891, fija la posición de la Iglesia Católica; en cuyo manifiesto aboga por la reglamentación del trabajo y que se restrinja el trabajo de las mujeres y los niños expuestos a los infortunios del ambiente laboral. De esta manera y de

una forma sistemática y científica aparecen las primeras leyes, entre las cuales se señala la Ley para proteger la salud y la moralidad de los aprendices y otros trabajadores de hilanderías y fábricas. Por otra parte, EngelBollfus fundó en 1.867 una asociación en MulHouse, para la prevención de los accidentes en las fábricas y para el intercambio de experiencias en materia de seguridad.

En París en 1.883, se funda a petición de numerosas industrias, la "Asociación de Industriales contra los accidentes de trabajo", la cual contaba con gran número de asociados, los cuales pagaban cuotas de acuerdo con el número de obreros, y recibían en cambio asesoramiento y asistencia en todos los problemas de Seguridad en sus fábricas. Anteriormente a comienzos del año 1.841, había surgido la primera legislación francesa, pero la legislación de seguridad propiamente dicha sólo fue introducida en 1.983.

Gran Bretaña fue el primer país que reglamentó por primera vez sobre el trabajo, reduciendo la jornada laboral, creando servicios de inspección y legislando sobre la edad de los aprendices. Este ejemplo fue seguido prontamente por las demás naciones europeas; estableciendo como norma que: con el hombre que trabaja no se debe cumplir solamente pagándole un salario, sino que es necesario proporcionarle una seguridad contra los

accidentes ocurridos en la fábrica o contra las enfermedades, adquiridas en la misma.

En los Estados Unidos de Norte América, el movimiento por la Seguridad Industrial también comenzó tempranamente, y es así como en 1.911, se crearon leyes de compensación a los trabajadores por accidentes de trabajo y en 1.912, tiene lugar el nacimiento del Consejo Nacional de Seguridad, organismo que más tarde se convirtió en el abanderado de la Seguridad Industrial en ese país.

Por otra parte, La Ley de Rusia sobre la ratificación de las bases de la legislación laboral del 15 de julio de 1970, sostiene que todos los obreros y empleados, entran obligatoriamente al sistema de seguro social del Estado.

En Francia el Código de Seguridad Social expone, todos los empleados cuyos establecimientos se beneficien del régimen social, están obligados a cotizar a nombre de accidentes de trabajo y de enfermedades profesionales y las tasas de estas cotizaciones están calculadas en función del riesgo de cada establecimiento.

En este sentido, el artículo 133 del Código de Seguridad Social establece que con el fin de impulsar a los empresarios en sus esfuerzos de

mejorar la prevención, las cajas regionales de seguros de enfermedad, pueden reducir o aumentar la tasa de cotización de accidentes de trabajo, calculada para un establecimiento cualquiera. Asimismo plantea este código, que la víctima se beneficiará de la gratitud de prestaciones tales como atención médica y quirúrgica, medicamentos, análisis y reeducación profesional.

En América Latina por ejemplo, el Decreto 18846 del 28 de abril de 1971 de la República de Perú dice: 1. La caja nacional, de seguro social obrero, asume exclusivamente el seguro por accidente de trabajo y enfermedades profesionales, del personal obrero en las condiciones fijadas por este decreto ley, embargándose en consecuencia de su gestión asistencial administrativa, técnica y financiera. 2. El seguro de accidentes de trabajo y de enfermedades profesionales, serán financiado con una aportación, a cargo exclusivo del empleador y cuyo monto establecido en función de la naturaleza y frecuencia de los riesgos, será fijado por resolución suprema.

Dentro del régimen laboral colombiano, el artículo 219 dice: "El patrono puede asegurar íntegramente a su cargo, en una Compañía de seguros los riesgos por accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de sus trabajadores, pero en todo caso el patrono, es quien debe dar al

trabajador o a sus beneficiarios, las prestaciones que en este capítulo se establecen".

Finalmente, es oportuno hacer referencia a las consideraciones realizadas por el autor Duran (2005), según el cual la protección de los riesgos laborales, se ha desarrollado en cuatro etapas: La primera etapa de 1880-1900, en la cual la protección se basó en la responsabilidad por culpa donde los riesgos del trabajo, eran soportados por el propio trabajador, limitándose la responsabilidad del empleador a la responsabilidad civil por culpa, lo que hacía para el trabajador dificultoso, la obtención de una reparación por los daños sufridos a causa de los accidentes y enfermedades ocupacionales, pues recaía en el trabajador, la carga de probar la culpa del empleador.

La segunda Etapa que comenta este autor, comprende el periodo entre 1900–1920, en esta etapa la protección, se basa en el seguro obligatorio de la responsabilidad individual del empleador, donde se establece la indemnización obligatoria o responsabilidad objetiva, países como Bélgica, Portugal y países bajos, recurrieron a este tipo de seguros.

La tercera Etapa, según Duran (2005), es desde 1920-1950 en la cual surge la teoría del riesgo profesional, este autor se refiere a esta etapa como

la responsabilidad colectiva frente al riesgo, en este sentido el empleador responde por ser el causante originario del riesgo y no por considerarlo culpable del daño causado. Hay que resaltar, que en esta etapa hay una extensión de la cobertura a enfermedades ocupacionales y accidentes intinerin. En los países como Noruega, Suecia, Islandia, Estados Unidos, Dinamarca, Luxemburgo, Chile, Costa Rica, Francia, etc, adoptaron seguros profesionales y seguros sociales de accidentes con carácter obligatorio.

Finaliza el autor Duran (2005), con una cuarta etapa la cual denomina de gestión del riesgo, habla de implementación de políticas de seguridad y salud en el trabajo donde la prevención, es un principio fundamental, se establece vínculos entre los instrumentos financieros del seguros y las políticas de prevención de riesgo, en este sentido los aseguradores son responsables en función de la prevención.

Es por ello, que debemos entender a la seguridad social, como un derecho humano básico, cuya realización es imprescindible en la tarea de sostener la seguridad humana, la dignidad y la justicia social; teniendo a su vez que responder a toda una variedad de contingencias, con ingresos mínimos asegurados en caso de necesidad, atención de la salud, enfermedad, vejez e invalidez, desempleo, accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, maternidad, responsabilidades familiares y

muerte. Si bien no existe un único modelo de seguridad social adecuado, existe un desarrollo, en el Derecho Internacional de los Derechos Humanos, que establece el contenido de cada uno de los aspectos o componentes de este derecho. La realización de ese contenido, es el desafío para los distintos sistemas y modalidades propuestas.

En este sentido, tenemos que para Zúñiga (1980, p. 19), la Seguridad Social es definida así:

Por Seguridad Social se entiende el conjunto de medidas previsivas que conducen a garantizar a los habitantes de un país los medios económicos para lograr las condiciones mínimas de comodidad, salud, educación y recreación necesarias al civilizado; y las providencias contra una serie de riesgos inherentes a la vida moderna, tales como el desempleo, **la enfermedad profesional** o de otro origen, la invalidez parcial o total, la ancianidad, la educación de los niños...

En opinión del profesor Absalón (1995, p.162), Coordinador del Postgrado en Seguridad Social de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad Central de Venezuela, la seguridad social es "*un sistema de protección social, fundado legalmente, orientado a garantizar a*

los habitantes de un país un mínimo de condiciones favorecedoras de una existencia humana y digna”.

Para la OIT (1984), máxima autoridad en materia de seguridad social, esta debe entenderse como: “... *la protección que la sociedad proporciona a sus miembros mediante una serie de medidas públicas, contra las privaciones económicas y sociales que de otra manera derivarían de la desaparición o de una fuerte reducción de sus ingresos como consecuencia de enfermedad, maternidad, **accidente del trabajo o enfermedad profesional**, desempleo, invalidez, vejez y muerte; y también la protección en forma de asistencia médica y de ayuda a las familias con sus hijos”.*

Si observamos lo anterior, podemos ver que el término seguridad social abarca muchos elementos fundamentales que deben tenerse presente en toda sociedad moderna y organizada, en virtud de que la seguridad social constituye un derecho humano que debe ser garantizado por cada uno de los estados, a todos los individuos de dicha sociedad.

De este modo, se entiende que los factores causantes de las enfermedades ocupacionales pueden tener relación con el entorno material del trabajo (contaminantes químicos, físicos, carga de trabajo, etc.), tanto como con otros factores relacionados con los riesgos psicosociales (carga de

trabajo excesiva, deficiente distribución de tareas, falta de reconocimiento profesional, etc.).

Es así como en el accidente de trabajo, es fácil de demostrar que éste se ha producido en el desempeño del trabajo y que existen unas causas inmediatas, que lo han provocado, no es tan fácil probar el origen laboral de las enfermedades ocupacionales, ya que el lento pero progresivo deterioro de la salud, hace que los efectos externos de la enfermedad, puedan tardar muchos años en aparecer, aún después de una exposición larga y continuada a unos agentes peligrosos; un ejemplo de ellos lo podemos encontrar en la sordera profesional. Como consecuencia, desde un punto de vista preventivo, para tratar el problema de posibles enfermedades profesionales, no podemos esperar a que aparezcan los síntomas de la enfermedad para empezar a actuar, sino que hay que adoptar un comportamiento previsor y tener en cuenta los distintos factores responsables que puedan producir una enfermedad profesional: el nivel o la concentración del agente contaminante en el ambiente, el tiempo de exposición, la presencia de varios agentes contaminantes al mismo tiempo, y las características individuales de las personas. Al mismo tiempo, es fundamental considerar que la salud y la enfermedad están unidas a los cambios que experimenta la sociedad y el mundo del trabajo y que, frente a la

aparición de nuevos riesgos químicos, tecnológicos, ergonómicos o psicosociales surgen distintas enfermedades ocupacionales.

Antecedentes en nuestra Legislación.

En Venezuela las primeras disposiciones sobre la materia aparecieron en el Código de Minas en el año 1909, en el se estableció la jornada de doce horas, se prohibió el trabajo en el interior de las minas a las mujeres y a los menores de 12 años, y se estableció una disposición protectora, en caso de enfermedad, asimismo, la ley de 1975 estableció el sistema de reparación de accidentes de trabajo, base del régimen que adoptó la ley del trabajo de 1928.

Guzmán (2001), expresa que en 1917, fue promulgada la Ley de Talleres y establecimientos públicos, consagrando disposiciones de Higiene y Seguridad Industrial. En ella se limitó las jornadas y se estableció el principio de descanso obligatorio.

En 1928 fue promulgada la primera Ley del Trabajo, la cual establece la obligación patronal de pagar las indemnizaciones previstas por primera

vez con carácter general en los casos de accidentes y enfermedades ocupacionales, es importante acotar que hasta la fecha, la materia se regía por las reglas de las leyes de minas y por las disposiciones del código civil, acerca de la responsabilidad del arrendador de servicios, que a su vez era de naturaleza civil y se fundamentaba en la teoría contractual, según la cual el patrono (arrendador) responde del riesgo en todo caso, salvo en el de la culpa del obrero o sirviente.

La verdadera legislación venezolana, en materia de prevención de accidentes no se creó sino hasta el 16 de Julio de 1936, con la promulgación de una nueva Ley de Trabajo y su Reglamento. Esta ley consagraba un régimen de riesgos profesionales, que con algunas modificaciones se encuentran en la Ley Orgánica del Trabajo de 1990, reformada en 1997, y con última reforma en Mayo 2012. En este sentido, en el Artículo 123 de la Ley del Trabajo de 1936, vigente hasta 1990, se estableció: “El empleador estará obligado a tomar las medidas que sean necesarias a fin de que el trabajo se realice en condiciones expresadas en el artículo anterior...”. Esta norma encuentra su origen en la legislación de 1915.

Es importante resaltar que a la par en 1940, se dicta la primera Ley del Seguro Social obligatorio, la cual se aplica en 1944, cuando fue creado el Instituto Central de los Seguros Sociales. En sus inicios, su cuadro

prestacional era muy limitado y se reducía a asistencia médica e indemnizaciones diarias hasta por veintiséis semanas consecutivas y prestaciones en dinero (pensiones) en los casos de accidente de trabajo y enfermedades profesionales que originaran estados de invalidez, incapacidad parcial o muerte. En 1966 se promulga la Ley del Seguro Social, en la cual entre otros beneficios, se aumentó la duración de las indemnizaciones por incapacidad temporales hasta por 52 semanas consecutivas, susceptibles de prórrogas.

Luego, en 1968, se publica en Venezuela el Reglamento de las Condiciones de Higiene y Seguridad en el Trabajo (RCHYST), en el cual se consagran una serie de normas que deben ser cumplidas, obligatoriamente por los empleadores y trabajadores. La existencia, de este instrumento legal fue escasamente conocida y su manejo se limitó a los expertos en materia de seguridad industrial y su aplicación, se dio en muy pocas empresas; fue reformado en 1973, este reglamento adquiere mayor relevancia con la promulgación de la Ley Orgánica de Prevención Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, también conocida por sus iniciales como LOPCYMAT, promulgada y publicada el 18 de Julio de 1986.

Con la LOPCYMAT, promulgada en 1986, se produjo un gran paso en materia de prevención y reparación de riesgos laborales pues desde su

promulgación, ha estado orientada a garantizar un medio ambiente de trabajo seguro saludable, consagrando indemnizaciones para el trabajador adicionales a las de la Ley del Seguro Social y las de la Ley Laboral, así como, sanciones penales para los patronos en los casos en que la muerte o incapacidad del trabajador, que en principio se estableció, fuera producto de la incorrección de una condición, advertida previamente al Empleador. No obstante, la aplicación de la misma se vio bastante limitada entre otras cosas por la ausencia del Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales, conocido por sus iniciales como INPSASEL, órgano a cuyo cargo estaba la ejecución de las políticas en materia de condiciones y medio ambiente de trabajo, conforme a lo establecido en el artículo 12 de la mencionada Ley.

En este sentido, la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) derogada, definía en su artículo 28 a las enfermedades profesionales como:

“...Artículo 28.- Se entiende por enfermedades profesionales, a los efectos de esta Ley, los estados patológicos contraídos con ocasión del trabajo o exposición al medio en el que el trabajador se encuentra obligado a trabajar; y aquellos estados patológicos imputables a la acción de agentes físicos,

condiciones ergonómicas, meteorológicas, agentes químicos, agentes biológicos, factores psicológicos y emocionales que se manifiesten por una lesión orgánica, trastornos enzimáticos o bioquímicos, trastornos funcionales o desequilibrio mental, temporales o permanentes, contraídos en el ambiente de trabajo que señalen la reglamentación de la presente Ley, y en lo sucesivo se añadieren al ser aprobada su inclusión por el organismo competente.

Sin embargo, hoy en día en la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT), publicada en fecha 26 de Julio de 2005, en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.236, define a las enfermedades ocupacionales en su artículo 70 como:

“...Artículo 70. Definición de enfermedad ocupacional. Se entiende por enfermedad ocupacional, los estados patológicos contraídos o agravados con ocasión del trabajo o exposición al medio en el que el trabajador o la trabajadora se encuentra obligado a trabajar, tales como los imputables a la acción de agentes físicos y mecánicos, condiciones disergonómicas, meteorológicas, agentes químicos, biológicos, factores psicosociales y emocionales, que se manifiesten por una lesión orgánica, trastornos enzimáticos o bioquímicos, trastornos funcionales o desequilibrio mental, temporales o permanentes.

Se presumirá el carácter ocupacional de aquellos estados patológicos incluidos en la lista de enfermedades ocupacionales establecidas en las normas técnicas de la presente Ley, y las que en lo sucesivo se añadieren en revisiones periódicas realizadas por el Ministerio con competencia en materia de seguridad y salud en el trabajo conjuntamente con el Ministerio con competencia en materia de salud”.

Analizada las normas, previstas en la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT), derogada así como en la vigente, se observa que se establece que las manifestaciones físicas o emocionales se encuentran relacionados con la exposición de agentes presentes en el medio ambiente de trabajo, y que entre estos agentes nos encontramos con factores psicosociales y emocionales, que afectan a cada individuo de una manera particular y que pueden llegar a causar serios problemas de salud, y que éstos problemas están estrechamente relacionados al estrés Laboral, el cual será abordado en el presente trabajo de investigación.

En consonancia, con la legislación implementada en el país, Venezuela ha suscrito una serie de convenios internacionales en materia de

seguridad en el trabajo, convenios que han sido plasmados en la legislación laboral, entre los cuales destacan: El Convenio 81 sobre la Inspección del Trabajo de 1947, ratificado por Venezuela en Gaceta Oficial N° 28.332 del 17/05/1967; Convenio 102 sobre la Seguridad Social (normas mínimas) de 1952, ratificado en Gaceta Oficial N° 2.848 Extraordinaria del 27/08/1981; Convenio 118 sobre la Igualdad de Trabajo (Seguridad Social) de 1962, ratificado en Gaceta Oficial N° 2.847 Extraordinaria del 27/08/1981; Convenio 120 sobre Higiene de 1964, ratificado en Gaceta Oficial N° 29.475 del 30/03/1971; Convenio 121 sobre las Prestaciones en Caso de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales de 1964, ratificado en Gaceta Oficial N° 2.849 Extraordinaria del 27/08/1991; Convenio 155 sobre Seguridad y Salud en el Trabajo; Convenio 161 sobre los Servicios de Salud en el Trabajo de 1985, ratificado en Gaceta Oficial N° 5.747 Extraordinaria del 23/12/2004.

Por otra parte, integran la normativa en esta área las normas COVENIN, las cuales en principio buscan definir los niveles de calidad de los productos, facilitar el intercambio de bienes y servicios y resolver problemas técnicos y comerciales. A través de estas normas se ha buscado regular ciertos aspectos técnicos en materia de seguridad y salud en el trabajo, siendo algunas de ellas de obligatorio cumplimiento y otras, solo cumplen la función de orientación y recomendación.

Tanto es así, que se observan los avances de la legislación venezolana cuando en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, en su artículo 87 establece la garantía Constitucional, a un sitio de trabajo en condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuado, y para ello el Estado adoptará medidas y creará instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones. Asimismo, por su parte la reforma de la actual Ley Orgánica de Trabajadores y Trabajadoras, en sus artículos 164, 165 y 166, prevé las figuras del Acoso Laboral y Sexual, que conllevan consigo situaciones de estrés al trabajador, siendo que de nuestra legislación podemos observar los avances en regular todo lo referente a la materia de seguridad laboral y un buen medio ambiente de trabajo, a los fines de evitar enfermedades ocupacionales y accidentes laborales.

Definición de Enfermedades Ocupacionales

La Ley General de Seguridad Social, española en su artículo 85, Decreto 2065 (mayo/1974), define como enfermedad profesional:

“Toda enfermedad contraída a consecuencia del trabajo ejecutado por cuenta ajena, en las actividades que se especifiquen en el cuadro que se apruebe

por las disposiciones de aplicación y desarrollo de esta Ley, y que esté provocado por la acción de elementos o sustancias que en dicho cuadro se indiquen por cada enfermedad profesional.”

La enfermedad ocupacional, se define con un criterio deliberadamente restrictivo ya que, en primer lugar, es condición necesaria, pero no suficiente, que la enfermedad se produzca a causa del trabajo ya que, además, la enfermedad como tal tiene que estar reconocida legalmente o, lo que es lo mismo, sea causada por las sustancias o agentes que figuran en una lista aprobada por una norma legal, que en nuestro caso es la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT), y además que se encuentren reconocidas como tales en el marco de la Seguridad Social, es decir, por el organismo encargado de ello que es el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laboral (Insapsel).

En este sentido, la Organización Mundial de la Salud (OMS), en un comunicado conjunto con la Oficina Internacional del Trabajo (OIT), (Ginebra, abril 2005), estableció que las enfermedades profesionales más comunes son el cáncer atribuible a la exposición a sustancias peligrosas, las enfermedades músculo esqueléticas, las enfermedades respiratorias, la

pérdida de audición, las enfermedades circulatorias y las enfermedades transmisibles causadas por exposición a agentes patógenos.

Asimismo, el trabajo de la OMS en el campo de la salud en el trabajo, se centra en apoyar el desarrollo e implementación de políticas de salud ocupacional y planes de acción por parte de los países con el fin de reforzar la vigilancia, estimar la carga que representa la salud ocupacional y desarrollar perfiles nacionales “básicos” en este campo. Por otra parte una red de Centros de Colaboración en Salud Ocupacional de la OMS, informa sobre diversos factores de riesgo (químico, físico, ergonómico, psicosocial, biológico, accidentes). Finalmente, la OMS define una serie de servicios básicos en materia de seguridad ocupacional, que deberían ser adoptados por todos los países en el marco de estrategias de prevención.

En un momento, en que la globalización de la economía y los rápidos cambios tecnológicos siguen modificando la naturaleza del trabajo y las prácticas de empleo, exponiendo a los trabajadores a nuevas cargas laborales y a graves riesgos de salud, es más importante que nunca que los lugares de trabajo se organicen, de forma que favorezcan la salud de los trabajadores, con un programa eficaz de promoción de la salud, en el lugar de trabajo que pueda garantizar un equilibrio flexible y dinámico, entre el cumplimiento de los objetivos institucionales, por una parte, y las

capacidades y necesidades de la salud de los trabajadores, por otra. Se trata de un elemento conveniente y fundamental para que no solo las empresas, puedan competir con éxito en el mundo moderno, sino también los países cuyo desarrollo económico y social sostenible depende de la consecución de este objetivo de salud, en el lugar de trabajo.

Las enfermedades ocupacionales se presentan en diversas formas clínicas, pero tienen siempre un agente causal de origen profesional u ocupacional. El inicio de las enfermedades ocupacionales es lento y solapado, y estas surgen como resultado de repetidas exposiciones laborales, o incluso por la sola presencia en el lugar de trabajo, pero pueden tener un período de latencia prolongado. Muchas de estas enfermedades son progresivas, inclusive luego de que el trabajador haya sido retirado de la exposición al agente causal, irreversibles y graves, sin embargo, muchas son previsibles, razón por la cual todo el conocimiento acumulado debería utilizarse para su prevención. Conocida su etiología o causa es posible, programar la eliminación o control de los factores que las determinan.

En el ambiente de trabajo, suele haber gran variedad de riesgos sanitarios de índole químico, físico, biológico, ergonómico y psicosocial. La identificación y evaluación de los riesgos profesionales pertenece a la disciplina de la higiene del trabajo, ésta por sí sola no basta para proteger a

los trabajadores contra las enfermedades profesionales, sino que es indispensable la intervención médica, en forma de reconocimientos médicos de ingreso y periódicos, para descubrirlas y tratarlas a tiempo.

Es por ello, que tanto la legislación venezolana como en la doctrina existen distintas definiciones de Enfermedad Ocupacional, definiéndose como todo estado patológico permanente o temporal que sobrevenga como consecuencia obligada y directa de la clase ó tipo de trabajo, que desempeña el trabajador o del medio en que se ha visto obligado a trabajar.

E igualmente, se define como la enfermedad contraída como consecuencia directa del ejercicio de una determinada ocupación, por la actuación lenta y persistente de un agente de riesgo, inherente al trabajo realizado.

Asimismo, se define enfermedad ocupacional como todas aquellas patologías o afecciones, adquiridas por causa del trabajo, cuando un trabajador a trabajadora se expone a factores de riesgos en el medio ambiente de trabajo.

En conclusión, de lo antes expuesto, se puede afirmar que es aquella enfermedad adquirida en el puesto de trabajo de un trabajador por cuenta

ajena, considerándose entonces a las enfermedades ocupacionales, todo estado patológico permanente o temporal, que sobrevenga como consecuencia obligada y directa de la clase de trabajo que desempeña el trabajador, o del medio en que se ha visto obligado a trabajar. Es por ello que se puede observar que para ser considerada como Enfermedad Ocupacional, debe existir una relación causal entre el quehacer laboral y la patología que provoca la invalidez o la muerte del trabajador.

Por otra parte, la Organización Internacional del Trabajo, Oficina Regional para América Latina y el Caribe, (OIT, 2006), estableció distintas definiciones de enfermedad profesional, en América latina en los siguientes términos:

Según el Art. 20, Ley 8.213/91 Reglamentado mediante Decreto 611/92 en su Art. 140 Anexo II, de la República del Brasil, se establece que Enfermedad profesional, así entendida es la producida o desencadenada por el ejercicio de un trabajo particular, en actividad determinada y con reconocimiento de su relación respectiva, elaborada por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social y Enfermedad del trabajo.

Chile Ley 16.744 de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, Art. 7º, Decreto 109/68 Reglamento para la Calificación y

Evaluación de los Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, Art. 19. Es enfermedad profesional la causada de una manera directa por el ejercicio de la profesión o el trabajo que realice una persona y que le produzca incapacidad o muerte. El reglamento enumerará las enfermedades que deberán considerarse como profesionales. Esta enumeración deberá revisarse, por lo menos cada tres años. Con todo, los afiliados podrán acreditar ante el respectivo organismo administrador el carácter profesional de alguna enfermedad, que no estuviere enumerada en la lista a que se refiere el inciso anterior y que hubiesen contraído, como consecuencia directa de la profesión o del trabajo realizado.

Uruguay Según Ley 16.074/89. Se considera enfermedad profesional la causada por agentes físicos, químicos o biológicos, utilizados o manipulados durante la actividad laboral o que estén presentes en el lugar de trabajo. Para que una enfermedad se considere profesional, es indispensable que haya tenido su origen en los trabajos que entrañan el riesgo respectivo, aun cuando aquellos no se estén desempeñando a la época del diagnóstico.

Colombia actualmente determinado por el Decreto 1.832 del 3 de agosto de 1994. La enfermedad profesional, está definida como todo estado patológico que sobrevenga como consecuencia obligada y directa de la clase

de trabajo que desempeña el trabajador, o del medio en que se ha visto obligado a trabajar, y que haya sido determinada como enfermedad profesional por el gobierno nacional.

En Venezuela, a pesar del desarrollo que tuvo la seguridad a nivel nacional no es sino hasta agosto de 1986, cuando se promulga la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT), la cual fue reformada en fecha 26 de Julio de 2005, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.236, define a las enfermedades ocupacionales en su artículo 70 como:

“...Artículo 70. Definición de enfermedad ocupacional. Se entiende por enfermedad ocupacional, los estados patológicos contraídos o agravados con ocasión del trabajo o exposición al medio en el que el trabajador o la trabajadora se encuentra obligado a trabajar, tales como los imputables a la acción de agentes físicos y mecánicos, condiciones disergonómicas, meteorológicas, agentes químicos, biológicos, factores psicosociales y emocionales, que se manifiesten por una lesión orgánica, trastornos enzimáticos o bioquímicos, trastornos funcionales o desequilibrio mental, temporales o permanentes.
Se presumirá el carácter ocupacional de aquellos estados patológicos incluidos en la lista de enfermedades ocupacionales establecidas en las normas técnicas de la presente Ley, y las que en lo sucesivo se

añadier en revisiones periódicas realizadas por el Ministerio con competencia en materia de seguridad y salud en el trabajo conjuntamente con el Ministerio con competencia en materia de salud”.

Analizada la norma, se observa que se establece que las manifestaciones físicas o emocionales se encuentran relacionados con la exposición de agentes presentes en el medio ambiente de trabajo, y que entre estos agentes nos encontramos con factores psicosociales, que afectan a cada individuo de una manera particular y que pueden llegar a causar serios problemas de salud, y que éstos problemas están estrechamente relacionados al estrés laboral, tema principal que ha de ser abordado el presente trabajo de investigación.

Es por ello que, los lugares de trabajo diseñados a base de principios ergonómicos aumentan las capacidades de los empleados para trabajar con mayor productividad. Desafortunadamente, ocurren lesiones cuando las demandas de un trabajo exceden los límites del trabajador.

En consecuencia, no podemos descartar aquellas enfermedades de carácter ocupacional que se han ocasionado como resultado de factores psicosociales que se despliegan dentro del ambiente laboral, y que se causan a consecuencia de lo que se ha denominado hoy en día, la

enfermedad del siglo XXI –EL ESTRÉS-, por cuanto existen situaciones dentro del ámbito laboral, que pueden generar alteraciones emocionales que conllevan situaciones de estrés leve, moderada o grave y que puede acarrear enfermedades de tipo ocupacional, en el trabajador bien sean estas alteraciones de forma consciente o no.

CAPÍTULO II. LOS FACTORES PSICOSOCIALES Y SU RELACION CON LAS NUEVAS TENDENCIAS DE SALUD.

Factores Psicosociales

Aspectos Generales.

Afortunadamente, los factores psicosociales empiezan a adquirir una mayor importancia en el campo de la prevención de riesgos laborales. Dentro de los factores psicosociales, uno de los riesgos que presenta una incidencia cada vez más elevada, y que se corresponde con una mayor sensibilización a nivel social, es el del acoso moral o mobbing, así como las situaciones de *estrés laboral*, que cada vez son más comunes en el ámbito laboral bien sea público o privado.

El trabajo es un área muy importante en la vida del ser humano, por cuanto el trabajo remunerado nos permite sufragar nuestros gastos, planificar y organizar la vida en sentido amplio, y desarrollarnos como individuos, además de ser un aspecto central en la organización de las sociedades desarrolladas. En algunas oportunidades, hemos oído “el trabajo es salud”, pero seguramente todos los trabajadores no dirían lo mismo. Sin duda, el trabajo tiene, desde un punto de vista teórico, un aspecto positivo muy

importante que hace que el hombre goce de buena salud, y otro que según las experiencias de cada uno, si son negativas, diríamos que perjudican la salud.

Siempre que tratemos el termino salud estaremos conceptuándola según la definición de la OMS, como “Estado de bienestar físico, mental y social completo y no meramente como la ausencia de enfermedad”.

Definición que a pesar de tener varias décadas de antigüedad, se mantiene vigente ya que destaca su aspecto integral, y habla de la salud en términos positivos. A pesar de la definición expresada hay distintos grados de salud, así como distintos grados de enfermedad, es decir, habría un abanico de posibilidades que van de menos a más salud, y es por ello, que en la práctica se observa a la salud como algo que puede irse ganando o perdiendo y de la que se pueden tener diversos grados.

En el mundo del trabajo, es muy evidente, ya que por lo general, ni nos encontramos totalmente bien ni totalmente mal, sino que hay mayor o menor bienestar y equilibrio, y esto se fundamenta en dos factores fundamentales que son el subjetivo, que viene dado por sentirse bien en distintos grados, donde hay distintas percepciones individuales sobre el dolor, la capacidad de

llevar una enfermedad, etc., y un aspecto objetivo importante que es la capacidad de funcionar.

Existen en el trabajo, factores de riesgo que son susceptibles de ocasionar trastornos que, sin ser de naturaleza física pueden causar daño a la salud del trabajador, y que pueden llegar a materializarse en dolencias o lesiones de tipo somático o psicosomático, pero sin llegar a este extremo, son perjudiciales para la salud en su vertiente psíquica y social de los trabajadores.

Además de ello el desempleo, trae consigo ciertos efectos en la salud mental que pueden generar efectos en diversas áreas de la vida del desempleado como por ejemplo, en sus relaciones familiares y sociales, en los pensamientos, los sentimientos sobre uno mismo, la percepción que cree tienen los demás sobre él, cómo lo ven realmente y qué le transmiten, etc., además de la incertidumbre, del desajuste económico respecto de otros períodos de trabajo, etc. A nivel social, el hombre necesita cubrir una necesidad que es la de pertenecer a su grupo de referencia en igualdad de condiciones, tener un sitio en la sociedad, ser reconocido y valorado por la sociedad y, en definitiva, tener un grado de importancia que le permita desarrollarse con dignidad en su medio ambiente. Obtener un empleo, es una expectativa socio cultural, adquirida desde la infancia y desde entonces

continuamente reforzada a través de las influencias de la escuela, la familia y los medios de comunicación. Así, cuando la persona logra insertarse en el mundo del trabajo, accede a un nuevo estatus y a una nueva identidad social: ya es “un trabajador”. El desempleo, por el contrario, interrumpe ese proceso, generando en muchas ocasiones una sensación de derrota y fracaso.

La falta de empleo, puede producir en los trabajadores pérdida de autoestima, falta de seguridad, vergüenza o sentimiento de culpa, además de cualesquiera otros efectos negativos. Esto es así porque en situación de desempleo un fenómeno que ocurre es que aumenta la autoconciencia, a veces hasta resultar enfermizo.

Es por ello, que el trabajo sitúa al ciudadano en una red de relaciones sociales con un lugar definido y una determinada función dentro de una sociedad, hasta el punto de que la gente aparece categorizada por el trabajo en términos de clase, nivel e influencia, estableciendo jerarquías y agrupaciones, amigos y relaciones sociales, de todo lo cual, deriva un sentimiento de seguridad, reconocimiento, dominio y comprensión que a su vez genera bienestar, y estados de salud positivos.

Definición de los Factores Psicosociales

Uno de los primeros documentos oficiales e internacionales en abordar, el tema de los factores psicosociales en el trabajo fue “Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control” documento publicado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1984), en el cual se constata que la problemática es claramente anterior y que se remonta al menos al año 1974, fecha en la que consta, una clara llamada de la Asamblea Mundial de la Salud, para documentar la importancia y los efectos de los factores psicosociales en el trabajo sobre la salud de los trabajadores.

En el documento, se comienza por reconocer la complejidad del tema “Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos” (OIT, 1986, p. 3). Por lo mismo, consideran que cualquier intento de definición tiene que ser amplio y complejo, al menos lo suficiente como para recoger su problemática global. Se propone como definición “Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, 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, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo” (OIT, 1986, p. 3).

La definición anteriormente expuesta, muestra la importancia concedida por la OIT al trabajador real y concreto y a sus necesidades de hecho. Se insiste igualmente en que las consecuencias del descuido de tales factores, recaen tanto sobre la salud de los trabajadores, como sobre la empresa. Es por ello, que más adelante se incluye una de las primeras listas sobre cuáles pueden ser tales factores psicosociales: la mala utilización de las habilidades, la sobrecarga en el trabajo, la falta de control, el conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, la falta de seguridad en el trabajo, los problemas de las relaciones laborales, el trabajo por turnos y el peligro físico (OIT, 1986, p. 5).

Un segundo documento histórico relacionado con el tema es la obra, *Los factores Psicosociales en el Trabajo y su relación con la Salud*, editado por la OMS y coordinado por Kalimo, El-Batawi y Cooper (1988). Se expone en el mismo que este tipo de factores provienen de la percepción y la experiencia de los trabajadores y que está influenciado, por los innumerables factores que afectan al trabajador. La complejidad del tema y la importancia del trabajador real serían los datos iniciales con los que debe afrontarse su

estudio e investigación. Un elemento de gran importancia, es la diferenciación que introduce El-Batawi (1988) al exponer el doble efecto que pueden tener los factores psicosociales: positivos o negativos.

Si en la década de 1970, se alerta la sensibilidad acerca de la relevancia y los efectos que pueden tener los factores psicosociales, es en la de 1980 cuando se produce las primeras obras colectivas y oficiales, y comienzan a aparecer las primeras aproximaciones conceptuales, al tema vinculándolos a los efectos de la organización sobre el trabajo y la salud (OIT, 1986; Kalimo et al. 1988). Tal como expone la tercera edición de la Enciclopedia de la Seguridad y Salud en el Trabajo (OIT, 1998), a partir de estos momentos la organización en el trabajo y los factores organizacionales, se convierten en expresiones intercambiables para referirse a los factores psicosociales y sus efectos sobre la salud. Unas y otras expresiones se utilizan, para referirse a los factores sociales que influyen la conducta y la salud de los trabajadores.

Los autores Carayon, Haims y Yang (2001) definen los factores psicosociales, como las características percibidas del ambiente de trabajo que tienen una connotación emocional para los trabajadores y los gestores. Cox y Griffiths (1996), los definen como los aspectos del trabajo, de la organización y de la gestión laboral, y sus contextos sociales y

organizacionales. Martín Daza y Pérez Bilbao (1997) las definen como aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral, que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar como a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo.

Asimismo el autor Vallejo González (2006), los define como aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que también llamamos **estrés**. En términos de prevención de riesgos laborales, los factores psicosociales representan la exposición, la organización del trabajo el origen de ésta, y el estrés el precursor del efecto (enfermedad o trastorno de salud que pueda producirse).

Esas condiciones, denominadas factores psicosociales son definidas por Villalobos (1999) como:

Toda condición que experimenta el hombre en cuanto se relaciona con su medio circundante y con la sociedad que le rodea, por lo tanto, no se constituye en un riesgo sino hasta el momento en que se convierte en algo nocivo para el bienestar

del individuo o cuando desequilibran su relación con el trabajo o con el entorno. (p.21).

En este mismo orden, Román (2000) considera que los factores psicosociales en el trabajo "comprenden el conjunto interactuante de influencias de las condiciones macrosociales, del ambiente físico del trabajo, microsociales laborales y de la individualidad del trabajador que influyen sobre la personalidad y el comportamiento de éste, y, consiguientemente, sobre su salud. (p.34).

Al respecto, la Organización Internacional del Trabajo considera que los factores psicosociales en el trabajo se refieren:

A interacciones en el trabajo, medio ambiente, la satisfacción con el trabajo, las condiciones de la organización y capacidades del trabajador, necesidades, cultura, consideraciones personales fuera del trabajo que a través de percepciones y experiencias pueden influir en la salud y el rendimiento en la satisfacción en el trabajo. (p. 5).

Para Mariño, (2000, 19), los factores de riesgo psicosociales son: "Las situaciones conflictivas que ocurren cuando hay un desequilibrio entre las demandas del entorno (físico, psíquico y social) y las capacidades el individuo".

La relación entre la organización del trabajo y la salud, no parece tan evidente como la que existe entre otros factores de riesgo como por ejemplo el ruido, y la salud. Los efectos de la organización del trabajo, son más intangibles e inespecíficos, y se manifiestan a través de procesos psicológicos, conocidos popularmente como estrés e incluyen diversos aspectos de la salud, tanto física como mental y social.

El concepto de factores psicosociales hace referencia a aquellas condiciones que se encuentran presentes; en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido de trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o la salud (física, psíquica o social) del trabajador, como al desarrollo del trabajo. Los factores psicosociales, son susceptibles de provocar daños a la salud de los trabajadores, pero también pueden influir positivamente en la satisfacción y, por tanto, en el rendimiento.

La dinámica actual y el desarrollo de las organizaciones, se encuentran influenciadas por las condiciones del entorno y por numerosos factores que son difícilmente previsibles como la globalización, la economía, los avances tecnológicos, la innovación y la naturaleza de la competencia. Para ello, se requiere de empresas organizadas dinámicas y con altos estándares de

calidad, que puedan adaptarse fácilmente a un entorno cambiante y exigente.

Hoy día, la competitividad de las empresas no se basa en la inversión de tecnologías sino del factor humano, en la calidad e iniciativa de los mismos, centrando la gestión del talento humano como parte fundamental e indispensable de la organización.

Por tanto, las organizaciones dirigen sus esfuerzos a mantener un recurso humano en óptimas condiciones de trabajo, que le permitan mantener el bienestar físico, psíquico y social de los mismos a fin de evitar el desmejoramiento de la salud causada por éstas.

Dentro de este marco, los factores psicosociales pueden ser considerados como los aspectos del ambiente laboral que rodean al talento humano y que influyen en su comportamiento y por ende en su salud. Los factores psicosociales, que se encuentran en el medio ambiente de trabajo son numerosos y de diferente naturaleza. Comprenden aspectos del medio físico y ciertos aspectos de la organización y sistemas de trabajo, así como la calidad de las relaciones humanas en la empresa.

Los factores psicosociales comprenden todos aquellos aspectos del puesto de trabajo y del entorno de trabajo, como el clima o cultura organizacional, las funciones laborales, las relaciones interpersonales en el trabajo, el diseño y contenido de las tareas (variedad, significado, alcance, carácter repetitivo, etc.), el entorno existente fuera de la organización (Ej. Exigencia doméstica) y aspectos del individuo (Ej. Personalidad, actitudes) que pueden influir en la aparición de estrés en el trabajo.

En este sentido, las situaciones que se dan en el trabajo abarcan a la persona, el trabajo a realizar, los resultados esperados en términos de calidad y cantidad, los efectos sobre las personas tanto positivos como negativos y en términos de salud física y por último, las adaptaciones a los efectos y a resultados ocurridos.

Por tanto, consisten en interacciones entre, por una parte el trabajo y el medio ambiente y las condiciones de organización, y por la otra, las capacidades del trabajo, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

Sucede pues, que, los factores psicosociales son complejos, dado que no sólo están conformados por diversas variables del entorno laboral, sino

que además, representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador.

Características de los Factores Psicosociales

Una de las características primordiales en que se diferencian los factores psicosociales de otras condiciones de trabajo, es que si bien son potencialmente factores de riesgo, un objetivo preventivo ha de ser no su eliminación o reducción sino su optimización, a fin de evitar los efectos adversos y promover sus efectos beneficiosos.

Sin embargo, los factores de riesgo psicosocial tienen características propias:

1. Se extienden en el espacio y el tiempo. El resto de riesgos suelen estar de alguna manera delimitados espacial y temporalmente, se circunscriben a un espacio y habitualmente a un momento concreto. Los riesgos de seguridad están vinculados a una actividad o espacio concreto, como un almacén o actividad de riesgo. Algo semejante ocurre con los riesgos de higiene y ergonómicos que suelen ser locales. Sin embargo, una característica muy común de los factores psicosociales es la no localización.

Una cultura organizacional, un estilo de liderazgo o un clima psicosocial, no están ubicados en ningún lugar ni es posible precisarlos en un momento especial (Rick y Briner, 2000), son características globales de la empresa u organización. Incluso otros factores laborales como la carga de trabajo, roles o capacidad de control no tienen un lugar y un momento propios, sino que son elementos del propio puesto de trabajo o la tarea, pero que no se circunscriben a los mismos.

2.Dificultad de objetivación. El ruido, las vibraciones, la temperatura, la contaminación por gases y una posición o esfuerzo se pueden medir con unidades propias, pero el rol, la cohesión grupal, la supervisión, la comunicación, no tienen unidades propias de medida. A pesar de los esfuerzos de los investigadores, en la búsqueda de indicadores de tales variables frecuentemente, el recurso más utilizado en la evaluación consiste en la apreciación de la experiencia colectiva. Uno de los grandes problemas de los factores psicosociales es la dificultad para encontrar unidades de medida objetiva. Por definición (OIT, 1986), se basan en “percepciones y experiencias” y en este caso, atendiendo al enfoque organizacional, a la experiencia intersubjetiva del colectivo organizacional.(Roozeboom, Houtman y Van den Bossche, 2008).

3. Afectan a los otros riesgos. El organismo humano, el trabajador, es una unidad funcional en la que todos los factores externos acaban afectando a la totalidad de la persona. Es el principio básico del funcionamiento de la persona, el tratamiento de la persona como una totalidad o sistema biopsicosocial (Engel, 1977). Pero este efecto, se acentúa en los factores psicosociales de riesgo cuyo aumento supone habitualmente un aumento de los riesgos de seguridad, de higiene y de ergonomía. El efecto se produce también a la inversa, de forma que los factores de seguridad, higiene y ergonomía influyen los factores psicosociales. Los factores de riesgo no son compartimentos estancos, pero la mayor interacción se produce probablemente con los factores psicosociales. El aumento de los factores psicosociales de riesgo, el estrés y la tensión, suelen generar conductas precipitadas, alteradas y no adaptativas que propician los errores, todo tipo de accidentes y una mayor vulnerabilidad de la persona. Por ejemplo, se ha estudiado abundantemente los efectos, de los factores psicosociales y el estrés asociado sobre los trastornos musculoesqueléticos asociados a la ergonomía (Warren, 2001).

4. Escasa cobertura legal. El nivel de ruido tiene una legislación que determina los niveles admitidos y rechazados, lo que facilita la misma acción de los empresarios y directivos. Se sabe a qué atenerse. Lo mismo ocurre con la gran mayoría de riesgos de seguridad, de higiene y ergonómicos, pero

no ocurre así con los factores psicosociales. El desarrollo de la legislación sobre los riesgos laborales ha sido considerable, tanto en sus aspectos generales como globales, lo que ha permitido acciones precisas por parte de las inspecciones de trabajo. Sin embargo, el desarrollo de la legislación sobre aspectos psicosociales se ha trabajado de modo general relacionada con la prohibición de que puedan dañar a la salud, lo que suele ser inefectivo para los empresarios, para los trabajadores y para la misma inspección del estado.

5. Están moderados por otros factores. Los factores psicosociales de riesgo afectan al trabajador a través de sus propias características contextuales y personales (Buunk, de Jonge, Ybema, de Wolf, 1998; Quick, Quick, Nelson, Hurrell, 1997). Tal como se definen por la OIT (1986), los factores psicosociales de riesgo están mediados por la percepción, la experiencia y la biografía personal. La carga de trabajo, el conflicto de rol, la incertidumbre laboral no suelen tener los mismos efectos sobre toda la población laboral de una empresa, sino que depende de las variables personales de cada uno de ellos, como el nivel de implicación, la confianza en sí mismo, el optimismo y la motivación de logro. Aunque los efectos directos de los factores psicosociales de riesgo sobre la población trabajadora suelen ser dominantes, los efectos moderadores de las variables

personales son también habituales y factor importante en el resultado final que no puede ser obviado.

6. Dificultad de intervención. Los problemas de un almacenamiento que tiene riesgos laborales, de seguridad, pueden ser intervenidos, habitualmente sin muchas complicaciones, con una nueva disposición de las cargas que suprima, disminuya o controle el riesgo de derrumbe. Casi siempre hay soluciones técnicas para la gran mayoría de los riesgos de seguridad, higiene y ergonomía, pero no resulta tan claro, cuando se trata de los factores psicosociales. Un clima socio laboral nefasto en la empresa afecta a la salud de los trabajadores, y también a su misma productividad. Lo mismo ocurre con un liderazgo abusivo. Sin embargo, técnicamente la intervención no resulta tan clara y sus efectos a medio y largo plazo tampoco. Por su propia naturaleza, los factores psicosociales son factores organizacionales y están íntimamente entrelazados al diseño y concepción global de la empresa. La intervención psicosocial suele requerir plazos no inmediatos y resultados no asegurados (Rick y Briner, 2000), lo que aumenta la resistencia de los responsables a intervenciones costosas sin resultados asegurados. Con todo ello, la dificultad no disminuye la necesidad de la intervención sino que la hace más importante.

Descripción de los Factores Psicosociales.

Revisada como ha sido la definición de los Factores Psicosociales, desde una primera perspectiva fijada por la OIT/OMS en el año 1984, se observa que ésta definición ha sufrido diversas revisiones, manteniéndose únicamente el concepto de interacción entre trabajo y persona, y por ello el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) español, ha presentado a través de dos (2) notas técnicas de prevención, las características del método de evaluación de los Factores Psicosociales, que son recogidos y aplicados en la presente investigación.

Siendo así el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo español, clasifica a través de su Nota Técnica de Prevención (NTP 443, Año 1997) los factores psicosociales de la siguiente manera: consultada en www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP443.pdf

1. Carga mental: Se refiere al grado de esfuerzo intelectual que realiza el trabajador para hacer frente al conjunto de demandas que recibe del sistema nervioso en el curso de la realización de su trabajo. Este factor valora la carga mental a partir de distintos indicadores, como son; Las presiones de tiempo; esfuerzo de atención; la fatiga percibida; el número de

informaciones que se precisan para realizar la tarea y el nivel de complejidad de las mismas, y la percepción subjetiva de la dificultad que para el trabajador tiene su trabajo.

2.Autonomía temporal: Se refiere a gestión de tiempo y descanso dado al trabajador, permite identificar la forma de administración del tiempo en realizar las tareas y la posibilidad de realizar pausas fuera de las ya establecidas.

3.Contenido del trabajo: Es el conjunto de tareas, que desempeña el trabajador, un trabajo con gran contenido es aquel que le permite al empleado que la tarea que realiza es importante, que tiene utilidad en el conjunto del proceso en que se desarrolla para la sociedad en general que le ofrece la posibilidad de desarrollar y aplicar sus conocimientos y capacidades.

4.Supervisión/Participación: Este factor define el grado de autonomía y poder de decisión, entre el trabajador y la dirección. Es decir, el grado de libertad que el trabajador tiene para influir en los distintos aspectos que afectan a la realización de su trabajo. Es la posibilidad de definir sobre aspectos referentes a la tarea y a la conducta que debe seguirse a lo largo de la jornada laboral.

5. Definición de rol: Este factor considera los problemas que pueden derivarse del rol laboral y organizacional otorgado a cada trabajador. Este se refiere al papel de cada persona que tiene dentro de la organización, lo que puede ocasionar, conflictos entre las demandas del trabajo y los valores y creencias de la persona, las discrepancias entre las distintas tareas, las funciones que deben cumplirse y los límites tanto administrativos como de las propias tareas que en ocasiones no están claramente definidos.

6. Interés por el trabajador: Este factor, hace referencia al grado en que la empresa muestra preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador o bien si la consideración que tiene del trabajador es de carácter instrumental y a corto plazo. Está también referido a la estabilidad laboral y desarrollo de la carrera, facilitando toda la información y formación para los trabajadores.

7. Relaciones personales: Hace referencia a las relaciones que el trabajador tiene con los distintos colectivos del grupo de trabajo, pueden ser desde los compañeros de trabajo hasta los superiores y clientes, estas relaciones pueden ser fuente de satisfacción, o por el contrario pueden ser causa de estrés.

Asimismo, mediante Nota Técnica de Prevención publicada posteriormente identificada como NTP 926(Año 2012), Consultada en <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NTP926w.pdf>, el instituto actualiza las principales características del método de evaluación de Factores Psicosociales diseñados en la NTP 443, resumiendo en una lista de nueve (9) factores, que se mencionan seguidamente:

1. Tiempo de trabajo. Este factor hace referencia a distintos aspectos, que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana. Evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde la consideración de los periodos de descanso que permite la actividad, de su cantidad y calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social.

2. Autonomía. Bajo este factor se acogen aspectos de las condiciones de trabajo, referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones, tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral, como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo. El método recoge estos aspectos sobre los que se proyecta la autonomía en dos grandes bloques:

a) Autonomía temporal. Se refiere a la libertad concedida al trabajador, sobre la gestión de algunos aspectos de la organización temporal de la carga de trabajo y de los descansos, tales como la elección del ritmo, las posibilidades de alterarlo si fuera necesario, la distribución de los descansos durante la jornada y el disfrute del tiempo libre, para atender a cuestiones personales.

b) Autonomía decisional. Hace referencia a la capacidad de un trabajador para influir en el desarrollo cotidiano de su trabajo, que se manifiesta en la posibilidad de tomar decisiones sobre las tareas a realizar, su distribución, la elección de procedimientos y métodos, la resolución de incidencias, etc.

3.Carga de trabajo. Por carga de trabajo se entiende el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, es decir, el grado de movilización, requerido para resolver lo que exige la actividad laboral, con independencia de la naturaleza de la carga de trabajo (cognitiva o emocional). Se entiende que la carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo) y es difícil (componente cualitativo).

Este factor, valora la carga de trabajo a partir de las siguientes cuestiones:

a) Presiones de tiempos. La presión de tiempos se valora a partir de los tiempos asignados a las tareas, la velocidad que requiere la ejecución del trabajo y la necesidad de acelerar el ritmo de trabajo en momentos puntuales.

b) Esfuerzo de atención. Con independencia de la naturaleza de la tarea, ésta requiere que se la preste una cierta atención. Ésta viene determinada tanto por la intensidad y el esfuerzo de atención requerida para procesar las informaciones que se reciben en el curso de la actividad laboral y para elaborar respuestas adecuadas como por la constancia con que debe ser mantenido dicho esfuerzo. Los niveles de esfuerzo atencional pueden verse incrementados en situaciones en que se producen interrupciones frecuentes, cuando las consecuencias de las interrupciones son relevantes, cuando se requiere prestar atención a múltiples tareas en un mismo momento y cuando no existe previsibilidad en las tareas.

c) Cantidad y dificultad de la tarea. La cantidad de trabajo que los trabajadores deben hacer frente y resolver diariamente es un elemento

esencial de la carga de trabajo, así como la dificultad que supone para el trabajador el desempeño de las diferentes tareas.

4. Demandas psicológicas. Las demandas psicológicas se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Tales demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional. Las exigencias cognitivas se definen según el grado de movilización y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tareas (procesamiento de información del entorno o del sistema de trabajo a partir de conocimientos previos, actividades de memorización y recuperación de información de la memoria, de razonamiento y búsqueda de soluciones, etc.). De esta forma, el sistema cognitivo se ve comprometido, en mayor o menor medida, en función de las exigencias del trabajo en cuanto a la demanda de manejo de información y conocimiento, demandas de planificación, toma de iniciativas, etc.

Se producen exigencias emocionales en aquellas situaciones en las que el desempeño de la tarea conlleva un esfuerzo que afecta a las emociones que el trabajador puede sentir. Con carácter general, tal esfuerzo va dirigido a reprimir los sentimientos o emociones y a mantener la compostura para dar respuesta a las demandas del trabajo, por ejemplo, en el caso de trato con pacientes, clientes, etc.

El esfuerzo de ocultación de emociones puede también, en ocasiones, ser realizado dentro del propio entorno de trabajo; hacia los superiores, subordinados, etc.

Las exigencias emocionales pueden derivarse también del nivel de implicación y compromiso con las situaciones emocionales que se derivan de las relaciones interpersonales que se producen en el trabajo y, de forma especial, de trabajos en que tal relación tiene un componente emocional importante (personal sanitario, docentes, servicios sociales, etc.). Otra fuente de exigencia emocional es la exposición a situaciones de alto impacto emocional, aun cuando no necesariamente exista contacto con clientes.

5. Variedad/contenido del trabajo. Este factor comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo, además, reconocido y apreciado y ofertando al trabajador un sentido más allá de las contraprestaciones económicas. Este factor se evalúa mediante una serie de ítems, que estudian en qué medida el trabajo está diseñado con tareas variadas y con sentido, se trata de un trabajo importante y goza del reconocimiento del entorno del trabajador.

6. Participación/supervisión. Este factor recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo: el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo, y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres.

Así, la “participación” explora los distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización.

La “supervisión” se refiere a la valoración que el trabajador hace del nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre aspectos diversos de la ejecución del trabajo.

7. Interés por el trabajador/compensación. El interés por el trabajador hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador. Estas cuestiones se manifiestan en la preocupación de la organización por la promoción, formación, desarrollo de carrera de sus trabajadores, por mantener informados a los trabajadores sobre tales cuestiones, así como por la percepción tanto de seguridad en el empleo como de la existencia de un

equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello obtiene.

8. Desempeño de rol. Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. Comprende tres aspectos fundamentales:

a) La claridad de rol: ésta tiene que ver con la definición de funciones y responsabilidades (qué debe hacerse, cómo, cantidad de trabajo esperada, calidad del trabajo, tiempo asignado y responsabilidad del puesto).

b) El conflicto de rol: hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador.

b) La sobrecarga de rol: se refiere, a la asignación de cometidos y responsabilidades que no forman parte de las funciones del puesto de trabajo pero que se añaden a ellas.

9. Relaciones y apoyo social. El factor relaciones y apoyo social se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo, que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en el entorno de trabajo.

Recoge este factor el concepto de “apoyo social”, entendido como factor moderador del estrés, y que el método concreta estudiando la posibilidad de contar con apoyo instrumental o ayuda proveniente de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros, etc.) para poder realizar adecuadamente el trabajo, y la calidad de tales relaciones.

Igualmente, las relaciones entre personas pueden ser origen, con distinta frecuencia e intensidad, de situaciones conflictivas de distinta naturaleza (distintas formas de violencia, conflictos personales, etc), ante las cuales, las organizaciones pueden o no haber adoptado ciertos protocolos de actuación.

Aún cuando en la presente investigación se apodera de la descripción de los Factores Psicosociales recogida en las Notas Técnicas del INSHT español, cabe destacar que dicha clasificación partió de la base de la definición otorgada por la OIT/OMS (1984) a los Factores Psicosociales en su Informe del Comité Mixto OIT/OMS, de Medicina del Trabajo, en el cual se estableció una primera descripción de estos factores que para el autor del presente trabajo se consideran de importancia su mención como fuente de referencia documental.

En este sentido, se establece que para la OIT (1984) se consideran factores psicosociales de riesgo los siguientes:

1. Medio ambiente físico y de trabajo: Se refiere a las condiciones físicas bajo las cuales se realizan las tareas.
2. Factores propios de la tarea: Se refiere a la cantidad de trabajo a ejecutar y su dificultad puede ser cualitativo y cuantitativo.
3. Organización en el tiempo de trabajo: Es el tiempo que dura la jornada de trabajo y el horario en el cual se cumple (diurno o nocturno).
4. Modalidades de la gestión y del funcionamiento de la empresa.
5. Función de los trabajadores: Se refiere a las tareas y los procesos a ejecutar.
6. Participación de los trabajadores: Se refiere a la participación y la comunicación.
7. Relaciones en el medio de trabajo: Consiste en las relaciones entre trabajadores, subordinados y superiores.
8. Introducción de cambios en el lugar de trabajo: Son los cambios introducidos en las tareas y los procesos.
9. Cambios tecnológicos.
10. Industrialización: Está relacionada con problemas de adaptación cuando se pasa de procesos un poco más manuales a otros más sistematizados.
11. Introducción de nuevas tecnologías: Igualmente está relacionada con problemas de adaptación, cuando los procesos se hacen más sofisticados.

Los Factores Psicosociales y su relación con la Administración del Talento Humano.

Ante la globalización de la economía, el avance tecnológico, el gran efecto del cambio y la incansable búsqueda por la calidad y la productividad, se comprueba de manera elocuente en la mayoría de las organizaciones, que la principal ventaja competitiva se centra en las personas que laboran en ella. En lo fundamental las organizaciones están constituidas por personas, que las vivifican y les dan personalidad propia.

Hasta hace poco tiempo la relación entre personas y organizaciones se consideraba antagónica y conflictiva, pues se creía que los objetivos de las organizaciones (lucro, productividad, eficiencia, maximización de los recursos físicos y jerárquicos, reducción de costos) eran incompatibles con los objetivos de las personas (mejores salarios y beneficios, comodidad en el trabajo, seguridad en el empleo, desarrollo y progreso personal). Ahora, la relación es ganar-ganar la cual requiere de negociación, participación y sinergia de esfuerzos. Por tanto, si la organización quiere alcanzar sus objetivos de la mejor manera posible, debe saber canalizar los esfuerzos de las personas para que estas alcancen sus objetivos individuales, y de ese modo se benefician ambas partes.

Las personas, pueden aumentar o disminuir las fortalezas y debilidades de una organización dependiendo de la manera como se les trate. Para que los objetivos de la gestión del talento humano puedan alcanzarse es necesario que los gerentes traten a las personas como elementos básicos de la eficacia organizacional a través de los siguientes medios: Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y realizar su misión, proporcionar competitividad a la organización, esto significa saber emplear las habilidades y la capacidad de la fuerza laboral; suministrar a la organización empleados bien entrenados y motivados; permitir el aumento de la autorrealización y la satisfacción de los empleados en el trabajo; y desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo, esto se refiere a los aspectos de la experiencia de trabajo, como estilo de gerencia, libertad y autonomía para tomar decisiones, ambiente de trabajo agradable, seguridad en el empleo, horas adecuadas de trabajo y tareas significativas.

Es así como, la Administración de Recursos Humanos es una responsabilidad de línea y una función de staff, puesto que los gerentes de línea y los especialistas de Recursos Humanos están involucrados en la gestión de personas. Además, asegurar un sitio de trabajo libre de riesgos innecesarios y condiciones ambientales que puedan provocar daños a la salud física y mental de las personas implica responsabilidades legales y morales. (Chiavenato, 2002).

Desde el punto de vista de la salud física, el sitio de trabajo constituye el área de acción de la higiene laboral e implica aspectos ligados a la exposición del organismo humano a agentes externos como ruido, aire, temperatura, humedad, iluminación y equipos de trabajo. En consecuencia, un ambiente saludable de trabajo debe brindar condiciones ambientales físicas que actúen de manera positiva sobre todos los órganos de los sentidos humanos (vista, oído, olfato, tacto y gusto). Desde el punto de vista de salud mental, el ambiente de trabajo debe establecer condiciones psicológicas y sociológicas saludables que actúen de modo positivo sobre el comportamiento de las personas, para evitar efectos emocionales como el estrés.

Los principales elementos del programa de higiene laboral están relacionados con:

Ambiente físico de trabajo, que implica:

1. Iluminación: luz adecuada a cada tipo de actividad.
2. Ventilación: remoción de gases, humo y olores desagradables, así como la eliminación de posibles generadores de humo, o empleo de máscaras.
3. Temperatura: mantenimiento de niveles adecuados de temperatura.
4. Ruidos: eliminación de ruidos o utilización de protectores auriculares.

Ambiente psicológico de trabajo, que incluye:

1. Relaciones humanas agradables
2. Tipo de actividad agradable y motivadora
3. Estilo de gerencia democrática y participativa
4. Eliminación de posibles fuentes de estrés

Aplicación de principios de ergonomía, que incluye:

1. Máquinas y equipos adecuados a las características humanas.
2. Mesas e instalaciones ajustadas al tamaño de las personas
3. Herramientas que reduzcan la necesidad de esfuerzo físico humano.

Por lo tanto, la higiene en el trabajo para Chiavenato (2002), se refiere:

Al conjunto de normas y procedimientos que busca proteger la integridad física y mental del trabajador, preservándolo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del cargo y al ambiente físico en que ejecuta las labores. Se relaciona con el diagnóstico y la prevención de las enfermedades ocupacionales, a partir del estudio y control de dos variables: el hombre y su ambiente de trabajo (p.391).

Un ambiente agradable de trabajo, puede mejorar la relación interpersonal y la productividad, así como reducir accidentes, enfermedades, ausentismo y rotación de personal. Convertir el sitio de trabajo en un ambiente agradable es una verdadera obsesión para las empresas exitosas.

La salud ocupacional, es la ausencia de enfermedades. Sin embargo, riesgos de salud físicos y biológicos, tóxicos y químicos, así como condiciones estresantes, pueden provocar daños a las personas en el trabajo. El ambiente de trabajo en sí también puede generar enfermedades. Una definición más amplia de salud es: estado físico, mental y social de bienestar. Esta definición hace énfasis en las relaciones entre cuerpo, mente y normas sociales. La salud de un empleado se puede ver mermada por enfermedades, accidentes o estrés. (Chiavenato, 2002).

Los gerentes deben asumir también la responsabilidad de cuidar el estado general de salud de los empleados, incluido el bienestar psicológico. Un empleado excelente y competente, pero deprimido y con baja autoestima, pueden ser tan improductivo como un empleado enfermo y hospitalizado. (Chiavenato, 2002).

Por ello, la organización, los gerentes de línea y los especialistas de Recursos Humanos pueden colaborar en la identificación y reducción del

estrés en el trabajo, y así evitar enfermedades de origen ocupacional generadas por factores psicosociales, por ello su trabajo implica monitorear a cada subordinado, con el fin de identificar síntomas de estrés e informar los remedios organizacionales disponibles y mantener un equilibrio en el medio ambiente de trabajo y evitar riesgos en la salud emocional y física de sus trabajadores.

Consecuencias de los Factores Psicosociales

Existen muchos estudios epidemiológicos, pero pocos de ellos son experimentales, longitudinales e interdisciplinarios, que listan las distintas consecuencias que causan los llamados Factores Psicosociales, sin embargo, la OIT, en su Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre medicina del Trabajo, en su novena reunión en Ginebra (1984), estableció una serie de consecuencias a saber:

1. Consecuencias fisiológicas

1.1. Las hormonas suprarrenales

En diversas profesiones sucede que el ritmo de trabajo impuesto, la falta de tiempo para cumplir una tarea dada, la monotonía, la responsabilidad de la vida de las personas y algunos otros factores más hacen que aumente

1a secreción hormonal; tal puede decirse de los pilotos, los controladores de tráfico aéreo, los maquinistas de ferrocarriles, los bomberos, los responsables de un ciclo de operaciones que trabajan con tecnología de vanguardia o actividades computarizadas, los trabajadores a destajo, los obreros en la cadenas de montaje, los cantantes de ópera y músicos de orquesta durante los ensayos y los conciertos, los educadores encargado de programas intensivos, etc. Ha podido observarse también una perturbación de la secreción hormonal entre quienes trabajan por turnos.

1.2. El sistema nervioso central

Branton y Osborne (1979) señalan que los anestesistas en servicio durante largas intervenciones quirúrgicas sucumben con frecuencia a la monotonía del trabajo, y su vigilancia sufre interrupciones. Cuando se dan cuenta, experimentan un “minipánico” hasta que se cercioran de que no se cometió ningún error durante el instante del descuido. Se han podido observar tales pánicos gracias al registro del ritmo cardíaco de los anestesistas mientras desempeñaban su función. Estos episodios han sido calificados a veces de “microsueños”.

En otros grupos profesionales en los que la actividad es igualmente monótona y los errores tienen también graves consecuencias, las

enfermedades psicosomáticas son sumamente frecuentes (O'Hanlon, 1981). En cuanto a la salud de los trabajadores, no se trata simplemente del riesgo de desactivación del sistema nervioso central que comporta un trabajo monótono, sino más bien de que la desactivación compromete gravemente la capacidad del individuo para asumir la tarea que ha aceptado realizar. Los autores han visto en estas alteraciones la indicación de un estrés anticipado provocado por la tensión emocional.

1.3. Las reacciones cardiovasculares

Los controladores de tráfico aéreo de los Estados Unidos constituyen la población mejor estudiada en cuanto se refiere a los efectos cardiovasculares del estrés psicosocial. Desde principios de los años setenta, era evidente que el peso de las responsabilidades, la sobrecarga mental continua, la irregularidad del ciclo trabajo/descanso y otros factores más creaban una situación potencialmente peligrosa tanto en lo referente a su salud prevención como a la seguridad de las tripulaciones y los pasajeros (Hurst y colaboradores, 1978). La repetida medición de la presión sanguínea en 382 controladores a lo largo de todas las fases de su actividad ha puesto de manifiesto que el paso a una carga de trabajo mayor iba acompañado de una elevación modesta, pero estadísticamente significativa, tanto de la presión sistólica como de la diastólica. En comparación con los controladores

cuya presión sanguínea permaneció normal, los hipertensos presentaban no sólo valores medios de presión sistólica y diastólica más elevados durante el trabajo, sino también variaciones mucho más marcadas de la presión sistólica a consecuencia de las fluctuaciones en la carga de trabajo.

Esta carga, que constituye un factor de estrés psicosocial, ha contribuido sin duda a la hipertensión de los individuos predispuestos a ella. En forma similar, los estudios de Theorell, Karasek y colaboradores (1984) indican un mayor riesgo de hipertensión y de infartos del miocardio, respectivamente, en sujetos cuyas tareas son excitantes, o bien monótonas y controladas (por ejemplo, el trabajo por pieza).

2. Consecuencias psicológicas

Con gran frecuencia, los factores de estrés psicosocial inherentes al trabajo y a las condiciones de empleo actúan durante largo tiempo, de forma continua o intermitente pese a los numerosos medios con que cuenta cada uno para hacer frente a tales situaciones, las exigencias pueden ir más allá de los recursos de la persona y resultar inútil todo lo que intente, o bien suscitan a la larga nuevas dificultades. Puede ser la causa de trastornos de las funciones psicológicas y del comportamiento. Entre los primeros indicadores de tales trastornos deben mencionarse las actitudes negativas

que se evidencian: irritación, preocupación, tensión y depresión. De ello puede derivarse un mal funcionamiento de las facultades cognoscitivas (como por ejemplo, la capacidad para concentrarse, para memorizar y para tomar decisiones). Formas de comportamiento concebidas en un principio para evitar este estado de cosas, dirigidas a asumir y predecir su trabajo, pueden transformarse en comportamientos obsesivos, rígidos e irreflexivos.

Los trastornos psicossomáticos de los que se queja el trabajador y los síntomas psicopatológicos, o incluso la sensación de no encontrarse a gusto, son los efectos a largo plazo del estrés más corrientemente medidos.

La monotonía y el bajo estímulo, o la combinación de ambos factores, plantean un gran problema en la producción en masa y preocupan cada vez más en las tareas modernas de vigilancia y control de los sistemas. O'Hanlon (1981), en un examen general de la cuestión, llega a la conclusión de que la manifestación de fastidio experimentada en las tareas monótonas va acompañada de un deterioro de la atención, de las percepciones, de las facultades cognoscitivas y de las funciones motrices que puede disminuir el rendimiento en el trabajo y guarda relación con un deterioro de la salud y con el ausentismo. Si bien el fastidio muy pronunciado y crónico no afecta más que a una minoría de los trabajadores incluso en las situaciones más monótonas, la medida en que se siente el aburrimiento es para muchos la

causa determinante de insatisfacción en el trabajo. Un estímulo bajo, al igual que un exceso de estímulo, puede facilitar la producción de adrenalina cuando hay que hacer un esfuerzo de voluntad relativamente grande para mantener el rendimiento.

En el plano psicológico, no obstante, parece existir una diferenciación (Udris, 1981): la sobre estimulación cualitativa, o sobrecarga, está más asociada con la insatisfacción, las tensiones y una baja opinión de sí mismo, mientras que la sub estimulación cualitativa está más asociada con la depresión, la irritación y los trastornos psicósomáticos, además de la insatisfacción.

3. Consecuencias en el comportamiento

3.1. El rendimiento en el trabajo

La variación del rendimiento del trabajador, es una de las consecuencias del estrés laboral que suscita la mayor preocupación por parte de las organizaciones. El modelo que describe la eficacia del rendimiento como una función en forma de U invertida del estrés es el más generalmente aceptado (Welford, 1973). Ello significa que el rendimiento es óptimo cuando el estrés

es moderado y que disminuye cuando el nivel del estrés es muy elevado o muy bajo.

En condiciones de carga de trabajo y de estrés inapropiadas, los sujetos modifican a veces su comportamiento, olvidando, por ejemplo, los problemas secundarios y concentrándose únicamente en la tarea principal. La eficacia de una estrategia dada para controlar la sobrecarga y reducir el estrés depende de las posibilidades de su ejecución en el medio de trabajo y de las capacidades del trabajador mismo (Bainbridge, 1974).

3.2. El absentismo y la movilidad laboral

De acuerdo con una serie de estimaciones, las ausencias del trabajo por causa de enfermedad han aumentado en todos los países industrializados en el curso de los últimos años, dichas ausencias han progresado de manera frecuente y a un ritmo mayor que el número de jornadas perdidas, lo que indica que el aumento de breves períodos de ausencia ha sido mayor que el de las ausencias prolongadas. Una parte de estos cambios se debe probablemente a modificaciones en la legislación y en los subsidios provenientes del seguro de enfermedad, pero parece que los factores psicosociales del trabajo son también una causa importante de perturbación. Numerosos estudios han demostrado que el absentismo y la

movilidad profesional guardan relación con la insatisfacción en el trabajo. Las condiciones de vida insatisfactorias, conjuntamente con los malos transportes, reducen considerablemente la satisfacción en el trabajo, lo que tiene como resultante el cambio frecuente de empleo.

Autores como Porter y Steers (1973), tras pasar revista a los estudios publicados, llegaron a la conclusión de que la insatisfacción laboral es un factor esencial en el abandono del trabajo. El nivel de satisfacción laboral, puede estar determinado por una multitud de factores relacionados con el trabajo. Este tipo de informaciones es especialmente importante para la planificación de acciones preventivas.

Estudios de la literatura sobre el tema Porter y Steers(1973); Clegg(1983) han demostrado, por otro lado, que el absentismo y la movilidad en el trabajo guardan relación con los siguientes factores del medio de trabajo; esperanzas frustradas en lo que se refiere al salario y a las primas de estímulo; mediocres perspectivas de promoción; falta de consideración, de información y de equidad por parte de los mandos intermedios; mandos intermedios sin experiencia; insatisfacción en lo referente a las relaciones con los compañeros de trabajo; falta de apoyo; tareas repetitivas; falta de responsabilidad y de autonomía; ambigüedad de las funciones en el trabajo; gran número de trabajadores en la unidad.

3.3. Repercusiones fuera del medio de trabajo

Hay numerosas razones, para creer que el estrés de origen laboral influye a largo plazo en todos los aspectos de la vida. Las consecuencias del estrés continuo y crónico sobre las relaciones familiares son sobradamente conocidas y han sido objeto de numerosos estudios empíricos (Brett, 1980).

4. Consecuencias en la salud

4.1. Afecciones somáticas crónicas

La etiología de la mayoría de las enfermedades llamadas psicósomáticas es desconocida. Es muy probable que la etiología, así como la patogénesis, sean complejas e impliquen la interacción de numerosos factores individuales y característicos de ciertas situaciones, suficientes, necesarios y activos. Sin embargo, se acumulan rápidamente indicaciones convincentes sobre la importancia de los factores psicosociales en el trabajo.

4.2. Los factores psicosociales en el trabajo y la salud mental

Aun si se ha demostrado ampliamente en varios países la relación existente entre los factores psicosociales en el trabajo y el deterioro de la

salud mental, el papel de esos factores en la etiología de las principales enfermedades mentales todavía no se ha podido establecer claramente.

Según una opinión muy extendida, los trabajadores víctimas de enfermedades mentales son de condición socioeconómica inferior y tienen un nivel de educación bajo, por lo que ocupan empleos poco calificados (Kasl, 1973). Un amplio estudio sobre el estrés laboral (Caplan, 1975), ha demostrado que la incidencia de los problemas de salud es más elevada entre los trabajadores manuales que entre los no manuales. Sin embargo, son más numerosos los trabajadores intelectuales que sufren tensión nerviosa en el trabajo que los trabajadores manuales calificados, semicalificados y no calificados.

4.3. Los trastornos psicológicos agudos: enfermedad psicógena colectiva

Los accesos de reacciones psicógenas “contagiosas” llamados histeria colectiva son raros, pero resultan muy inquietantes cuando sobrevienen en los lugares de trabajo. El fenómeno se caracteriza por una reacción colectiva en la cual los trabajadores que habitualmente tienen un comportamiento normal manifiestan diversos síntomas subjetivos no específicos de suficiente gravedad como para impedirles trabajar. El incidente va por lo general precedido de cierta forma de estrés colectivo y de la propagación de

rumores, a los que los individuos un tanto susceptibles reaccionan mediante una acción colectiva (Cohen y colaboradores, 1978). Vértigos, náuseas olores de cabeza y debilidad son los síntomas más corrientes, En algunos países en desarrollo los trabajadores pueden llegar a tener accesos de comportamiento violento (Chew, Phoon y Maelim, 1976).

4.4. Accidentes del trabajo

Frecuentemente se vinculan los accidentes del trabajo con los factores psicosociales (Hoyos, 1980). Los accidentes son Susceptibles de producirse en condiciones físicas peligrosas, cuando los factores psicosociales interfieren la apreciación y evaluación por los propios trabajadores. El estrés en el trabajo, la falta de formación y el trabajo a destajo son otros factores adicionales que tienen una aparente relación con los accidentes del trabajo.

Es sabido que el trabajo mal organizado tiene una estrecha relación con los accidentes. Una función ambigua, una comunicación deficiente y aspiraciones contradictorias tienden a promover un comportamiento inseguro. Tanto el medio ambiente formal como el informal, en el caso de ser inadecuados, representan un obstáculo para los esfuerzos desplegados en materia de seguridad, a diferentes niveles. La detección de los riesgos es menos eficaz y, por ende, existe una mayor posibilidad de accidentes entre

los trabajadores perturbados por la obligación de efectuar trabajos extraordinarios o que están sometidos a problemas emocionales originados por las circunstancias ordinarias de la vida.

Por otra parte, Velandia (2001), establece que los factores psicosociales pueden causar una serie de consecuencias, las cuales clasifico en el siguiente esquema:

- a.- Cambios en el comportamiento
 - b.- Alteraciones en el área cognitiva: Desatención, poca o falta de concentración en áreas, memoria
- 1. En el trabajador:** (olvidos), etc.
- c.- Deterioro de la integridad física y mental, tales como:
 - Problemas neurológicos, enfermedades psicosomáticas (asma, cardiopatías, úlceras, etc.), cáncer.
 - Poca o ninguna motivación, baja autoestima, fatiga, estados depresivos suicidios y otros.
 - Estrés laboral (con toda la problemática que lleva asociada).

2. En la empresa: Ausentismo, mayor frecuencia de accidentes, pérdidas económicas en la producción y productividad laboral.

3. En el país: La Población económicamente activa con enfermedades físicas y/o alteraciones mentales (con baja autoestima, pérdida de sus valores y otros) con poco o ningún progreso individual lo cual repercute en el desarrollo económico de un país.

El Estrés.

Definiciones Generales

La vida de los individuos no se desarrolla en un estado de completo equilibrio, el medio ambiente exige a los organismos respuestas que van por encima de sus capacidades adaptativas. Estas exigencias del medio demandan a los individuos respuestas a nivel de actividad superior al que desarrolla normalmente, que sólo puede ser dada en un estado de activación generando el denominado estrés, que trae consigo cambios fisiológicos en el

organismo que lo sufre. El estrés se sitúa entre la sobrecarga de estímulos y las capacidades adaptativas de los sujetos.

La definición del estrés más difundida, es la que hace referencia a la relación entre el individuo y el entorno en el cual se tienen en cuenta las características de sujetos, por un lado y la naturaleza del medio por el otro.

Esta consideración, es paralela al concepto médico actual de enfermedad, según el cual la enfermedad, ya no es vista como la consecuencia única de la acción del agente externo, sino que exige también la participación del organismo, en cuanto a la vulnerabilidad se refiere. Por tanto, el estrés psicológico es el resultado de una relación entre el sujeto y el entorno, que es evaluado por éste como amenazante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar.

A continuación se hace referencia a algunas definiciones de estrés:

Walter Cannon (1911), fue un fisiólogo que introdujo el término estrés para referirse a la reacción fisiológica provocada por la percepción de una situación aversiva o amenazante; enfocándose en el sistema endocrino y describiendo el papel que juegan las emociones en su funcionamiento.

El psicólogo, Hans Selye (1936-1982), investigó y llegó a definir el estrés como la respuesta fisiológica, no específica, de un organismo ante toda exigencia que se le haga. Selye consideró que cualquier estímulo podría derivar en un estresor siempre que provocase en el organismo su correspondiente respuesta biológica de reajuste, no obstante no incluía los estímulos psicológicos como agentes causales.

Ángel (1962), explica el término estrés de una manera más amplia y, frente a la posición biológica de Selye, basa su interpretación en los mecanismos psicológicos de defensa, previos a la activación de cualquier sistema ante todo proceso interno o externo, que implique una demanda del organismo.

Wolf (1967). Describe el estrés vital como una respuesta específicamente humana a distintos tipos de agentes nocivos y amenazantes. Este autor considera que las enfermedades causadas por el estrés, se producen cuando se presentan situaciones repetidas e intensas de amenaza, y provocan patrones estereotipados de respuestas fisiológicas, respuestas adecuadas y eficaces para hacer frente a amenazas interpersonales o simbólicas.

Folkman, Schaefer y Lazarus (1979), señalan la importancia de lo que ellos denominan recursos utilitarios no disponibles en la misma medida para todas las personas. Una relación particular entre el individuo y el entorno que es evaluado por éste como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar.

Por su parte, Valdés y Flores (1990) definen el estrés como “el estado de activación autonómica y neuroendocrina, de naturaleza displacentera que implica un proceso adaptativo con cognición de indefensión e inhibición inmunológica y conductual. (p.57).

Para Kinicki y otros (1997) el estrés es “una respuesta adaptativa, mediatizada por las características y/o por los procesos psicológicos del individuo, que es la resultante de alguna acción, situación o suceso externo que plantea exigencias físicas o fisiológicas especiales a una persona”. (p.499).

Así mismo, el autor Robbins (1998) considera que el estrés es "una condición dinámica en la cual un individuo es confrontado con una oportunidad, una restricción o demanda relacionada con lo que él o ella desea y para lo cual el resultado se percibe como incierto a la vez que importante". (p.653).

Desde 1935, Hans Selye, (considerado padre del estrés) introdujo el concepto de estrés como síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas no específicas del organismo a diferentes agentes nocivos del ambiente de naturaleza física o química. Para Selye, (1977) el estrés es un “estado producido por un síndrome específico que corresponde a todos los cambios no específicos así inducidos en un sistema biológico” (p.57).

Por tanto, el estrés no es más que un conjunto de reacciones que sufre el organismo en una situación determinada y es experimentada por la mayoría de las personas en mayor o en menor grado dando lugar a una respuesta de tensión o presión. Dicho estrés es originado, tanto en el ambiente exterior como en el interior de la persona, que implica un apremio o exigencia sobre el organismo.

Desde una perspectiva integradora, el estrés se podría definir como la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas.

El estrés (stress) es un fenómeno que se presenta cuando las demandas de la vida se perciben demasiado difíciles. La persona, se siente ansiosa y tensa y se percibe mayor rapidez en los latidos del corazón.

"El estrés es lo que uno nota cuando reacciona a la presión, sea del mundo exterior sea del interior de uno mismo. El estrés es una reacción normal de la vida de las personas de cualquier edad. Está producido por el instinto del organismo de protegerse de las presiones físicas o emocionales o, en situaciones extremas, del peligro".

El estrés, es la respuesta del cuerpo a condiciones externas que perturban el equilibrio emocional de la persona. El resultado fisiológico de este proceso es un deseo de huir de la situación que lo provoca o confrontarla violentamente. En esta reacción participan casi todos los órganos y funciones del cuerpo, incluidos cerebro, los nervios, el corazón, el flujo de sangre, el nivel hormonal, la digestión y la función muscular.

El estrés, es un estímulo que nos agrede emocional o físicamente. Si el peligro es real o percibido como tal, el resultado es el mismo. Usualmente provoca tensión, ansiedad, y distintas reacciones fisiológicas.

Es la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un sujeto que busca adaptarse y reajustarse a presiones tanto internas como externas.

En el mundo de hoy, los seres humanos impulsados por ese natural instinto gregario que a través de la historia los ha hecho construir grandes civilizaciones y la sociedad actual, se han convertido en opresores de sí mismos y opresores de los demás como un todo, exigiéndose cada vez más y más todos los días de sus vidas hasta el punto de acelerar desmedidamente sus ritmos de vida y dejándose consumir por grandes demandas físicas, mentales y emocionales que el medio que los rodea les imponen día a día. Pareciera que en la actualidad está de moda dejarse llevar por este mundo cada vez más globalizado y sumergido en el consumismo que ahora automáticamente realizan las personas sin darse cuenta que esta acelerada rutina diaria trae consigo un alto precio.

El ser humano, por naturaleza, ante un estímulo exterior responde con una reacción, y ante las exigencias que el medio hace diariamente sobre el ser humano, la respuesta obtenida es un conjunto de fuertes emociones negativas producidas en nuestro cerebro que afectan nuestra vida diaria, nuestro cuerpo y todas las tareas que realizamos haciendo que nuestro desempeño no sea el esperado y viviendo a diario un estado de tensión del que no podemos salir. Todos estos problemas producidos debido a las exigencias que enfrentamos diariamente se engloban en un solo término que conoceremos como “estrés”.

El vocablo estrés tiene varios significados según el ámbito; por ejemplo en la física y en la arquitectura se refiere a la fuerza aplicada sobre un objeto que puede deformarlo o romperlo (Cano, 2002). Melgosa (1999 citado en Campos, 2006) señala que estrés es un término adaptado al castellano que proviene de la voz inglesa 'stress', palabra aparecida inicialmente como 'distress' proveniente del antiguo término francés 'desstresse'. Cano (2002) señala que en la psicología, estrés usualmente se refiere a ciertos acontecimientos que ocurren cuando nos encontramos en situaciones que implican fuertes demandas para el individuo, las cuales pueden agotar todos los recursos de afrontamiento.

El término estrés ha causado controversia desde que fue introducido por el fisiólogo canadiense Hans Selye al campo de la psicología, quien lo definió como una respuesta generalizada del organismo ante cualquier estímulo o agente estresor, y a cualquier situación estresante (Campos, 2006). Ahora, desde el punto de vista de la psicología, el estrés ha sido entendido desde los tres enfoques siguientes: (Cano, 2002).

1. Como estímulo: El estrés es capaz de provocar una reacción o respuesta por parte del organismo.
2. Como reacción o respuesta: El estrés se puede evidenciar en cambios conductuales, cambios fisiológicos y otras reacciones emocionales en el individuo.

3. Como interacción: El estrés interactúa entre las características propias de cada estímulo exterior y los recursos disponibles del individuo para dar respuesta al estímulo.

Entonces, el estrés puede definirse como un proceso o secuencia de etapas, el cual comienza cuando el individuo recibe un conjunto de exigencias impuestas por el medio, y a las cuales el individuo debe adaptarse para dar una respuesta adecuada y rápida usando todos los recursos disponibles a su disposición, provocando que el individuo realice un esfuerzo agotador para lograr tal respuesta.

Esto es justamente lo que ocurre actualmente, no hay nadie que sea ajeno a este trastorno ya que diariamente estamos sometidos a situaciones tensionantes que nos afectan en todos los aspectos de nuestra vida, siendo el estrés aumentado por el determinismo ambiental orientado a aumentar los problemas en lugar de solucionarlos. Entonces al actuar así lo que se consigue es estresarse aún más en lugar de solucionar los problemas.

El estrés se presenta de distinta manera según el tipo de individuo, pero en forma general es posible reconocer dos tipos de estrés: Eustrés (estrés positivo) y Distrés (estrés negativo) (Santos, 2004).

Santos, al respecto señala que:

El EUTRES es el estrés positivo, el cual es una respuesta a una situación adecuada; se considera la sal de la vida, ya que constituye con frecuencia una alternativa frente al aburrimiento e indiferencia, proporciona motivación y energía para enfrentar los obstáculos que podrían dañar la felicidad y autoestima. Y el DISTRES es el estrés negativo, en el que la reacción de excitación es mantenida cuando no es necesaria, ya que existe la amenaza real.

Cuando las personas reaccionan de una manera afirmativa y positiva frente a las exigencias, resolviéndolas objetivamente hablamos de eustrés. Pero, caso contrario, cuando la reacción es negativa debido a demandas excesivas y falta de recursos para solucionarlas estamos frente al distrés o estrés negativo, el responsable de que generemos emociones negativas.

Según Melgosa (1999 citado en Campos, 2006) el estrés tiene dos componentes básicos:

1. Los agentes estresantes o estresores.
2. La respuesta al estrés.

Los llamados agentes estresores son todas las situaciones que ocurren a nuestro alrededor y que nos producen estrés, siendo estas situaciones provocadas por personas, grupos o conjuntos de grupos.

Al respecto, Santos (2004) llama estresores a todos los factores que originan estrés y es enfático en que el nivel de activación del individuo se estima como el nivel inicial de una condición de estrés.

Según Peiró (1992), los estresores se pueden identificar en las siguientes categorías:

1. Estresores del ambiente físico: Ruido, vibración, iluminación, etc.
2. Demandas estresantes del trabajo: Turnos, sobrecarga, exposición a riesgos.
3. Contenidos del trabajo: Oportunidad de control, uso, habilidades, variedad de tareas, feedback, identidad de tarea, complejidad del trabajo.
4. Estrés por desempeño de roles: Conflicto, ambigüedad y sobrecarga.
5. Relaciones interpersonales y grupales: Superiores, compañeros, subordinados, clientes.
6. Desarrollo de carrera: Inseguridad en el trabajo, transiciones, estresores en diferentes estadios.
7. Nuevas tecnologías: Aspectos ergonómicos, demandas, adaptación a cambios, implantación.
8. Estructura organizacional.
9. Clima organizacional.
10. Estrés por la relación trabajo y otros ámbitos de la vida (familia, etc.): Parejas en las que los dos trabajan.

La respuesta al estrés, puede entenderse como la reacción que presenta el individuo frente a los agentes estresores causantes de tal estrés.

Esta respuesta presentada por el individuo frente a una situación estresante puede ser de dos tipos: (Campos, 2006).

1. Respuesta en armonía, adecuada con la demanda que se presenta.
2. Respuestas negativa, insuficiente o exagerada en relación con la demanda planteada, lo cual genera desadaptación.

En este punto se pueden notar significativas diferencias individuales, ya que mientras para unas personas unas experiencias resultan agotadoras, difíciles o con un fortísimo efecto negativo sobre el organismo, para otras personas estas vivencias resultan solo ligeramente alteradoras y no ocasionan daños en el sistema nervioso y en ninguna parte del organismo.

Es por ello, importante resaltar que el estrés pasa por distintas etapas y en sentido Melgosa (1999 citado en Campos, 2006) las fases por las que pasa estrés son las siguientes:

1. Fase de Alarma: Fase donde ocurre el aviso o se detecta la presencia de un agente estresor.
2. Fase de Resistencia: Fase generada cuando el sujeto enfrenta y trata de resolver la situación que produce el estrés. Si el sujeto logra resolver la situación el estrés no logra concretarse.
3. Fase de Agotamiento: Fase producida cuando el sujeto no logra resolver la situación de estrés, causando una disminución en la capacidad de respuesta

y en el organismo del sujeto principalmente fatiga, ansiedad y depresión.

Como se definió anteriormente, el estrés es un proceso, y como tal implica una secuencia de etapas o fases para que se desarrolle totalmente y llegue a su máxima expresión implicando muchas consecuencias negativas. Cabe mencionar que el estrés puede detenerse en cualquiera de estas etapas, lo que implica que el estrés puede aliviarse o empeorarse hasta alcanzar su pleno desarrollo.

Origen Histórico del término estrés

Con mucha frecuencia se escucha a la gente hablar del estrés, que tan estresados se encuentran, qué situación les causó estrés, cuánto desean “desestresarse”; pero pocos conocen de donde se deriva el término estrés. Con los años este concepto ha tenido numerosas definiciones, pero al revisar algunos estudios se puede concluir que fueron los griegos quienes le dan origen a este concepto y lo definían como “stringere” que significa provocar tensión.

Posteriormente el concepto de Estrés se remonta a la década de 1930, cuando un joven austriaco de 20 años de edad, estudiante de segundo

año de la carrera de medicina en la Universidad de Praga, Hans Selye, hijo del cirujano austriaco Hugo Selye, observó que todos los enfermos a quienes estudiaba, indistintamente de la enfermedad propia, presentaban síntomas comunes y generales: cansancio, pérdida del apetito, baja de peso, astenia, etc. Esto llamó mucho la atención a Selye, quien le denominó el "Síndrome de estar Enfermo".

Hans Selye se graduó como médico y posteriormente realizó un doctorado en química orgánica en su universidad, a través de una beca de la Fundación Rockefeller se trasladó a la Universidad John Hopkins en Baltimore E.E.U.U. para realizar un pos doctorado cuya segunda mitad efectuó en Montreal Canadá en la Escuela de Medicina de la Universidad McGill, donde desarrolló sus famosos experimentos del ejercicio físico extenuante con ratas de laboratorio que comprobaron la elevación de las hormonas suprarrenales (ACTH, adrenalina y noradrenalina), la atrofia del sistema linfático y la presencia de úlceras gástricas. Al conjunto de estas alteraciones orgánicas el doctor Selye denominó "estrés biológico".

Selye consideró entonces que varias enfermedades desconocidas como las cardíacas, la hipertensión arterial y los trastornos emocionales o mentales no eran sino la resultante de cambios fisiológicos resultantes de un

prolongado estrés en los órganos de choque mencionados y que estas alteraciones podrían estar predeterminadas genética o constitucionalmente.

Sin embargo, al continuar con sus investigaciones, integró a sus ideas, que no solamente los agentes físicos nocivos actuando directamente sobre el organismo animal son productores de estrés, sino que además, en el caso del hombre, las demandas de carácter social y las amenazas del entorno del individuo que requieren de capacidad de adaptación provocan el trastorno del estrés.

A partir de ahí, el estrés ha involucrado en su estudio la participación de varias disciplinas médicas, biológicas y psicológicas con la aplicación de tecnologías diversas y avanzadas.

El concepto de estrés, proviene desde la década de los 30 y de ahí en adelante empezaron a surgir diversos tipos de estrés, tanto nuevas formas de tratamiento así como nuevas características. En consecuencia, en los años 30 se publicaron los primeros trabajos de Canon(1931) y Seyle(1936), de los cuales la investigación ha aportado fuertes evidencias de relación entre el estrés y trastornos de salud diversos como las **enfermedades cardiovasculares**(Kristensen 1996,Kivimaki 2002) **respiratorias** como la hiperactividad bronquial y el asma(Smyth JM 1999) **trastornos de base**

inmunitaria como la artritis reumatoide (O'Leary A.1990, Peters ML,1999) **gastrointestinales** como son la dispepsia, úlcera péptica, síndrome del intestino irritable, enfermedad de Crohn, colitis ulcerosa (Räihäl 1998, Drossman 1998, Paar GH 1998, Levenstein 2000), **dermatológicas** tales como la psoriasis y eurodermitis (Park 1998, Martínez 2001) **los trastornos musculoesqueléticos** (Sauter 1998, Martínez 2001) y el **ausentismo laboral por motivos de salud** (Moncada 1998, Unden 1996, Niedhammer 1998).

Con este aporte Seyle sienta las bases para el estudio del estrés.

Más tarde Seyle identificó tres fases temporales en las que se presenta el estrés; una reacción inicial de alarma que rápidamente da lugar a una fase de resistencia y termina en el agotamiento si los esfuerzos de adaptación resultaron infructuosos; estas fases serán ampliamente explicadas en el transcurso de nuestra investigación.

Los críticos del modelo de Seyle aseguraron que es posible que las situaciones convencionales de laboratorio, diseñadas para el estudio de los estresores físicos, desencadenen respuestas emocionales como malestar o hasta dolor. Seyle sugería que quizá sea a esto, y al estresor físico mismo, a lo que responde el sujeto. Un segundo problema con el modelo de Seyle era su clara incapacidad para determinar los "primeros mediadores" de la

respuesta del estrés; es decir, el mecanismo mediante el cual podían desencadenarse tales respuestas, sin importar la naturaleza del estresor.

A mediados de la década de 1950, Seyle desarrollaba su definición basada en respuestas y concebía el estrés como una característica del ambiente que ejercía sus efectos sobre el individuo. El estrés se consideraba una variable independiente, como algo que sucede, en contraposición a algo que el sujeto provocaba. Las situaciones estresantes se atribuían a la falta de control, la estimulación excesiva o deficiente de los sentidos, el aislamiento, etc. Los problemas más importantes con este enfoque radican en la dificultad de cuantificar el nivel de estrés en una situación determinada, además del grado en que diferían en su percepción de la amenaza y el estrés.

A partir de estos modelos antagónicos surgió la perspectiva interactiva, en la que se considera que el estrés ocurre cuando un subconjunto de exigencias ambientales coincide con un subconjunto de características individuales de susceptibilidad. En esta categoría entran los modelos transaccionales, homeostáticos y de equilibrio, pero la mayoría de ellos eran no interactivos. Además de integrar los estímulos y elementos de respuesta, el modelo interactivo se centraba especialmente en los mecanismos de evaluación por medio de los cuales una situación era

calificada de estresante. El énfasis en la valoración es esencialmente una perspectiva psicológica, la cual sugiere que algunas características asociadas con las personas conducían a que percibieran que ciertos acontecimientos o factores del ambiente eran más amenazadores que otros. Básicamente, estos modelos tratan de especificar los estresores ambientales más relevantes que pueden conducir al estrés, además de características significativas de los individuos; pero, sobre todo, cómo y cuáles interactúan para causar el estrés.

Por su parte, Lazarus fue uno de los primeros en promover el enfoque interactivo. El concepto central de su modelo de estrés era el de la amenaza, considerada como una privación futura imaginada o prevista de algo que se considera importante. Asimismo, la amenaza casi siempre se relaciona con el self y se considera que la preservación y fomento del self es un motivo humano fundamental. Lazarus se refiere a procesos cognitivos como procesos de valoración que incluyen la atención, percepción, evaluación, etc. La valoración primaria, que consiste en los procesos implícitos en la percepción de la amenaza, se distingue de la valoración secundaria, la cual tiene que ver con el manejo y la reducción de la amenaza.

Factores en el ambiente y la persona interactúan para determinar la valoración primaria y secundaria. Elementos físicos como el peligro objetivo,

la inminencia y la ambigüedad de claves, aumentan el potencial de la percepción de una amenaza primaria, al igual que las características motivacionales y los sistemas de creencias en el individuo. La valoración secundaria se rige por la interacción de límites situacionales y disposiciones para afrontar, además de creencias generales acerca del ambiente y los recursos personales. Se ha observado que la formulación teórica de Lazarus, con su énfasis en las diferencias individuales en la valoración de las amenazas, es bastante duradera. Evidentemente, se trata de un modelo psicológico del estrés.

Cox y Mackay (1979) describieron una variación del modelo interactivo, el elemento fundamental es la relación dinámica entre cuatro aspectos del individuo y el ambiente. Por un lado, éste último impone exigencias y limitaciones, aunque, por el otro, brinda apoyo. La persona tiene valores y necesidades (exigencias), además de recursos para afrontar.

La valoración cognitiva de las exigencias y los recursos es un proceso continuo y el desequilibrio percibido entre ambos conduce a la experiencia subjetiva de estrés y a los intentos para afrontar a fin de recuperar la homeostasis. Es posible que los intentos para afrontar se hagan evidentes de muchas formas, como la revaloración cognitiva, la respuesta fisiológica y la actividad en el comportamiento, o ambas. Sin embargo, lo que no queda

claro es el punto en que la respuesta debe considerarse “estresante”, una crítica que se puede hacer a todos los modelos interactivos en términos generales.

En este sentido, se debe tener claro que la vida de los individuos no se desarrolla en un estado de completo equilibrio, ya que el medio ambiente exige a los organismos respuestas que van por encima de sus capacidades adaptativas. Estas exigencias del medio demandan a los individuos respuestas a nivel de actividad superior al que desarrolla normalmente, que sólo puede ser dada en un estado de activación generando el denominado estrés, que trae consigo cambios fisiológicos en el organismo que lo sufre.

En conclusión a partir de ahí, el estrés ha involucrado en su estudio la participación de varias disciplinas médicas, biológicas y psicológicas con la aplicación de tecnologías diversas y avanzadas.

Clasificación y Efectos producidos por el Estrés.

Según Selye (1975), el estrés está clasificado en cuatro niveles:

Estrés Disminuido: cuando éste es demasiado escaso, el sentido de desafío de la vida, las motivaciones y las sensaciones de logro se pierden. No hay motivo para competir. Desmotivación ante la vida.

Estrés Necesario: en este nivel se posee la cantidad precisa de estrés, ya que se activa el sistema nervioso o muscular, que no produce daños sino que exalta las funciones vitales. El estrés y la tensión en sí mismo no tienen nada de malo, pues son indispensables para triunfar.

Exceso de Estrés: en este estado, la persona siente que nunca le alcanza el tiempo, no pueden relajarse ni tomarse un tiempo de descanso, porque se sienten culpables.

Estrés Negativo o Distrés: cuando se llega a este nivel se ha perdido en gran parte el control. La persona suele enfermarse física o mentalmente. A veces suele recurrir a estimulantes tales como el alcohol, píldoras o tranquilizantes.

Con respecto a la clasificación que hace el doctor Selye, son distintos los niveles en los que se puede sentir estrés, comenzando desde un nivel disminuido, caracterizado por la falta de motivación, hasta llegar a un nivel negativo que es cuando la persona en gran parte ha perdido el control. Es

importante mencionar que el Dr. Selye en la clasificación de los niveles de estrés, hace mención del nivel necesario, que es cuando la persona posee la cantidad exacta que activa el sistema nervioso, y además señalar que en este nivel la persona no sufre daño, al contrario las funciones vitales quedan exaltadas.

En cuanto a los Tipos de Estrés Laboral, existen dos (2) tipos de estrés: uno episódico y otro crónico. Para Selye (citado por Lemus y Linares 1989) estrés crónico es “aquel que se sufre en forma continua, normalmente debido a la poca capacidad del individuo para resolverlo en forma exitosa, ya sea porque no conoce cómo hacerlo, o porque la cadena de estrés es muy prolongada”. (p.35).

Con relación a lo planteado se hace referencia al estrés crónico como aquel que se padece en períodos largos, debido a que las personas en frecuentes oportunidades no cuentan con la capacidad necesaria para hacerlo, o sencillamente desconoce de cómo hacerlo.

Es importante señalar que cuando se habla de estrés, se debe tener en cuenta un factor que trata del tipo de personalidad del individuo. La persona con sus características individuales, se enfrenta al medio y a sus

estresares. De ello depende gran parte el efecto que los estresares puedan tener sobre la salud.

Sin embargo, Friedman (1962) describe lo siguiente: Existen dos tipos de personalidad tipo "A" y tipo "B". Ellos le atribuyen a la personalidad tipo "A" una serie de características de agresividad y perfeccionismo que le hace susceptible de sufrir estrés. En contraposición la personalidad tipo "B" se muestra más relajada y libre de urgencias exageradas. No acumula mucha ira y generalmente posee la habilidad de disfrutar lo que hace, ya sea trabajar o divertirse (p.36).

Dependiendo del tipo de personalidad que posea el individuo, esta los puede hacer más o menos susceptible a desencadenar un estrés; es decir, si una persona es exageradamente perfeccionista, dedicada a perseguir retos, estará propensa a sufrir estrés, que una persona que esté libre de urgencias exageradas.

Con frecuencia, la reacción inmediata al estrés es biológica. La exposición a estímulos estresantes incrementa la secreción de determinadas hormonas producidas por las glándulas suprarrenales, aumenta la presión arterial y el ritmo cardíaco, y produce cambios en la capacidad de la piel para conducir impulsos eléctricos. A corto plazo, estas respuestas pueden ser

adaptativas debido a que producen una “reacción de emergencia” en la que el cuerpo se prepara para defenderse por medio de la activación del sistema nervioso simpático. Estas respuestas pueden permitir un afrontamiento más efectivo de la situación estresante. (Seyle, 1975; Chrousos 1995; Akil y Morano 1996).

No obstante, si hay una exposición continua al estrés se produce una disminución en la eficacia del nivel general de funcionamiento biológico del organismo a causa de la secreción constante de las hormonas relacionadas con el estrés. Con el paso del tiempo, las reacciones ante el estrés provocan el deterioro de tejidos corporales como los vasos sanguíneos y el corazón. En último término, las personas se hacen más susceptibles a las enfermedades, debido a que disminuye su capacidad para combatir las infecciones (Kiecolt-Glaser y Glaser, 1986; Cohen, Tyrrell y Smith, 1991; Sapolsky, 1996; Shapiro, 1996)

Además de provocar estas graves complicaciones a la salud, muchos de los dolores y molestias leves que pueden ser provocados o empeorados por el estrés. Entre estos se encuentran los dolores de cabeza o migrañas, los dolores de espalda, la irritación de la piel, la indigestión, la fatiga y el estreñimiento. El estrés ha sido relacionado incluso con el resfriado común (Brown 1984; Cohen, Tyrrell y Smith, 1994; Cohen, 1996).

En el ámbito psicológico, padecer niveles elevados de estrés impide a las personas afrontar la vida de manera adecuada. Su perspectiva del entorno se puede ver afectada. Es más, en los niveles más altos de estrés, las respuestas emocionales pueden ser tan extremas que las personas son incapaces de actuar en absoluto. Los individuos con altos niveles de estrés pierden la capacidad de enfrentar nuevos estímulos estresantes.

En este sentido, el Dr. Smith consultado en <http://www.ciencia.com>, señala: “La reacción de estrés varía de un individuo a otro, puede ser acumulativa e individual”. Entre estas están:

- 1) Enfermedad del Sistema Cardiovascular: La sensación de amenaza en el ambiente de trabajo conduce a los cambios en el sistema cardiovascular como: tasa de pulso elevada, aumento de la presión sanguínea. La amenaza continua lleva a hipertensión, angina, insuficiencia de oxígeno llevado al corazón, infarto, dolores de cabeza, migraña, ataque coronario, etc.
- 2) Enfermedad del Sistema Músculo Esquelético: Dolor de espalda, artritis reumáticas, dolor e hinchazón de diferentes partes del órgano.
- 3) Enfermedad del Sistema Inmunológico: Asma, alergias y enfermedades de la piel, enfermedad inflamatoria, cáncer, tumor maligno (o benigno), formado por la multiplicación desordenada de las células de un tejido o de un órgano, etc.

El autor hace referencia a las reacciones físicas, a las que posiblemente el individuo podría estar sometido, reacciones que suelen ser experimentadas en mayor o menor grado.

Sin embargo Cox, T (1978, p.12-31) presenta una taxonomía más amplia de las consecuencias que abarca el estrés:

- 1) Efectos subjetivos: ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, frustración, culpabilidad y vergüenza, mal humor, melancolía, poca autoestima, nerviosismo y soledad.
- 2) Efectos conductuales: Propensión a sufrir accidentes, drogadicción, arranques emocionales, pérdida del apetito, consumo excesivo de bebida o de cigarrillo, excitabilidad, habla afectada, risa nerviosa, inquietud y temblor.
- 3) Efectos cognoscitivos: Incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica y bloqueo mental.
- 4) Efectos fisiológicos: Aumento de catecolaminos, elevación de niveles de glucosa, exudación, nudo en la garganta, escalofríos y escozor en las extremidades.
- 5) Efectos organizacionales: Ausentismo, relaciones laborales pobres, baja productividad, alto índice de accidentes, rotación de personal, clima organizacional pobre, antagonismo e insatisfacción en el trabajo.

La lista de Cox, tan sólo se reduce a las consecuencias, aunque no debe suponerse que siempre o a menudo es el estrés el que provoca tales consecuencias.

La salud y el bienestar pueden verse influidos por el trabajo, positiva y negativamente. El trabajo puede constituir un objetivo y dar sentido a la vida. Puede brindar una estructura y un contenido a nuestro día, semana, año, vida entera. Puede ofrecernos identidad, autoestima, apoyo social y recompensas materiales. Todo esto puede suceder cuando las exigencias laborales son óptimas (y no máximas), cuando a los trabajadores se les permite un grado razonable de autonomía, y cuando el «ambiente» en el trabajo es amistoso y solidario. De ser así, el trabajo puede ser uno de los factores favorecedores de la salud más importantes de nuestra vida.

Por el contrario, si las condiciones de trabajo presentan los atributos opuestos, pueden al menos, a largo plazo producir enfermedad, acelerar su curso o desencadenar sus síntomas.

Al vernos expuestos a dichos estresores u otros similares, la mayor parte de nosotros experimenta reacciones emocionales como ansiedad, depresión, malestar, desasosiego o fatiga.

El estrés en el trabajo también puede modificar nuestros comportamientos, lo que llevará a algunos a fumar más, comer en exceso, refugiarse en el alcohol o correr riesgos innecesarios en el trabajo o al conducir. Muchos de estos comportamientos pueden llevar a la enfermedad y a la muerte prematura. El suicidio es un ejemplo de ello, entre muchos otros.

También se producen reacciones fisiológicas en nuestros órganos internos. Si nos sentimos injustamente criticados por nuestro superior, puede que aumente nuestra tensión arterial; la frecuencia cardíaca puede aumentar o hacerse irregular; podemos experimentar tensión muscular con rigidez de la nuca, dolor de cabeza y de hombros; garganta y boca secas, o hiperacidez gástrica.

Todas estas reacciones de estrés pueden hacernos sufrir, enfermar e incluso morir: de alguna enfermedad cardiovascular, o de cáncer (exceso de tabaco, de grasas, carencia de sustancias nutritivas).

Es decir, puede verse afectado prácticamente cualquier aspecto de la salud y la enfermedad relacionadas con el trabajo. Todo lo antedicho puede estar también mediatizado por una mala interpretación, emocional o cognitiva, de unas condiciones de trabajo que se consideran amenazadoras cuando no lo son, o de unos signos o síntomas corporales banales que

interpretamos como manifestación de una enfermedad grave. Todo ello puede conducir a una amplia gama de trastornos, enfermedades, malestares y a una pérdida de la productividad.

En conclusión, el estrés afecta de muchas formas. Puede aumentar el riesgo de enfermedad, puede producir enfermedades en forma directa, puede disminuir la capacidad de recuperación de una enfermedad y la capacidad de afrontar el estrés futuro (Lovallo, 1997). Otras consecuencias Psicológicas del estrés pueden ser: dificultad para concentrarse, volverse extremadamente detallista, insomnio, problemas para la ejecución de una tarea, bloqueo mental, etc.

Es por ello que revisada la clasificación anterior de los distintos efectos que conllevan a la aparición del estrés en el individuo a consecuencia, del ámbito de trabajo, es importante que toda legislación tenga dentro de las normas de seguridad y medio ámbito del trabajo las medidas tendentes a prevenir aquellos factores psicosociales que han sido anteriormente expuestos que conllevan a la generación de enfermedades de origen ocupacional generadas por el estrés laboral como la enfermedad que muchos han catalogada como la enfermedad del siglo XXI, tema que será abordado por el autor de la presente investigación en el capítulo siguiente.

CAPÍTULO III. GENERALIDADES, DEFINICION Y NATURALEZA JURÍDICA DEL ESTRÉS LABORAL.

Aspectos Generales.

Las empresas afrontan estos días grandes cambios. La necesidad de mejorar la productividad y la calidad, las innovaciones en tecnología y en la organización del trabajo, las exigencias medioambientales y los cambios de estructura de la población activa (envejecimiento, sociedad multicultural, mujeres en el mercado laboral), son todos ellos factores que requieren flexibilidad y adaptabilidad.

Así, lo que necesitamos es una fuerza de trabajo propicia al cambio y la innovación: que esté orientada al cliente y muy motivada. A raíz de ello, muchos trabajadores se sienten amenazados: los conocimientos se tornan obsoletos muy pronto y aumenta la necesidad de renovar las cualificaciones.

En ocasiones, entran en juego otros factores, por ejemplo unas pautas de trabajo intensivo, jornadas laborales más largas y acoso. Todos estos factores han hecho que el estrés se convierta en un fenómeno cada vez más común con repercusiones significativas, pues afecta al bienestar físico y psicológico de una persona y perjudica el funcionamiento de la

empresa. Por lo tanto, el estrés menoscaba la salud y la eficiencia, tanto individual como socialmente, y el estrés relacionado con el trabajo ha llegado a ser un aspecto esencial de la seguridad y salud en el trabajo.

El estrés en el trabajo aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control (Banchs, González & Morera, 1997).

Entonces, ¿qué es el estrés laboral? Cano (2002) señala que “hablamos de estrés cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente”. El estrés es una respuesta adaptativa por parte del individuo, que en un primer momento nos ayuda a responder más rápida y eficazmente a situaciones que lo requieren.

Nuestro cuerpo se prepara para un sobreesfuerzo, somos capaces de procesar más información sobre el problema y actuamos de forma rápida y decidida. El problema es que nuestro cuerpo tiene unos recursos limitados y aparece el agotamiento.

Relacionado con el estrés laboral, aparece el Síndrome de Burnout o “estar quemado”. Éste ha sido entendido como una respuesta emocional y

cognitiva a ciertos factores laborales e institucionales, o como consecuencia del estrés (Cano, 2002).

Es posible que la preparación de un determinado grupo de profesionales para afrontar el estrés no siempre es suficiente para resolver situaciones habituales de su trabajo, dando lugar a la aparición de dificultades emocionales y conductuales que conllevan un sentimiento de fracaso personal o incapacidad para el ejercicio de la profesión.

El estrés, es provocado por factores que son resultado de un acelerado ritmo de vida en la actualidad. A cada persona le afecta de manera diferente, porque cada una de ellas tiene un patrón psicológico que la hace reaccionar de forma diferente a las demás, es decir, cada uno de nosotros somos diferentes a los demás y por lo tanto actuamos y nos manifestamos de forma diferente.

El estrés, no es una enfermedad propiamente dicha sino es la causa de algunas enfermedades. El estrés puede hacer que las personas se depriman y se sientan irritables, portándose un poco descuidadas. Entonces el estrés es un factor realmente importante en algunos accidentes que ocurren tanto en el ambiente laboral como fuera.

Es cierto que el estrés no es la causa de accidentes en la actualidad, pero si bien es cierto el estrés se está convirtiendo día a día en una amenaza constante para nuestra sociedad, ya que cada día aumenta el número así como la intensidad del estrés en las personas.

Existen muchos factores tanto del medio ambiente externo como fuera de él que actúan como estresores, es decir en la actualidad, todos estamos expuestos por todos lados a ser envueltos por factores estresantes, lo importante está en saber cómo manejar estas situaciones.

Así como existen factores estresantes también hay formas con las que podemos luchar y tratar de combatir esos estresores y si no es así pues cuando menos debemos estar conscientes que viviendo en un mundo como en el que vivimos actualmente, lleno de cambios constantes, de prisas y de ajetreos para así poder manejar las situaciones con mayor facilidad y no caer constantemente presas del estrés.

Al identificar los factores que pueden ser causas de estrés pueden ser tratados y estudiarse adecuadamente para su manejo. Si como mencionan algunos autores, las causas pueden ser físicas: como el ruido, la temperatura, y en general los factores del medio ambiente físico; todos estos

elementos pueden ser controlados, ayudando a que las personas realicen sus actividades de manera más tranquila y relajada.

El estrés trae como consecuencias físicas que hacen daño a la persona como son el envejecimiento prematuro, cambio de personalidad, etc. Que eso en vez de ayudar perjudica y solo hace que se tenga un menor rendimiento en todo tipo de actividad.

El estrés laboral desencadena cambios en: la percepción, las respuestas emocionales y afectivas, la apreciación primaria y secundaria, las respuestas de afrontamiento (Peiró, 1992).

Definiciones del estrés laboral.

El estrés laboral, surge cuando se produce un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización, apareciendo cuando el trabajador percibe que no dispone de recursos suficientes para afrontar la problemática laboral. La exposición prolongada a situaciones estresantes en el ámbito laboral y la desadaptación que éstas producen en el organismo van a tener como consecuencia más importante la aparición de determinadas enfermedades.

Según un estudio realizado en la Universidad de Tolima, Colombia (2012), el estrés en el trabajo ha sido definido como 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.

El estrés laboral, se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador con la participación de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que con motivo de este, pueden afectar la salud del trabajador.

En este mismo orden, el estrés puede considerarse como un conjunto de reacciones físicas, químicas y mentales de la persona frente a estímulos o elementos productores de estrés en el ambiente. Es una situación dinámica en que una persona enfrenta una oportunidad, restricción o demanda relacionada con lo que desea. El autoritarismo del jefe, la desconfianza, la presión de las exigencias y los cobros, el cumplimiento del horario de trabajo, el aburrimiento y la monotonía de ciertas tareas, la baja moral de los colegas, la falta de perspectiva del progreso profesional y la insatisfacción personal no sólo reducen el buen humor de las personas, sino que también provocan

estrés en el trabajo. El estrés es la suma de las perturbaciones orgánicas y psíquicas provocadas por diversos agentes agresores, como trauma, emociones fuertes, fatiga, exposición a situaciones conflictivas y problemáticas, etc. Ciertos factores relacionados con el trabajo, como sobrecarga de actividades, presión de tiempo o relaciones problemáticas con jefes o clientes generan reacciones como nerviosismo, inquietud, tensión, etc. Algunos problemas humanos, como dependencia de alcohol y abuso de drogas, muchas veces se deben al estrés en el ambiente laboral o familiar.

Existen dos fuentes principales de estrés en el trabajo: ambiental y personal. Una variedad de factores externos y ambientales pueden conducir al estrés en el trabajo. Estos factores incluyen programación de trabajo, mayor o menor tranquilidad en el trabajo, seguridad en el trabajo, flujo de trabajo y número y naturaleza de los clientes internos o externos que se deben atender. (Chiavenato, 2002).

Además del trabajo, los problemas personales, familiares, conyugales, financieros y legales ayudan a aumentar el estrés de los empleados.

El estrés laboral acarrea severas consecuencias al empleado y a la organización. Entre las consecuencias humanas del estrés están: ansiedad, depresión, angustia; entre las físicas, se hallan trastornos gástricos y

cardiovasculares, dolores de cabeza, nerviosismo y accidentes. En ciertos casos, implican abuso de fármacos, alienación y reducción de relaciones interpersonales. Por otra parte, el estrés también afecta de manera negativa a la organización, al interferir en la cantidad y calidad de trabajo, aumentar el ausentismo y la rotación, y predisponer a quejas, reclamos y huelgas.

El estrés no es necesariamente disfuncional. Algunas personas trabajan bien bajo pequeña presión y son más productivas en un esquema de consecución de metas. Otras buscan sin cesar más productividad o mejor trabajo. Un nivel modesto de estrés conduce a mayor creatividad cuando una situación competitiva lleva a nuevas ideas y soluciones. Como regla general, muchos empleados no se preocupan por una pequeña presión, si ésta conduce a consecuencias o resultados positivos.

Características del estrés laboral.

Lazarus y Folkman (1984) señalan que existen ciertas características que parecen determinar el que una situación devenga como estresante, entre ellas se destacan: el cambio o novedad, la falta de información, la no predictibilidad, incertidumbre, ambigüedad, inminencia, duración y

significación para la persona, entre otras. Al igual destacan las condiciones biológicas del organismo y la carencia de habilidades para hacerle frente.

Estos estresores pueden aparecer en diferentes contextos, ya sea laboral, familiar o social y pueden ser de tipo biogénico o psicosociales. Ambos tipos de estresores provienen tanto de estímulos externos a la propia persona como de aspectos internos.

Los estresores internos pueden ser estímulos de características físicas, como la sensación de malestar por mala digestión, el dolor producido por una herida, una enfermedad; o de características más cognitivas como el recuerdo de una situación desagradable, pensamientos sobre la propia inutilidad o lo difícil que puede ser el futuro inmediato, sentimientos de culpa, ambiciones no conseguidas.

Los estresores externos también pueden provenir de aspectos físicos como la temperatura ambiental extrema, ruido o la luz intensa; o implicar aspectos cognitivos, por ejemplo: ver que dos personas hablan en voz baja y de vez en cuando lo miran y se ríen. Aunque funcionan como estresores tanto los aspectos físicos como los cognitivos, estos últimos son más frecuentes e importantes.

Síntomas y Efectos del Estrés Laboral.

Dependiendo del trabajador o individuo, y según como sea su carácter y otras características personales, así será la respuesta que presentará ante una situación de estrés y este estrés será diferente para cada individuo, ya que ciertas situaciones muy estresantes para unos pueden ser poco estresantes para otros.

Según Slipack (1996, citado en Campos, 2006) existen dos tipos de estrés laboral:

1. El episódico: Es aquel que ocurre momentáneamente, es un estrés que no se posterga por mucho tiempo y luego de que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron; un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando un trabajador es despedido de su empleo.
2. El crónico, que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones:
 - 1) Ambiente laboral inadecuado.
 - 2) Sobrecarga de trabajo.
 - 3) Alteración de ritmos biológicos.
 - 4) Responsabilidades y decisiones muy importantes

Entonces el estrés crónico es aquel que se presenta varias veces o frecuentemente cuando un trabajador es sometido a un agente estresor de

manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no afronte esa exigencia de recursos el estrés no desaparecerá.

El estrés supone una reacción compleja a nivel biológico, psicológico y social. La mayor parte de los cambios biológicos que se producen en el organismo cuando está sometido a una reacción de estrés no son perceptibles para el ser humano y se precisan procedimientos diagnósticos para determinar el nivel de la reacción. Sin embargo, a nivel psicológico muchos síntomas producidos por el estrés pueden ser fácilmente identificados por la persona que está sufriendo dichos cambios. La reacción más frecuente cuando nos encontramos sometidos a una reacción de estrés es la ansiedad.

Los síntomas de estrés más frecuentes son:

1. A nivel cognitivo-subjetivo:

- Preocupación,
- Temor,
- Inseguridad,
- Dificultad para decidir,
- Miedo,

- Pensamientos negativos sobre uno mismo
- Pensamientos negativos sobre nuestra actuación ante los otros,
- Temor a que se den cuenta de nuestras dificultades,
- Temor a la pérdida del control,
- Dificultades para pensar, estudiar, o concentrarse, etc.

2. A nivel fisiológico:

- Sudoración,
- Tensión muscular,
- Palpitaciones,
- Taquicardia,
- Temblor,
- Molestias en el estómago,
- Otras molestias gástricas,
- Dificultades respiratorias,
- Sequedad de boca,
- Dificultades para tragar,
- Dolores de cabeza,
- Mareo,
- Náuseas,
- Molestias en el estómago,
- Tiritar, etc.

3. A nivel motor u observable:

- Evitación de situaciones temidas,
- Fumar, comer o beber en exceso,
- Intranquilidad motora (movimientos repetitivos, rascarse, tocarse, etc.),
- Ir de un lado para otro sin una finalidad concreta,
- Tartamudear,
- Llorar,
- Quedarse paralizado, etc.

El estrés, además de producir ansiedad, puede producir enfado o ira, irritabilidad, tristeza-depresión, y otras reacciones emocionales, que también podemos reconocer.

Pero además de estas reacciones emocionales podemos identificar claramente otros síntomas producidos por el estrés, como son el agotamiento físico, la falta de rendimiento, etc.

Finalmente, si el estrés es muy intenso y se prolonga en el tiempo, puede llegar a producir enfermedades físicas y desórdenes mentales, en definitiva problemas de salud.

Consecuencias.

Inicialmente el estrés puede dinamizar la actividad del individuo provocando un proceso de incremento de recursos (atención, memoria, activación fisiológica, rendimiento, etc.) que hace aumentar la productividad. Sin embargo, cuando este proceso de activación es muy intenso o dura mucho tiempo, los recursos se agotan y llega el cansancio, así como la pérdida de rendimiento.

Para realizar tareas complejas, o para aumentar la velocidad en tareas simples, se necesita un cierto grado de activación. Sin embargo, un exceso de activación dificulta la realización de dichas actividades.

Las consecuencias negativas del estrés son múltiples, pero a grandes rasgos, cabe señalar su influencia negativa sobre la salud, así como sobre el deterioro cognitivo y el rendimiento.

El estrés puede influir negativamente sobre la salud por varias vías, como son:

- 1)** Por los cambios de hábitos relacionados con la salud,

- 2) Por las alteraciones producidas en los sistemas fisiológicos (como el sistema nervioso autónomo y el sistema inmune)
- 3) Por los cambios cognitivos (pensamientos) que pueden afectar a la conducta, las emociones y la salud.(SEAS, 2002)

En primer lugar, el estrés modifica los hábitos relacionados con salud, de manera que con las prisas, la falta de tiempo, la tensión, etc., aumentan las conductas no saludables, tales como fumar, beber, o comer en exceso, y se reducen las conductas saludables, como hacer ejercicio físico, guardar una dieta, dormir suficientemente, conductas preventivas de higiene, etc. Estos cambios de hábitos pueden afectar negativamente a la salud y, por supuesto, pueden desarrollarse una serie de adicciones, con consecuencias muy negativas para el individuo en las principales áreas de su vida, como son la familia, las relaciones sociales, el trabajo, la salud, etc. Muchas personas con fobia social tienen problemas con el alcohol.

En segundo lugar, el estrés puede producir una alta activación fisiológica que, mantenida en el tiempo, puede ocasionar disfunciones psicofisiológicas o psicosomáticas, tales como dolores de cabeza tensionales, problemas cardiovasculares, problemas digestivos, problemas sexuales, etc. (Labrador y Crespo, 1993); a su vez, el estrés puede producir cambios en otros sistemas, en especial puede producir una inmunodepresión que hace aumentar el riesgo de infecciones (como la gripe) y puede

aumentar la probabilidad de desarrollar enfermedades inmunológicas, como el cáncer (Cano Vindel y Miguel Tobal, 1994).

En tercer lugar, el estrés puede desbordar al individuo de manera que comience a desarrollar una serie de sesgos o errores cognitivos en la interpretación de su activación fisiológica, o de su conducta, o de sus pensamientos, o de algunas situaciones, que a su vez le lleven a adquirir una serie de temores irracionales, fobias, etc., que de por sí son un problema de salud (los llamados trastornos de ansiedad), pero que a su vez pueden seguir deteriorando la salud en otras formas. Por ejemplo, una persona sometida a estrés prolongado puede llegar a desarrollar ataques de pánico, o crisis de ansiedad, que son fuertes reacciones de ansiedad, que el individuo no puede controlar, con fuertes descargas autonómicas, temor a un ataque al corazón, etc. Durante esta crisis el individuo interpreta erróneamente su activación fisiológica y piensa que le faltará el aire (cuando realmente está hiperventilando), o que morirá de un ataque al corazón, o que se mareará y caerá al suelo, o que se volverá loco, etc. Posteriormente, estos ataques de pánico suelen complicarse con una agorafobia (evitación de ciertas situaciones que producen ansiedad), con una dependencia de los ansiolíticos, a veces con reacciones de depresión por no poder resolver su problema, etc. (Peurifoy, 1993; Cano Vindel, 2002). Estos trastornos de ansiedad son mucho más frecuentes en mujeres que en varones (de 2 a 3

veces más frecuentes), pero por lo general una crisis de ansiedad coincide con un periodo de mucho de estrés que se ha prolongado un cierto tiempo. Entre un 1,5% y un 3,5% de la población sufre trastornos de pánico con o sin agorafobia. La edad de aparición se encuentra entre los 17 y los 35 años, justo en su edad más productiva.

El estrés también puede ocasionar una serie de perturbaciones sobre los procesos cognitivos superiores (atención, percepción, memoria, toma de decisiones, juicios, etc.) y un deterioro del rendimiento en contextos académicos o laborales (Cano Vindel y Miguel Tobal, 1996), laborales (Cano Vindel y Miguel Tobal, 1995), etc.

Medidas de Prevención

En términos generales, en cuanto al punto relativo a la prevención hay que empezar por identificar los generadores de estrés relacionados con el trabajo, las reacciones de estrés y la enfermedad relacionada con el estrés.

Hay varias razones para ello:

1. El estrés es un problema para el trabajador, para su empresa y para la sociedad.

2. Los problemas de estrés en el trabajo van en aumento.
3. Luchar contra ellos es un imperativo legal.
4. Muchos de los generadores de estrés y de sus consecuencias son evitables y pueden adaptarse si todos los implicados en el mercado de trabajo colaboran en su propio interés y en interés mutuo.

En este sentido, el empresario deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo. Entre los principios de prevención evitar los riesgos, combatir los riesgos en su origen y adaptar el trabajo a la persona.

Se pudiese afirmar que a partir del control en puestos de trabajo concretos y del seguimiento, habrá que prevenir o contrarrestar el estrés relacionado con el trabajo mediante un nuevo diseño del puesto (por ejemplo, mediante la capacitación de los empleados para que accedan a los recursos y desarrollo de las capacidades personales, así como evitando tanto la sobrecarga como la falta de trabajo), mejorando el apoyo social y ofreciendo compensaciones razonables por el esfuerzo realizado por los trabajadores, todo ello como partes integrantes del sistema de gestión global. También, por supuesto, adaptando los factores físicos, químicos y psicosociales del puesto de trabajo a las capacidades, necesidades y expectativas razonables de los trabajadores, todo ello en línea con lo

establecido en las normas y tratados internacionales que han previsto sobre el tema de prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales.

Entre las acciones de apoyo no sólo figura la investigación, sino también la adaptación (de acuerdo con dichos objetivos) de los planes de estudio de los distintos órganos estatales, así como en la formación inicial y continua de los Inspectores de Trabajo, Directores y Supervisores de las empresas, lo cual no sólo conlleva centrarse en más trabajos, sino también en mejores trabajos.

Habría que hacer más esfuerzos por promover un buen entorno de trabajo para todos, incluyendo la igualdad de oportunidades para los discapacitados, la igualdad entre géneros, empresas buenas y flexibles que permitan reconciliar mejor la vida laboral y la personal, el aprendizaje durante toda la vida, la salud y la seguridad en el trabajo, la implicación de los empleados y la diversidad en la vida laboral.

En base a lo establecido, es necesario para identificar el estrés relacionado con el trabajo, sus causas y sus consecuencias, tenemos que controlar el contenido y las condiciones de nuestro trabajo, los términos del contrato, las relaciones sociales en la empresa, la salud, el bienestar y la productividad. Cuando todos los actores en una relación de trabajo

separándose está el problema generador del estrés, podrán reducir las condiciones generadoras de estrés en el lugar de trabajo, gran parte de lo cual puede hacerse mediante cambios más bien sencillos para una empresa, como son:

1. Dar al trabajador el tiempo necesario para realizar su trabajo satisfactoriamente.
2. Dar al trabajador una descripción clara del trabajo.
3. Recompensar al trabajador por un buen rendimiento laboral.
4. Crear vías para que el trabajador tenga la oportunidad de exponer sus quejas, y tomarlas seriamente en consideración con diligencia;
5. Armonizar la responsabilidad y la autoridad del trabajador.
6. Clarificar los objetivos y la filosofía de la empresa y adaptarlos a los propios objetivos e ideales del trabajador, siempre que sea posible.
7. Favorecer el control o la satisfacción del trabajador por el producto terminado fruto de su trabajo.
8. Fomentar la tolerancia, la seguridad y la justicia en el lugar de trabajo.
9. Eliminar las exposiciones a factores físicos peligrosos.
10. Estudiar los fallos y los aciertos, sus causas y sus consecuencias, de actuaciones pasadas en materia de salud y seguridad en el trabajo, con vistas a acciones futuras;

11. Aprender a evitar los fallos y a fomentar los aciertos, para una mejora gradual del entorno de trabajo y de la salud.

Las actuaciones para reducir el estrés nocivo relacionado con el trabajo no tienen por qué ser complicadas, requerir mucho tiempo o conllevar costos prohibitivos. Uno de los planteamientos más sensatos, realistas y de bajo costo es el denominado control interno, el cual se trata de un proceso de autorregulación en el que colaboran estrechamente todos los implicados de la relación de trabajo. De su coordinación puede encargarse, por ejemplo, un servicio interno de salud en el trabajo, o un inspector de trabajo, una enfermera del trabajo o de salud pública, un asistente social, un fisioterapeuta o alguien de la sección de personal.

Si las intervenciones no producen efecto, o si su efecto es negativo, en alguno de los ámbitos mencionados, los implicados quizá deban reconsiderar lo que conviene hacer, cómo, cuándo, quién debe hacerlo y para quién. En cambio, si los resultados son positivos en su conjunto, los participantes pueden querer proseguir o ampliar sus tareas en la misma línea. Se trata, sencillamente, de aprender de la experiencia de manera sistemática. Si así lo hacen durante un largo lapso de tiempo, el lugar de trabajo se convierte en ejemplo de aprendizaje de empresa, y la experiencia suele ser muy positiva, no sólo para los empleados y en términos de estrés, salud y bienestar, sino también para la función y el éxito de las empresas, y

para la colectividad. Si se llevan a cabo como se propone, pueden generar una situación ventajosa para todas las partes.

La intervención centrada en el individuo, es la que se lleva a cabo con mayor frecuencia y consiste en entrenar a los sujetos para mejoren sus recursos y habilidades para controlar y manejar el estrés en el puesto de trabajo.

En cuanto a la intervención, sobre el estrés laboral desde la perspectiva de la organización se pueden poner en marcha programas concretos de reducción del estrés en el trabajo, contando siempre con un buen técnico, así como con la colaboración de los propios trabajadores. En principio hace falta voluntad de todas las partes que componen la organización.

Muchas veces el estrés laboral lo produce la mala organización, los malos hábitos desarrollados en la forma de abordar las tareas, los procedimientos irracionalmente costosos, en mayor medida que la tarea en sí que comporta la actividad laboral.

La colaboración de los trabajadores es fundamental para denunciar los procedimientos estresantes que han de ser modificados, así como para proponer soluciones alternativas a los viejos hábitos.

El tratamiento de las enfermedades por estrés laboral deberá siempre dirigirse a erradicarlo a través de controlar los factores o las fuerzas causales del mismo. El criterio general que pretende curar la enfermedad en forma aislada mediante tratamiento paliativo de las alteraciones emocionales o reparación de las lesiones orgánicas es sumamente simplista, limitado y poco racional. Así, el tratamiento contra el estrés deberá ser preventivo y deberá lograrse ejerciendo las acciones necesarias para modificar los procesos causales.

La prevención y atención del estrés laboral constituyen un gran reto, los criterios para contrarrestarlo deberán ser organizacionales y personales. Los médicos de salud en el trabajo y profesionales afines, deben vigilar a sus pacientes y cuando sea posible a toda la organización con objeto de manejar el estrés en forma efectiva, aunque la participación del equipo de salud para efectuar cambios sustanciales con frecuencia es más difícil, pues los gerentes y empleadores generalmente buscan resolver el problema de los trabajadores en forma individual, pero rechazan la intervención en el origen del problema cuando esto implica la necesidad de cambios en el lugar de trabajo, por la posible disyuntiva entre la ganancia económica y el bienestar de los trabajadores.

El médico debe buscar anticipar la situación y aplicar medidas profilácticas efectivas, la prevención primaria es un objetivo primordial, las acciones eficaces han demostrado éxito económico en las empresas, al mejorar el estado de ánimo y el bienestar de los trabajadores disminuyendo las enfermedades, remitiendo el ausentismo, elevando la productividad y mejorando sustancialmente el desempeño y la calidad del trabajo.

El énfasis en el control y la prevención de riesgos psicosociales incorpora una nueva consideración del tiempo en la investigación sobre el tema del estrés laboral y su incidencia en la salud ocupacional.

Según Peiró (1992) la apreciación del estrés no se debería estudiar solo desde una aproximación presentista, sino como una perspectiva anticipatoria y orientada al futuro. Se debe analizar además de las demandas, las amenazas, las oportunidades y los retos que conlleva.

Es importante, continuar la investigación sobre el estrés como vía más productiva para mejorar la actuación profesional competente en prevención y control del mismo.

Para la prevención de riesgos psicosociales, es necesario seguir ciertos aspectos importantes propuestos por Peiró (1992) como son:

1. Necesidad de identificar tipos de estresores, en especial los emergentes.
2. Importancia de distinguir facetas del eustrés y del distrés en el análisis de los riesgos laborales.
3. Aportaciones de la investigación sobre los procesos de actuación de un estresor.
4. La consideración del estrés compartido y colectivo
5. Necesidad de una aproximación previsor y preventiva.
6. Importancia de continuar la investigación sobre el estrés como vía más productiva para mejorar la actuación profesional competente en prevención.

Se puede dar el Control con base en el individuo, y dicha intervención se lleva a cabo con mayor frecuencia y consiste en entrenar individuos para que puedan manejar y controlar el estrés mejorando sus recursos y habilidades en el trabajo y su vida diaria, y así desarrollar técnicas que permitan a las personas controlar y reducir sus actitudes de ira y ansiedad.

Este método planteado por Cano (2002) consiste en una presentación inicial individual y una evaluación pre tratamiento; posteriormente se pasa a una sesión informativa o educativa donde se da información al individuo sobre el estrés laboral, el síndrome de burnout, las posibles respuestas emocionales y físicas, la ansiedad y la ira; luego se pasa a técnicas de relajación muscular progresiva basadas en la técnica de Jacobson en la versión arreglada de Wolpe, unidas a un entrenamiento en respiración

abdominal; se pasa a una reestructuración cognitiva detectando y cambiando las creencias, ideas y pensamientos irracionales que provocan estados emocionales negativos como la ansiedad, la ira y la depresión; luego se dan auto instrucciones dirigidas a implantar ideas y verbalizaciones racionales adecuadas para un afrontamiento adoptivo; llegando a este punto se pasa a la solución de problemas entrenando en cinco pasos sistemáticos a dar para buscar soluciones eficaces; el siguiente paso es controlar la ira y la asertividad cambiando las respuestas negativas de la ira en expresiones adecuadas de sentimientos de desagrado mediante las técnicas de relajación aprendidas; después como último paso se realiza la evaluación post-tratamiento al individuo, comparando ésta con la evaluación pretratamiento y estableciendo la mejora lograda en el individuo luego de culminar el tratamiento.

Algunas medidas preventivas del estrés son: (Banchs, 1997)

1. Facilitar una descripción clara del trabajo que hay que realizar, de los medios materiales de que se dispone y de las responsabilidades.
2. Asegurarse de que las tareas sean compatibles con las capacidades y recursos de los individuos.
3. Controlar la carga de trabajo.
4. Establecer rotación de tareas y funciones en actividades monótonas y en las que entrañan una exigencia de producción muy elevada.

5. Proporcionar el tiempo que sea necesario para realizar la tarea de forma satisfactoria, evitando prisas y plazos de entrega ajustados.
6. Favorecer iniciativas de los individuos en cuanto al control y el modo de ejercer su actividad.
7. Explicar la función que tienen el trabajo de cada individuo en relación con toda la organización.
8. Diseñar horarios laborales que no entren en conflicto con las responsabilidades no relacionadas con el trabajo.
9. Evitar ambigüedades en cuestiones como la duración del contrato de trabajo y el desarrollo de la promoción profesional.
10. Fomentar la participación y la comunicación en la empresa a través de los canales que sean más idóneos para cada organización.

Por su parte, para el Instituto Nacional de Higiene y Seguridad en el Trabajo, español (1997) consideran varias acciones para prevenir y/o reducir el estrés en el trabajo, a continuación se exponen:

1. Facilitar una descripción clara del trabajo que hay que realizar (información), de los medios materiales de que dispone y de las responsabilidades. La falta de definición de lo que se espera de un individuo, que su papel sea confuso, es un factor importante en la generación de estrés. El desconocimiento (desinformación) se traduce en una sensación de incertidumbre y amenaza.
2. Asegurarse de que las tareas sean compatibles con las capacidades y los recursos de los individuos y proporcionar

la formación necesaria para realizarlas de forma competente, tanto al inicio del trabajo como cuando se produzcan cambios. Igualmente hay que facilitar una información detallada sobre el significado y las repercusiones del cambio para evitar la aparición de falsas ideas que induzcan a preocupación, solicitando además, la opinión de las personas afectadas.

3. Controlar la carga de trabajo. Tanto un exceso de trabajo como la poca actividad pueden convertirse en fuentes de estrés. Ocurre lo mismo cuando el individuo no se siente capaz de realizar una tarea o cuando ésta no ofrece la posibilidad de aplicar las capacidades de la persona. En estos casos hay que redistribuir las tareas o plantear un nuevo diseño de su contenido de manera que sean más motivadoras.

4. Establecer rotación de tareas y funciones en actividades monótonas y también en las que entrañan una exigencia de producción muy elevada: cadenas de montaje, ciertos trabajos administrativos e informáticos repetitivos, etc.

5. Proporcionar el tiempo que sea necesario para realizar la tarea de forma satisfactoria, evitando prisas y plazos de entrega ajustados. Prever pausas y descansos en las tareas especialmente arduas, físicas o mentales. Igualmente, hay que planificar el trabajo teniendo en cuenta los imprevistos y las tareas extras, no prolongando en exceso el horario laboral.

6. Favorecer iniciativas de los individuos en cuanto al control y el modo de ejercer su actividad: forma de realizarla, calidad de los resultados, cómo solucionar problemas, tiempos de descanso, elección de turnos, etc. Las posibilidades de

intervención personal sobre la tarea favorecen la satisfacción en el trabajo.

7. Explicar la función que tiene el trabajo de cada individuo en relación con toda la organización, de modo que se valore su importancia dentro del conjunto de la actividad de la empresa. Saber el sentido que tiene la tarea asignada repercute de manera positiva en la realización del trabajo.

8. Diseñar horarios laborales que no entren en conflicto con las responsabilidades no relacionadas con el trabajo (vida social). Los horarios de los turnos rotatorios deberían ser estables y predecibles, con una alternancia que vaya en el sentido mañana – tarde – noche.

9. Evitar ambigüedades en cuestiones como la duración del contrato de trabajo y el desarrollo de la promoción profesional. Potenciar el aprendizaje permanente y la estabilidad de empleo.

10. Fomentar la participación y la comunicación en la empresa a través de los canales que sean más idóneos para cada organización: charlas de trabajo, instrucciones de trabajo escritas, tablón de anuncios, buzón de sugerencias, periódico de la empresa, reuniones del Comité de Empresa, Comité de Seguridad y Salud, etc.

Dadas las variables que comprenden el diseño y contenido de las tareas, las funciones desarrolladas, las relaciones interpersonales en el trabajo, es común utilizar las expresiones “organización del trabajo” y “factores organizativos” como equivalentes de la expresión “factores

psicosociales” para hacer referencia a las condiciones de trabajo que pueden influir en el estado de salud de los trabajadores.

Sin embargo, el impacto sobre la salud debido a una situación psicosocial inadecuada puede afectar a los diversos niveles de salud: alteraciones fisiológicas (enfermedades cardiovasculares, alteraciones gastrointestinales, afecciones cutáneas), psicológicas (alteraciones de la conducta de las capacidades cognitivas) o emocionales, y pueden darse directamente o estar mediatizados por una situación de estrés o por la interacción con otros factores como por ejemplo, el entorno físico. Todos estos efectos negativos derivados de la exposición a factores psicosociales afectan directamente la salud y la seguridad de los trabajadores.

En materia de salud y seguridad laboral, en Venezuela la Constitución establece en su artículo 86, que es un derecho la protección de las personas en “contingencias, de maternidad, paternidad, enfermedad, invalidez, enfermedades catastróficas, discapacidad, necesidades especiales, riesgos laborales...” (CRBV, 1999). De lo expresado, se desprende que constituye una garantía de rango constitucional, la protección de los ciudadanos contra los riesgos laborales y enfermedades ocupacionales.

Así mismo, en su artículo 87, se consagra la responsabilidad de los empleadores de garantizar condiciones de seguridad, higiene y ambientes de trabajo adecuados. De esta manera, se establece el asidero legal que compromete a los sectores empleadores a velar por la prevención y control de aquellas condiciones de trabajo que puedan deteriorar la salud de los trabajadores y trabajadoras.

En la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT, 2005), se desarrolla la normativa legal en materia de salud y seguridad en el trabajo; relacionado con la salud integral de los trabajadores y trabajadoras, esta Ley establece en su conjunto una serie de disposiciones orientadas a la promoción del trabajo seguro y saludable, adecuado uso del tiempo libre, descanso y turismo social como un mecanismo de prevención y protección de los trabajadores y trabajadoras, cuyo propósito es garantizar el ejercicio pleno de las facultades físicas y mentales de las personas en su entorno laboral.

La LOPCYMAT igualmente establece que los servicios de seguridad y salud en el trabajo entre sus funciones tienen el promover y mantener el nivel más elevado de bienestar físico, mental y social de la población laboral, así como identificar, evaluar y controlar las condiciones y medio ambiente de trabajo que puedan afectar la salud física y mental de los trabajadores. Es

decir, también es una responsabilidad de estos servicios atender aquellos aspectos del entorno laboral, que puedan afectar la salud integral de la población expuesta, lo cual se circunscribe no solo a brindar asistencia a la persona con alguna sintomatología, sino que en primer lugar se deben desarrollar acciones destinadas a prevenir e intervenir en el medio ambiente laboral, sobre aquellos agentes potencialmente capaces de producir afecciones de carácter psicosocial (LOPCYMAT, 2005). Así mismo, establece que debe evitarse el acoso en los lugares de trabajo, desarrollando políticas para evitar el mismo. (Art. 56, núm. 5).

Resulta evidente el deber y compromiso para propiciar ambientes de trabajo saludables, evitando el acoso laboral de los trabajadores y trabajadoras, conductas que sin duda alguna, repercuten negativamente en el individuo (LOPCYMAT, 2005). Igualmente, en los artículos 69 y 70, la LOPCYMAT (2005) al definir los accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales, establece como agentes causales, aquellas condiciones del ambiente de trabajo de orden psicosocial y emocional, que condicionen la aparición de trastornos o desequilibrios de carácter mental, temporales o permanentes, o bien que predispongan a la ocurrencia de accidentes de trabajo.

Relación del estrés laboral con los factores psicosociales

Para el estudio de los factores psicosociales y el estrés laboral existen distintos enfoques teóricos, siendo un elemento común la relación mutua entre el contexto laboral y el individuo, y es por ello que los problemas sobre la salud aparecen cuando las exigencias del trabajo no se adaptan a las necesidades, expectativas o capacidades del trabajador.

Cabe agregar que, el trabajador en su centro laboral como fuera de él se ve expuesto a una gran cantidad de factores que ponen a prueba su capacidad de adaptación. Esta capacidad es limitada, el efecto sinérgico de estos factores sobre la persona van socavando su capacidad de resistencia o de adaptación, de manera que tal vez un aspecto, en principio mínimo, sea el que desencadene, o no una serie de reacciones adversas a su salud.

Los factores psicosociales, pueden afectar a la motivación y a la satisfacción en el trabajo y generar estrés dependiendo de la percepción que el trabajador tenga de ellos y de sus capacidades para hacerles frente o darles respuesta. Es decir, que la realidad psicosocial hace referencia no sólo a las condiciones que objetivamente se dan sino también a como son percibidas y experimentadas por el individuo. Por ello, en el análisis de una

situación, además de conocer cuáles son las características del trabajo, es preciso conocer la percepción que de ellas tienen los trabajadores.

Los factores psicosociales en el trabajo, constituyen uno de los temas que mayor preocupación y atención han generado en las últimas décadas por su relación con la productividad, el bienestar y la salud. En consecuencia, estos factores han sido definidos como aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que se presentan con capacidad para afectar tanto el desarrollo del trabajo como a la salud (física, psíquica o social) del trabajador (Lahera Martín y Góngora Yerro, 2002). La acción de los factores psicosociales incluye tanto los factores de riesgo o negativos como los factores protectores o positivos.

Por su parte, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) reconoce que el entorno laboral puede ser un agente capaz de deteriorar la salud de las personas durante el desempeño de su trabajo produciendo lo que se conoce como estrés en el trabajo (Gil-Monte, 2005). El estrés en el trabajo se ha convertido en una característica común en la vida moderna y constituye uno de los efectos derivado de los factores psicosociales más estudiados en la literatura. Tal y como afirman Houtman, Jettwghoff y Cedillo (2008), en

América Latina, por ejemplo, actualmente el estrés laboral se reconoce como una de las grandes epidemias de la vida laboral moderna.

En relación a los denominados factores psicosociales, la Dirección de Epidemiología del Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales de Venezuela, señaló en su reporte de enfermedades ocupacionales del año 2006, que las afecciones causadas por factores psicosociales constituyeron el segundo problema de salud principal diagnosticada en los servicios de salud de las Direcciones Estadales de Salud de los Trabajadores a nivel nacional con 131 casos, que constituyen un 6,3 % de la población laboral atendida en esas entidades (Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales de Venezuela, 2007).

Estos datos alertan sobre la presencia de fatiga laboral, estrés ocupacional, síndrome de estar quemado por el trabajo (burnout), acoso laboral (de orden moral y/o psicológico), trastorno no orgánico del sueño y estrés postraumático, como las afecciones causadas por los procesos peligrosos derivados de los factores psicosociales. Es por ello, que tanto los empleadores como los organismos encargados de velar por la salud de los trabajadores, y que se cumplan las leyes relativas a la seguridad laboral y medio ambiente de trabajo, deben comprometerse en dar la importancia debida a éste problema mundial que estamos enfrentando que son las

llamadas enfermedades ocupacionales de carácter psicosociales, que vienen generadas en su mayoría por el estrés, que conllevan a distintas enfermedades de rango común que impiden el desenvolvimiento pleno del trabajador en su ambiente de trabajo, produciéndose en el individuo daños emocionales, físicos y psíquicos en su salud, mermando en consecuencia, la actividad de la empresa.

En base a lo antes señalado, es oportuno indicar que la Seguridad Ocupacional representa una parte de la Salud Ocupacional, que comprende un conjunto de actividades de orden técnico, legal, humano y económico, para la protección del trabajador, la propiedad física de la empresa mediante la prevención y el control de las acciones del hombre, de las máquinas y del medio ambiente de trabajo, con la finalidad de prevenir y corregir las condiciones y actos inseguros que pueden causar accidentes o enfermedades.

Por último, Cuenca (2002) lista los aspectos psicosociales relativos a la organización del trabajo que pueden ser desencadenantes del estrés en el siguiente orden:

1. El contenido y el significado que el trabajo tiene para la persona que lo ejecuta: Un trabajo con contenido es aquel que permite al trabajador sentir que

su trabajo sirve para algo, que tiene una utilidad en el conjunto del proceso en el que se desarrolla y para la sociedad en general, y que le ofrece la posibilidad de aplicar y desarrollar sus conocimientos y capacidades.

2. El horario de trabajo: Estructura en gran medida la forma de vida de la población activa. Evidentemente esto también repercute en la salud.

3. La noción de duración de trabajo es insuficiente para juzgar los efectos sobre el trabajador: El número de días entre los cuales se reparte esta duración global, el número y la importancia de las pausas de cada día y el tipo de horario en sí juegan un rol importante sobre la fatiga del trabajador.

4. El conflicto de rol: Hace referencia a la existencia de demandas conflictivas o contrapuestas, o demandas que el trabajador no desea cumplir, de forma que aparecen simultáneamente una serie de demandas que impiden al trabajador una toma de decisión clara y/o rápida sobre qué hacer.

5. La presencia de una situación conflictiva: Constituye un estresor importante teniendo como efecto inmediato una baja en el logro de los objetivos de la organización y una disminución de la satisfacción del trabajador.

6. La ambigüedad de rol: Es la falta de claridad sobre el trabajo que se está desempeñando, los objetivos de ese trabajo y el alcance de las responsabilidades. Aunque es frecuente en un momento determinado experimentar ambigüedad de rol ante cualquier cambio en el puesto o en la organización, esta ambigüedad es transitoria y a pesar de no ser positiva, no tiene efectos debilitantes.

7. La promoción en el trabajo: La expectativa de ascender profesionalmente constituye un incentivo laboral y su importancia crece conforme aumenta la cualificación profesional de los trabajadores. Muchas veces, la parcialización y especialización del trabajo dificulta que los trabajadores adquieran habilidades y cualificaciones necesarias para mejorar su movilidad laboral y sus expectativas profesionales.

8. La información y la comunicación: Son dos elementos esenciales de la organización. Ante el logro de objetivos, es necesario que todo el personal disponga de la información necesaria para desarrollar su tarea. Para mejorar la comunicación hay dos factores sobre los que se debe incidir. Por un lado, la comunicación que necesariamente debe establecerse entre las personas que conforman la organización, con el objeto de desarrollar correctamente su trabajo y por otro lado, la comunicación interna, es decir la comunicación entre la empresa y las personas que trabajan en ella. La participación como factor causante de ansiedad y estrés en la medida en que su ausencia conlleva una falta de control del individuo sobre sus propias condiciones de trabajo.

Se ha de destacar el papel de la participación como elemento de mejora de otros factores de la organización. El hecho de participar contribuye a la formación y al crecimiento personal de quienes participan, puesto que les enseña técnicas de resolución de problemas, a analizar lo que les rodea, a buscar alternativas, a trabajar en equipo, a mejorar su comunicación, etc.

9. En cuanto a las relaciones interpersonales y grupales: En los últimos

años se está asistiendo a un nuevo tipo de riesgo para la salud, cuyo origen va más allá de los que hasta ahora se habían tenido en cuenta, y cuya causa ha de buscarse en las relaciones de las personas con aquellos que les rodean. Es bien sabido que las relaciones en el entorno de trabajo deben ser fuente de satisfacción, dando respuesta a las necesidades de comunicación y de pertenencia al grupo y que, además, pueden ser moderadoras de situaciones estresantes en la medida en que son una vía para ofrecer apoyo social. Sin embargo, unas relaciones inadecuadas no sólo no cumplen con estas funciones sino que pueden ser, en sí mismas, causa de estrés.

Criterios Jurisprudenciales en el Derecho Español

De la jurisprudencia de los Tribunales Españoles se puede extraer sentencias dictadas en la cuales se regula el estrés laboral como enfermedad causada por el medio ambiente de trabajo, y un estudio profundo y concientizado de esta nueva tendencia de salud como causante de enfermedades o accidentes que parecían ser comunes como ocupacionales, en este sentido se citan algunas de ellas:

Sentencia dictada por la Sala de lo Social del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de fecha 5 de Octubre de 2005, en la cual estableció:

(...) Del Fundamento de Derecho de la Sentencia que se comenta se observa que el Tribunal realiza un estudio del “estrés laboral” como “riesgo psicosocial”. Define a éste último “como aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo así como de su contexto social y ambiental que tienen la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores.

Asimismo, la Sentencia hace referencia al Acuerdo Marco Europeo sobre “estrés laboral”, de fecha 8.10.04, que define éste como “un estado que viene acompañado de quejas o disfunciones físicas, psicológicas o sociales y que resulta del sentimiento de incapacidad de los individuos para cumplir los requisitos o expectativas depositados en ellos”. Dado que el estrés laboral carece de un tratamiento específico en los convenios colectivos y en la legislación, dicho Acuerdo Marco Europeo indica un cambio en esta materia al marcar unas pautas orientativas.

El mencionado Acuerdo recuerda que, todos los empleadores tienen la obligación legal de proteger la salud y la seguridad de los trabajadores y, en relación al estrés laboral, “una vez que el empresario ha conocido que un trabajador padece un tipo de estrés que puede tener consecuencias nocivas por su naturaleza y duración y que pudiera venir causado por factores directamente relacionados con el trabajo, debe actuar contra él en el marco de las obligaciones genéricas de

protección de la seguridad y salud en el trabajo”.

Asimismo en Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Cantabria

Nº 749/2006, de 27 de junio, se estableció:

“Procede el cambio de puesto de un trabajador con hipoacusia bilateral encargado de atender al público. Dicha decisión se basa en un trabajador que presta servicios para [...] en una oficina de Santander, encontrándose en situación de incapacidad temporal en distintos periodos de 2005, con el diagnóstico de "estrés de reacción". En el informe de 2006 de la Unidad de Salud Mental que le trató, se hace constar que "padece hipoacusia bilateral que le dificulta gravemente la comprensión de la comunicación oral propia del puesto que desempeña de atención al público. La discapacidad auditiva del paciente no le incapacita para ejercer vida laboral en cualquier puesto de trabajo que no exija atención al público. El que la empresa mantenga a un trabajador con este tipo de discapacidad en ese puesto, supone una situación de estrés agudo permanente que condiciona la sintomatología en la esfera ansioso-depresiva por agotamiento psíquico, anímico y emocional, como es el caso de este paciente". Asimismo, se recomienda su cambio de puesto de trabajo.

La empresa se negó al cambio, alegando que el trabajador pretendía con ello su traslado a las oficinas centrales, pero la sentencia de instancia (ahora recurrida) le obligó a efectuarlo. (...) En definitiva, dada esa situación, pero no siendo impositiva

totalmente, lo adecuado sería el cambio de puesto de trabajo recomendado por la Unidad de Salud Mental, sin ser una solución colocar al trabajador detrás de una mampara de cristal, en cuanto supone una mayor distancia física y psicológica dadas sus circunstancias. Por ello, prescindiendo de las alegaciones sobre actitudes espurias del trabajador, y sin perjuicio de la decisión empresarial respecto a la elección del puesto de la misma categoría en el que no exista el referido factor, procede confirmar la sentencia de instancia”.

Por otra parte a finales del año 1999 el Tribunal Superior de Justicia del País Vasco dictó una sentencia en la que se reconocía el estrés laboral como accidente de trabajo, y estableció:

“Esta sentencia entiende que el perfil de este trabajador, es un tipo muy característico de estrés que se da en aquellas profesiones de quienes realizan su trabajo en contacto con otras personas que, por sus características son sujetos de ayuda, como los profesores, personal sanitario o los asistentes sociales. En este caso, el trabajador se dedicaba a organizar la producción de un taller dirigiendo a los empleados minusválidos y tenía como funciones obtener un nivel aceptable de productividad y eficacia laboral. En 1998, el médico de cabecera del trabajador le extendió la baja médica argumentando trastornos de sueño y agotamiento físico-psíquico. Ante estos síntomas, el médico de cabecera le remitió a un centro de salud mental, donde le fue diagnosticado un síndrome

de desgaste personal o de burn-out -en castellano, estar quemado- y se describió cómo un trastorno adaptativo crónico con ansiedad como resultado de la interacción del trabajo o situación laboral.

En 1998 el Tribunal Superior de Justicia de Castilla y León consideró un intento de suicidio como accidente laboral. En este caso, la Justicia consideró que:

“...el estrés empujó al trabajador a quitarse la vida. Los hechos se remontan a julio de 1996, cuando un empleado con 18 años de antigüedad en la empresa ingirió una botella de arsénico, aunque sin provocarle la muerte. El trabajador tomó esta decisión, debido a que la empresa atravesaba una difícil situación económica, y él se sentía responsable de ello, según recoge la resolución judicial. En ella se dice textualmente que el actor (el empleado) se encontraba bajo un fuerte estrés laboral; viviendo con gran responsabilidad la difícil situación económica por la que atravesaba la empresa, abandonando las obligaciones familiares y sociales, asumiendo como personales los fracasos de los proyectos de la empresa. La empresa en la que trabajaba el empleado presentó un recurso ante la sentencia, pero éste fue desestimado por el Tribunal. La compañía fue condenada a abonar las prestaciones correspondientes a la incapacidad laboral temporal, ya que no se reclamaron indemnizaciones. Todo un detalle por parte del trabajador, que aún continúa trabajando en la empresa”.

Asimismo en Sentencia del Tribunal Supremo de Andalucía, núm. 634/2006, de 7 de junio, en la cual se señaló lo siguiente:

“...Una aseguradora indemniza a un trabajador infartado por tener su dolencia como causa directa el estrés laboral. La aseguradora con la que la Junta de Andalucía tiene suscrita una póliza de seguro colectivo de accidentes debe indemnizar a un funcionario tras quedar acreditado que el infarto que sufrió, y que llevó a declararle en situación de incapacidad permanente absoluta, tuvo su causa inmediata y directa en el estrés laboral que venía padeciendo. El demandante no padecía con anterioridad ninguna enfermedad, ni tenía antecedentes congénitos o hereditarios. La causa del infarto fue el estrés, que le dejó como secuela una cardiopatía isquémica y un síndrome depresivo grave. En los meses precedentes al desencadenamiento del infarto, el trabajador había tenido problemas económicos por la necesidad de comprar una nueva vivienda, para lo que tuvo que pedir dinero prestado a familiares, puesto que sus ingresos eran los únicos con que contaba el matrimonio y los dos hijos que constituían el núcleo familiar. Asimismo, tuvo grandes problemas profesionales por diferencias surgidas con su superior jerárquico en la Secretaría General de la Consejería de Agricultura y Pesca de la Junta de Andalucía, lo que motivó que fuera trasladado de su puesto como jefe de departamento de legislación a realizar funciones en materia de personal

Del análisis de las sentencias de los Tribunales españoles, podemos concluir que existe una vasta jurisprudencia, y una avanzada en el campo de las enfermedades causadas por la llamada enfermedad del siglo XXI, el estrés laboral, siendo en consecuencia, que la legislación española norma tal situación, y a su vez establece las consecuencias para el empleador en aquellos casos en los cuales sea comprobable la existencia de situaciones de estrés en el trabajo, y que causen enfermedades ocasionales o permanentes a sus trabajadores.

CAPÍTULO IV. RESPONSABILIDAD LEGAL DEL EMPLEADOR SEGÚN EL DERECHO VENEZOLANO.

Aspectos normativos según la legislación venezolana

En cuanto a los aspectos legales, que abarcan la protección a los trabajadores en cuanto a la aparición de enfermedades de origen ocupacional en nuestra legislación tenemos que tener como pilar fundamental el postulado constitucional del artículo 87 que garantiza que todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores y trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados, y que la vez el Estado adoptará medidas y creará instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones.

En consecuencia, la CRBV (1999) persigue garantizar la integridad personal, como la seguridad personal, es decir, que no se sufra daño o deterioro. Por ello, el concepto de seguridad es un concepto complejo, y de ahí que el derecho constitucional lo comprenda en una pluralidad de derechos. En primer término, el derecho a la integridad física, es decir, el derecho a no ser privado de ningún miembro u órgano corporal. En segundo lugar, el derecho a la salud física y mental, el derecho de la persona a no ser

sometida a enfermedades que eliminen la salud. En tercer lugar, el derecho al bienestar corporal y psíquico, es decir, el derecho de la persona a que no se le hagan padecer sensaciones de dolor o sufrimiento. Y por último, el derecho a la propia apariencia personal, lo que es lo mismo el derecho de la persona a no ser desfigurada en su imagen externa (Kahale, 2007).

El reconocimiento del daño causado por los riesgos psicosociales vulnera el artículo 20 de la CRBV (1999) al establecer que toda persona tiene el derecho a libre desenvolvimiento de su personalidad. Por otro lado, el artículo 46 reza el derecho que tiene toda persona a que se le respete su integridad física, psíquica y moral. De igual manera, en el artículo 60 de la Constitución se garantiza el derecho al honor. Aunado a ellos, dentro de los derechos sociales y de las familias que agrupa la CRBV, tenemos el numeral 5 del artículo 89 que establece la prohibición de no sufrir discriminaciones.

A la suma de éstos, los riesgos psicosociales vulneran el artículo 87 antes señalado que establece: Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores y trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados. Asimismo vulneran el derecho fundamental a la salud establecido en el artículo 83 Constitucional.

Por su parte, la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005), garantiza en su primer artículo que su objeto es establecer las instituciones, normas y lineamientos de las políticas, y los órganos y entes que permitan garantizar a los trabajadores y trabajadoras, condiciones de seguridad, salud y bienestar en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio pleno de sus facultades físicas y mentales, mediante la promoción del trabajo seguro y saludable, la prevención de los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales, la reparación integral del daño sufrido y la promoción e incentivo al desarrollo de programas para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social. Así como, normar las prestaciones derivadas de la subrogación por el Sistema de Seguridad Social de la responsabilidad material y objetiva de los empleadores y empleadoras ante la ocurrencia de un accidente de trabajo o enfermedad ocupacional.

Asimismo la LOPCYMAT establece en el artículo 61 la obligación que tienen los empleadores de elaborar una política de seguridad y salud en el trabajo. Por otro lado, el empleador debe establecer una planificación de la prevención desde el momento mismo del diseño del proyecto empresarial como lo establece el artículo 62. Así mismo, el empleador dentro del deber general de prevención debe establecer las evaluaciones de riesgos que

servirá de base para la implantación de las acciones preventivas necesarias para un adecuado control y mitigación de los riesgos en general incluyendo los factores de riesgo psicosocial.

Por su parte, el artículo 69 de la LOPCYMAT (2005) señala la definición de accidente de trabajo y establece varios supuestos que encuadran en tal figura. Es de resaltar, no obstante, el numeral 1 del artículo al considerar accidente de trabajo como la lesión causada a consecuencia de agentes psicosociales sufridas con motivo u ocasión del trabajo. Como puede observarse es una definición amplia, que agrupa cualquier estado que afecte al trabajador, tanto físico, mental y social. Aunado a ello, el artículo 70 incluye los factores de riesgo psicosocial como causante de los estados patológicos contraídos o agravados con ocasión del trabajo.

En este sentido los riesgos psicosociales, se deben encuadrar en las materias señaladas en la Ley, imponiendo la necesidad de establecer las medidas preventivas, con el fin de evitar factores de riesgos en el lugar de trabajo que pueden poner en peligro la salud psíquica de las personas. La ley no impone que los factores de riesgo psicosocial se materialicen en una alteración de la salud, sino que basta la posibilidad de que ello pueda ocurrir

como consecuencia de la exposición de los trabajadores a algún factor de riesgo presente en el lugar de trabajo.

Asimismo, el artículo 59 garantiza el derecho de los trabajadores a desarrollar sus tareas laborales en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el libre ejercicio de sus facultades tanto físicas como mentales, avalando las condiciones de seguridad, salud y bienestar. En consecuencia, la obligación de protección y prevención de los riesgos psicosociales establecidos en la legislación prevista en la Lopcymat (2005) es suficientemente extensa y clara obligando al empleador a establecer los planes de prevención de riesgos, para la mejor identificación, evaluación y control de los factores de riesgo psicosocial en el ambiente de trabajo en que se desarrolla la actividad.

Aspectos de la Responsabilidad Patronal

En lo pertinente a los riesgos psicosociales derivados de la actividad laboral, resulta fundamental el estudio de los mecanismos de imputación del riesgo al empleador o empleadora. Es por ello, que es a través de esta imputación que se genera el deber del empleador de prevenir estos riesgos

(art. 56, LOPCYMAT) y se condiciona positivamente o negativamente el ejercicio de sus poderes, incluyendo en su caso el poder disciplinario (art. 116, LOPCYMAT); en el caso de incumplimiento de sus obligaciones respecto de la prevención y evitación de los riesgos psicosociales, el patrono podrá sufrir una serie de consecuencias jurídicas administrativas, penales, o civiles previstas en el título VIII, de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005), o bien un recargo de las prestaciones de Seguridad Social (art. 94, LOPCYMAT, 2005).

La imputación del riesgo al empleador tiene dos dimensiones; una de carácter objetivo y la otra de carácter subjetivo. La imputación objetiva consistiría en la afirmación de una conexión de causalidad entre una conducta –activa u omisiva– del empleador y un resultado dañoso para el bien jurídico protegido, la salud en este caso, aunque el argumento puede extenderse a otros como el honor o la intimidad, que podrá consistir en una lesión afectiva de la integridad física o psíquica, o bien, en su caso, en la mera elevación del riesgo para la salud a un nivel jurídicamente desaprobado (Tribunal Supremo de Justicia, Sentencia No. 116, 2000).

Por otra parte, la imputación subjetiva consiste en la atribución de responsabilidad al protagonista de la acción u omisión que ha causado la

lesión o el riesgo, lo que normalmente implica la exigencia de un cierto grado de dolo o culpa, en teoría; no obstante, podrá admitirse en algunos casos la responsabilidad objetiva, que implica que la mera constatación de la conexión de causalidad desata alguna forma de responsabilidad (Tribunal Supremo de Justicia, Sentencia No. 008, 2005).

Como se ha venido señalando a lo largo de ésta investigación los efectos perjudiciales y dañinos que para el trabajador supone la concurrencia de los diferentes riesgos psicosociales que puedan incidir en el mismo como consecuencia del ejercicio de su actividad laboral.

Sin embargo, no es posible generalizar al referirnos a los mismos ya que, se debe diferenciar entre unos y otros riesgos psicosociales. Algunos de ellos son constitutivos de un ilícito, como es el acoso laboral o del acoso sexual, otros son enfermedades que afectan al trabajador, caso del estrés, fatiga o burnout; ello sin perjuicio de que los primeros tengan sin duda su repercusión en la salud del trabajador afectado (Jover, 2007).

Es por ello, que es claro que la tutela administrativa y penal constituye manifestaciones de una tutela de carácter sancionatorio, de carácter punitivo;

surge ante la comisión de un ilícito, administrativo en un caso y penal en otro, que demanda una respuesta de nuestro ordenamiento jurídico. Por otro lado, es necesario investigar la posibilidad de que otros riesgos que se califican como enfermedades tengan su origen en un previo acto ilícito que pondría por tanto también en marcha los mecanismos antes señalados. Frente a ellas, la tutela civil responde a un carácter reparador.

Al día de hoy es cada vez más difícil encontrar autores que no hayan visitado algún aspecto de los riesgos psicosociales, bien atendiendo a todos ellos o a alguna clase en particular de los mismos; bien aludiendo a su incidencia en general; bien con visión preventiva, reparadora, o sancionadora; bien buscando el análisis en la doctrina judicial, en el tratamiento convencional o en los criterios del Tribunal Supremo de Justicia.

El objetivo de la investigación es poner de relieve las responsabilidades legales del empleador o patrono ante los riesgos psicosociales desde la perspectiva de nuestra legislación nacional desde la carta magna, así como en sus distintas leyes y reglamentos.

En cuanto a la tutela administrativa se materializa a través del ejercicio de la potestad sancionadora de la Administración. Concretamente en la materia de los riesgos psicosociales a través del Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laboral (Inpsasel) (Numeral 7 Art.18, LOPCYMAT, 2005).

El estudio de dicha potestad se basa en determinar aquellas conductas que en lo concerniente a los riesgos psicosociales pueden ser constitutivas de un ilícito administrativo, ya que una vez materializado el mismo se ponen en marcha los cauces procedimentales y las actuaciones correspondientes con el fin de sancionar el mismo.

Para lograr una tipificación de los riesgos psicosociales, como un ilícito administrativo se requiere de una diferenciación entre los mismos. Es por ello que el punto de partida para poder diferenciarlos serán aquellos riesgos que como tales tienen ese carácter ilícito, como lo es el acoso laboral en el trabajo previsto en la LOTTT (2012) y por otro lado, aquellos otros que, si bien no tienen sí mismo ese carácter, puedan derivar de un incumplimiento del empleador principalmente en materia de prevención de riesgos laborales y que es en este punto donde encontrarán aspectos conexos y en ocasiones coincidentes con el acoso laboral como riesgo psicosocial. Evidentemente el

estrés laboral no constituye una conducta ilícita en si misma que conlleva un incumplimiento por parte del empleador, sino que es un incumplimiento de éste en materia de prevención de riesgos laborales, el que puede conducir al trabajador a verse afectado generando en consecuencia, enfermedades u accidentes que guardan una relación causal directa con el estrés laboral.

Se debe comenzar entonces, con la delimitación del acoso laboral como ilícito administrativo ya que ello permitirá enlazar con los otros supuestos planteados. El proceso de acoso laboral se expresa como una manifestación conductual permanente, de carácter muy sutil y deliberado, que involucra hostilidad, persecución, trato injusto y vejatorio, dobles mensajes, que al final atentan contra la dignidad e integridad mental y física del trabajador. Podemos de esta manera acercarnos a lo que son las reales consecuencias de quien es víctima del acoso psicológico en el campo laboral. Por lo general los síntomas son variables y van desde enfermedades Psicosomáticas, estrés, depresión, inclusive el extremo de dificultades emocionales con carácter permanente hasta el suicidio de la víctima (Verratti, 2008).

Es importante observar que la concurrencia de circunstancias especiales puede determinar la consideración de conductas del empleador

que supongan una materialización de los riesgos psicosociales como infracción muy grave, que requieren de la concurrencia de unas circunstancias de extrema gravedad al exigirse que el riesgo sea grave e inminente para la seguridad y salud de los trabajadores. Hecho que no está alejado de la realidad ya que se ha puesto de manifiesto la existencia del mismo en aquellos casos extremos en los que el acoso, el estrés, la fatiga, la ansiedad, etc., han conducido al afectado a extremos tales como el suicidio o a dolencias que acabaron con su vida.

En cuanto a los riesgos psicosociales (Estrés, Burnout, Fatiga), el legislador exige que la actividad preventiva se integre en el sistema general de la empresa en las decisiones de sus diferentes niveles jerárquicos, para lo que establece la obligación de elaborar un “Plan de Prevención” (Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo, Inpsasel, Norma Técnica 01-2008) que delimite obligaciones y responsabilidades de los mismos. El incumplimiento a esta actividad preventiva está tipificado como violación leve y sanciona al empleador con multa de hasta veinticinco (25) unidades tributarias por cada trabajador expuesto.

La LOPCYMAT (2005) en el Título VIII “De las Responsabilidades Sanciones” en el numeral 19, artículo 119 tipifica como

Infracción Gravela evaluación de riesgos que no incluya los Riesgos Psicosociales y sanciona al empleador o empleador con multa de veintiséis (26) a setenta y cinco (75) unidades tributarias por cada trabajador expuesto.

Para ello, es imprescindible conocer y evaluar la naturaleza del trabajo y de todos los elementos que influyen en el mismo - técnicos, organizativos, económicos, sociales, disergonómicos, psicosociales, entre otros. En resumen, la responsabilidad administrativa del empleador atiende al incumplimiento de sus obligaciones en materia de prevención y no a la intencionalidad o negligencia de su actuar, que es omisiva y no dolosa.

En cuanto a la responsabilidad civil, ésta tiene carácter reparatorio y no sancionatorio, lo que permite entender la diferencia entre pena o sanción y reparación, aun cuando el que repare, en estricto derecho, no es el que indemniza sino los diferentes sujetos intervinientes en la reposición de la víctima del accidente o de la enfermedad ocupacional al mejor estado posible sino al mismo en que se encontraba antes de ocurrir el infortunio (Mille, 2008).

Continúa el autor más adelante:

“La responsabilidad pues, consiste en el deber jurídico de indemnizar el daño causado en personas o bienes, existiendo estrecha relación entre el monto de la indemnización y el quantum del daño o, en términos generales, se trata de la obligación de responder, para que la víctima no sea quien soporte las consecuencias del hecho dañoso. (...) Es, en definitiva, la obligación de reparar el daño ocasionado a otro, por el hecho propio o por el hecho de las personas o los bienes que dependen del sujeto y/o están bajo su guarda” (pág. 37).

En derecho, se entiende por culpa el comportamiento contrario a la atención mínima requerida en lo que se hace. Este comportamiento puede consistir en negligencia, esto es dejar de hacer lo que debió hacerse ocurriendo por el ello un hecho dañoso. Otras veces consiste en actuar en forma imprudente o con impericia. Por otro lado, se incurre en responsabilidad por culpa, cuando se desatienden normas, órdenes, reglamentos, o instrucciones.

En consecuencia, el trabajador(a) que haya sufrido un daño por accidente de trabajo o enfermedad ocupacional tiene el derecho de reclamar las indemnizaciones previstas en la legislación nacional.

La Ley Orgánica del Trabajo publicada en Gaceta Oficial No. 5.152 extraordinaria de fecha 19 de Junio de 1997, en sus artículos 560 y siguientes se refería a los infortunios que pueden ocurrir en el trabajo, más que a normas sobre Seguridad e Higiene, consagrando la tesis de la responsabilidad objetiva del patrono por accidente de trabajo o enfermedad profesional. Se presume al patrono como responsable del accidente.

Esta responsabilidad quedó claramente establecida en la sentencia dictada N° 116 (2000) de la Sala de Casación Social en el caso contra Hilados Flexilón, S.A. En definitiva, se estableció que la responsabilidad objetiva del patrono resulta extensible no sólo al resarcimiento de daños materiales sino también a los daños morales, por lo que resulta procedente la condena al pago de indemnización por éstos, aun cuando no se haya demostrado la ocurrencia de un hecho ilícito. Para el pago por daños materiales el trabajador debe demostrar la ocurrencia de un hecho ilícito por parte del empleador.

En cambio, la responsabilidad subjetiva está mencionada en el numeral 6 del artículo 1 de la LOPCYMAT (2005), que se norma: El objeto de la presente es: (...) 6. Regular la responsabilidad del empleador y de la empleadora, y sus representantes ante la ocurrencia de un accidente de

trabajo o enfermedad ocupacional cuando existiere dolo o negligencia de parte. (...).

Así mismo, esta responsabilidad también está establecida en el artículo 129 de la LOPCYMAT (2005):

“Con independencia de las prestaciones a cargo de la Seguridad Social, en caso de ocurrencia de un accidente o enfermedad ocupacional como consecuencia de la violación de la normativa legal en materia de seguridad y salud en el trabajo por parte del empleador o de la empleadora, éste deberá pagar al trabajador o trabajadora, o a sus derechohabientes una indemnización en los términos establecidos en esta Ley, y por daño material y daño moral de conformidad con lo establecido en el Código Civil. Todo ello, sin perjuicio de las responsabilidades establecidas en el Código Penal” (...).

En cuanto a los riesgos psicosociales, la sentencia No. 865 (2004) de la Sala de Casación Social del Tribunal Supremo de Justicia donde se estableció el pago por daños morales ocasionados por el empleador con ocasión de la violación del mencionado artículo. En esa ocasión se trató de Acoso laboral (Síndrome de Mobbing). Así pues, cuando el daño, en este

caso una lesión afectiva de la salud, se imputó objetivamente la conducta de varios trabajadores de la empresa en el contexto de su relación laboral, el empresario respondió solidariamente de la indemnización, con independencia de sus posibles acciones frente a los trabajadores responsables, sin que ello necesariamente implicará la calificación de su conducta omisiva como un ilícito contractual, una infracción administrativa o un delito o falta penal. A través de este procedimiento se imputó parcialmente el riesgo de omisión del empleador sin que fuera necesario probar su falta de diligencia, por considerar que la fuente del peligro se encontraba en el ámbito de su dominio o de su poder; de acuerdo con reiterada jurisprudencia, se presumió la concurrencia de culpa in eligendo (derivada de la selección de los trabajadores) e in vigilando (derivada de la configuración de un deber de vigilancia de la conducta de sus empleados).

En ese sentido, la carga de la prueba sobre enfermedad ocupacional y el hecho ilícito recae en cabeza del trabajador, correspondiendo a la parte demandada probar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005) conforme al criterio sostenido por la Sala de Casación Social del Tribunal Supremo de Justicia (Sentencia N° 536, 2003; y Sentencia N° 155, 2008).

Por su parte el Código Civil (1982) en sus artículos 1185 y 1196 establece la reclamación de los daños y perjuicios. El trabajador debe alegar en su demanda y demostrar, a su vez, la enfermedad como la relación causal existente entre el estado patológico invocado y el trabajo desempeñado, que debe haberse producido en el lugar y tiempo de trabajo, el daño causado y la culpa del empleador por no prevenirlo.

En base a lo expuesto, el trabajador que sufra una enfermedad ocupacional producto de su exposición a factores de riesgo psicosocial, deberá demandar las indemnizaciones que le corresponden, ya sea tanto por la responsabilidad objetiva, prevista en el artículo 43 de la LOTTT (2012), por daños materiales tarifados y daño moral, como por la indemnización establecida en la LOPCYMAT (2005), así como también si logra probar los extremos que conforman el hecho ilícito, la indemnización material que supera las indemnizaciones antes mencionada. Es decir, de probar el trabajador el hecho ilícito del empleador o patrono cuya indemnización repara íntegramente el daño material producido, el Juez deberá condenar solamente la diferencia entre la indemnización que procede por daños materiales tarifados en leyes especiales y lo demandado por daño emergente y lucro cesante

En conclusión, la concurrencia de estos riesgos en las organizaciones llamadas enfermas viene siempre acompañada de un incumplimiento en materia de prevención de riesgos laborales, teniendo en la mayor parte de las ocasiones en ello su origen. Para ello habría que agregar el daño causado como consecuencia de la exposición del trabajador a los factores de riesgo psicosocial, que en la mayoría de las ocasiones, las consecuencias dañosas de estos riesgos llevan puesta consigo el peligro grave de la vida o salud del trabajador. Además, que si acaece la muerte o lesión del trabajador, incluso por imprudencia del responsable, se sumarían otras figuras delictivas independientes como la del homicidio por imprudencia.

Aspectos Jurisprudenciales emanados del Tribunal Supremo de Justicia

Los Magistrados a través de sus distintos pronunciamientos crean derecho, acercándose con sus sentencias a la realidad especial en que vive el hombre; por tal motivo las sentencias del Tribunal Supremo de Justicia (TSJ), constituyen una fuente primordial para el estudio de las enfermedades ocupacionales que generan en la persona del trabajador ciertas consecuencias en su salud, y nace para el patrono la responsabilidad legal de indemnizar.

La jurisprudencia, ha sido definida como aquella doctrina que reiteradamente se presenta en las sentencias, lo cual por lo general se circunscribe en un lapso de tiempo, en el cual tiene vigencia siempre y cuando se adecue a la necesidad del colectivo que es definir el destinatario de la ley que en principio le da vida.

El máximo Tribunal de Justicia Venezolano, en Sala de Casación Social ha dictado distintas sentencias en materia de seguridad social, y de todo lo relativo a las normativas aplicables a la responsabilidad por accidentes del trabajo y enfermedades ocupacionales, entre las cuales tenemos:

Sentencia de la SCS del TSJ, de fecha 11 de marzo 2005. Ponente: Juan Rafael Perdonó. Caso: Bernardo Walter Randich contra Inversiones GammieroMurgano, C.A. y Diversiones Tolón S.R.L.

En materia de infortunios del trabajo se aplica la responsabilidad objetiva del empleador o la teoría del riesgo profesional (artículo 560 de la Ley Orgánica del Trabajo), según el cual el patrono debe responder e indemnizar al trabajador por los accidentes de trabajo o por enfermedades profesionales, que provengan del servicio mismo o con ocasión de él, aunque no haya imprudencia, negligencia, impericia o

inobservancia de los reglamentos por parte de la empresa o de los trabajadores. Este régimen es de naturaleza supletoria, es decir, si el trabajador se encuentra amparado por el Seguro Social Obligatorio, conforme a lo previsto en el artículo 2° de la Ley del Seguro Social Obligatorio, dichas indemnizaciones deben ser pagadas por el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales.

Por otra parte, de conformidad con la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, el empleador debe indemnizar al trabajador –o a sus parientes en caso de muerte- por las incapacidades ocasionadas por enfermedades profesionales o accidentes de trabajo, cuando éstos se produzcan como consecuencia del incumplimiento de las normas de prevención, siempre que sea del conocimiento del empleador el peligro que corren los trabajadores en el desempeño de sus labores, y no corrija tales situaciones riesgosas.

Respecto a la indemnización por daño moral, igualmente se aplica la teoría de la responsabilidad objetiva, según la cual procede el pago de una indemnización por daño moral a favor del trabajador accidentado, independientemente de la culpa o negligencia del patrono.

Sentencia de la SCS del TSJ, de fecha 17 de mayo de 2005. Ponente: Alfonso Valbuena Cordero. Caso: Álvaro Avelia Camargo contra Costa Norte Construcciones, C.A., estableció: “Para la procedencia de las indemnizaciones por enfermedades profesionales se debe determinar el

nexo causal entre el trabajo prestado y la lesión producida. Presupuestos necesarios para la relación de causalidad”.

Sentencia de la SCS del TSJ, de fecha 6 de julio de 2005. Ponente: Omar Alfredo Mora Díaz. Caso: Juan Carlos Cedeño contra Operaciones al Sur del Orinoco, C.A. (OPCO).

Indemnizaciones derivadas de enfermedad profesional ocasionadas por el hecho ilícito del patrono (Ratificación de criterio). Para la procedencia de la indemnización por lucro cesante se deben verificar los extremos que exige el derecho común en materia de hecho ilícito, es decir, que el accidente o enfermedad profesional se produzca por intención, negligencia o imprudencia del patrono, el daño y el nexo causal.

Sentencia de la SCS del TSJ, de fecha 2 de agosto de 2005. Ponente: Alfonso Valbuena Cordero. Caso: Douglas Fernández Parra contra PridelInternacional, C.A. y Chevrontexaco Global TechnologyServicesCompany, estableció: “Responsabilidad objetiva en caso de accidente o enfermedad Profesional. Indemnización derivada del daño Moral (ratificación de criterio)”.

Sentencia de la SCS del TSJ, de fecha 9 de agosto de 2005. Ponente: Omar Alfredo Mora Díaz. Caso: Ramón Alirio García Parra contra Expresos Mérida, C.A.

No es aplicable la exoneración de responsabilidad del patrono prevista en el literal b) del artículo 563 de la LOT -en caso de ocurrir un accidente de trabajo, sin que exista algún ilícito del trabajador o del empleador- al no comprobarse la existencia de un riesgo especial en la actividad (Ratificación de criterio).

Sentencia de la SCS del TSJ, de fecha 27 de septiembre de 2005. Ponente: Luis Eduardo Franceschi Gutiérrez. Caso: Uvencio Fernández Rodríguez contra Telares de Maracay y otros.

Determinación del carácter de cosa juzgada o no, sobre las reclamaciones efectuadas con motivo de la ocurrencia de un accidente de trabajo, toda vez que fue suscrito un convenio al respecto. Indemnizaciones procedentes en caso de accidentes de trabajo (requisitos).

Sentencia de la SCS del TSJ, de fecha 29 de septiembre de 2005. Ponente: Luis Eduardo Franceschi Gutiérrez. Caso: Gloria Ibarra Urabac contra C.V.G. Venezolana de Aluminio, C.A. (VENALUM).

Responsabilidades e indemnizaciones derivadas de la ocurrencia de un accidente o enfermedad profesional. Forma de cálculo de la indexación sobre las indemnizaciones a las cuales fue condenado el demandado por accidente o enfermedad profesional, cuando éste no procede a la ejecución voluntaria del fallo.

Sentencia de la SCS del TSJ, de fecha 8 de noviembre de 2005.

Ponente: Omar Alfredo Mora Díaz. Caso: Yeluximar Leonardo Monzón contra Condominio Centro Comercial Ara.

La responsabilidad del patrono en la reparación del daño moral - en caso de accidentes o enfermedad ocupacional- es objetiva, vale decir, aunque no haya habido culpa o negligencia de este en el acaecimiento del infortunio de trabajo. No se considera como causa eximente de responsabilidad el hecho de un tercero.

Sentencia de la SCS del TSJ, de fecha 10 de noviembre de 2005.

Ponente: Alfonso Valbuena Cordero. Caso: Giovanni Bastardo Canneliacontra Transformaciones Metalúrgicas, C.A. (TRANSMECA), se estableció que: Régimen de indemnizaciones en caso de accidente o enfermedad: Ley Orgánica del Trabajo, Ley del Seguro Social Obligatorio, Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo y Código Civil (Ratificación de criterio).

Sentencia de la SCS del TSJ, de fecha 9 de diciembre de 2005.

Ponente: Carmen Elvigia Porras de Roa. Caso: Emilio Rodríguez Mora contra DELL' ACQUA, Compañía Anónima.

Las indemnizaciones establecidas en la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo son de naturaleza subjetiva, lo que impone la carga de probar la falta a quien alegue la existencia de la obligación indemnizatoria. Por su parte, las indemnizaciones por responsabilidad objetiva del empleador proceden con la sola demostración del acaecimiento del daño y la relación de causalidad. Criterios para cuantificar el daño moral.

Asimismo en fecha doce (12) de abril de 2005, la Sala de Casación Social del Tribunal Supremo de Justicia, dictó sentencia en el caso María Perozo contra Transporte Rosalio Castillo, C.A., y solidariamente contra el ciudadano Rosalio Castillo Reyes en asunto referido al daño moral con ocasión de un accidente de trabajo. En ese sentido, la referida decisión enfatizó el principio de responsabilidad objetiva patronal, indicando al juez laboral que a partir de ésta, el mismo debe precisar en forma “equitativa y justa” las reparaciones que considere prudentes en los supuestos de daño moral derivados de un accidente de trabajo.

Un aspecto de particular importancia, lo constituye el que la sentencia comentada condenó a la persona natural demandada al pago en forma solidaria de las indemnizaciones y montos acordados, aduciendo el carácter de socio mayoritario y además de presidente de la compañía anónima para la cual prestó servicios la persona que sufrió el accidente de trabajo.

Asimismo se ordenó el pago de una indemnización equivalente al salario mínimo urbano por catorce (14) años, siendo que dicho monto debe ser pagado dentro de los cinco (5) días siguientes al inicio de cada mes.

Es necesario, destacar que la propia decisión advierte que en el supuesto que la demandada incumpliere por más de dos (2) mensualidades consecutivas con dicha obligación, se podrá exigir vía judicial el pago total de la indemnización acordada, debiendo la misma depositarse en un fideicomiso.

Por otra parte el Tribunal Supremo de Justicia en Sala de Casación Social. En fecha 14-04-2005 con ponencia del Magistrado: Omar Mora, dicta sentencia en el Caso: Germán Lugo contra Agropecuaria Río Saja, C.A.), en la cual estableció:

“En una demanda por enfermedad profesional, el actor debe alegar y demostrar tanto la enfermedad como la relación existente entre el estado patológico aducido y el trabajo desempeñado, no como una relación de causalidad, es decir, de causa a efecto o de necesidad, sino como la producida en el lugar y tiempo del trabajo, es decir, asociada en gran medida al servicio personal prestado, que lleve al juez la convicción de que si el trabajador no hubiese desarrollado la labor no habría contraído la afección, o no la habría desarrollado en la misma medida.”

Sentencia N° 1.272 del Tribunal Supremo de Justicia, Sala de Casación Social, del 4 de agosto de 2009. Magistrado Ponente: Juan Rafael Perdomo (Heberth Argenis Nadales Heredia contra Jeri Producciones Gráficas, C.A. y otros. En la cual estableció que los resarcimientos derivados de los accidentes y enfermedades ocupacionales tienen carácter intuitu personae y de ahí que no proceda la responsabilidad solidaria frente a los accionistas y representantes del patrono. En este sentido, estableció:

“Ahora bien, es de observar que la parte demandada en su escrito de contestación de la demanda alegó como punto previo la falta de cualidad de los ciudadanos Gilbert Vásquez y Senovia de Vásquez, pues los mismos no son los patronos del actor sino representantes y accionistas de la empresa, es decir, que el verdadero patrono del actor y quien quizás debe

responder por la indemnización es la sociedad mercantil Jeri Producciones Gráficas C.A. Sobre el particular la Sala de Casación Social, en sentencia N° 1022, de fecha 1° de julio de 2008, con ponencia del Magistrado Omar Alfredo Mora Díaz, caso Fermín Alfonso Sayago Servicios Halliburton de Venezuela, S.R.L. y Pdvsa Petróleo, S.A., estableció que no existe solidaridad en indemnización por accidente o enfermedad laboral, al enfatizar que es criterio de esta Sala que las indemnizaciones por concepto de accidentes o enfermedades profesionales se tratan de resarcimientos *intuitu personae*".

Dentro del punto de las teorías sobre responsabilidad patronal derivada de infortunios laborales en Venezuela, una de las prioridades que se plantean en la jurisprudencia como consecuencia del acaecimiento de un infortunio laboral, es el de garantizar la subsistencia de la víctima y la de su familia, siendo el medio más importante para la concreción de este fin, la indemnización producto del accidente laboral o enfermedad ocupacional, según sea el caso presentado.

Se observa, de las distintas sentencias que la teoría de la responsabilidad objetiva del patrono, mantiene su vigencia y plena aplicación con fundamento en las distintas jurisprudencias emanadas de la Sala de Casación Social del Tribunal Supremo de Justicia, donde una vez presentado

el infortunio laboral, se hace procedente el cobro de indemnizaciones laborales previamente tarifadas, según sea el daño material en la medida de la incapacidad producida por el accidente laboral o la enfermedad ocupacional, siendo procedente igualmente la reclamación proveniente del daño moral, la cual no aparece tarifada en la legislación venezolana, quedando el reconocimiento de la misma a la libre estimación del sentenciador de la causa.

Conclusiones

Luego de un largo recorrido, tanto profesional como durante la revisión documental investigativa efectuado para la elaboración de éste Trabajo Especial de Grado, solo me queda afirmar que el trabajo representa una parte esencial y constitutiva de nuestro ser.

Basta pensar que trabajamos la mayor parte de nuestra vida activa, y que vivimos en una sociedad en la que nuestro trabajo nos rotula y nos identifica. Además, lo que esperamos como retribución por nuestro trabajo no es solamente el aspecto económico, sino mucho más allá de ello.

Es por ello, que a la hora de relacionar estrés y trabajo, surge una muy variada cantidad de exigencias. La necesidad de satisfacción, la de autoestima, y la de realización personal cumplen un papel destacado para encontrarle sentido a una actividad a la cual dedicamos tantas horas. La sensación de plenitud y de felicidad tiene mucho que ver con la concreción de un plan o proyecto personal, es decir, los intereses, los objetivos y las aspiraciones que deseamos satisfacer.

Nunca es ajeno el trabajo en la ejecución de cualquier proyecto. Puede que algunas veces la concreción se dé en la actividad laboral o

profesional. Si no es así, de todos modos no puede prescindirse de todo aquello que concierne al mundo del trabajo en relación con nuestro proyecto de vida. El esfuerzo y el empeño volcados para alcanzar un objetivo constituyen una fuente de satisfacción y de concreción personal.

Por otro lado, el entorno humano del ámbito laboral forma parte indisoluble de nuestra red de relaciones sociales y, por lo tanto, puede convertirse en causa de satisfacción o de conflicto.

Cuanto más diferenciado es el trabajo, tanto mayor es el nivel de responsabilidad y de competencia. Como contraparte, los empleos menos diferenciados y más rutinarios generan la sensación de falta de control o dominio sobre los actos y situaciones. Ambas circunstancias, nivel de responsabilidad y de competencia por un lado, y sensación de falta de control por el otro, son fuentes de estrés, como lo demuestran estudios bien documentados.

La organización y el manejo del tiempo en la actividad laboral son responsables de muchos defectos organizativos que pueden también convertirse en causa de estrés.

En la sociedad actual, la necesidad de eficiencia, rendimiento y buena relación costobeneficio obliga a las personas a optimizar sus cualidades. La capacitación y el aprendizaje se han transformado en un requerimiento permanente, sin cuya satisfacción no se avanza en la carrera.

La personalidad, es un elemento de peso en nuestra relación con el trabajo. Según sea nuestra tendencia competitiva, nuestro grado de responsabilidad y nuestra filosofía de vida, interactuaremos de diferente modo frente a las obligaciones. La sociedad, es altamente competitiva y con un paradigma de éxito. Su costo individual es alto. La adecuación inteligente a las obligaciones, su cumplimiento racional y el saber poner límites conforman la clave del éxito verdadero.

La cualidad del ambiente laboral es otro factor significativo. Los espacios cómodos, las instalaciones adecuadas, la temperatura de ambiente y la iluminación necesaria, la presencia de flores y de cuadros, un bajo nivel de ruido y una música agradable contribuyen eficazmente a aliviar el estrés.

Cada uno de estos factores puede ser percibido negativamente, como una amenaza a nuestros intereses, y desencadenar una reacción de estrés crónico. El ambiente laboral, en razón de su complejidad y de las

obligaciones, constituye una importante fuente potencial de estrés. De ahí la importancia de manejar apropiadamente los recursos anti estrés.

Por ello, es importante generar espacios para la distensión, de entretención, de momentos libres de cualquier contaminación, en los cuales fortalecer las relaciones entre los miembros del equipo, así como aprender a enfrentar tanto en equipo como individualmente las situaciones de tensión, por medio de espacios de vaciamiento, apoyo y aprendizaje de experiencias.

Lo que es necesario prevenir en primera línea, es que el estrés creado por una estimulación insuficiente, excesiva o errónea, junto con la imposibilidad de controlar la situación y la falta de apoyo social, o la inadecuación entre el esfuerzo y la recompensa.

Por su parte, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) reconoce que el entorno laboral puede ser un agente capaz de deteriorar la salud de las personas durante el desempeño de su trabajo produciendo lo que se conoce como estrés en el trabajo (Gil-Monte, 2005). El estrés en el trabajo se ha convertido en una característica común en la vida moderna y constituye uno de los efectos derivado de los factores psicosociales más estudiados en la literatura. Tal y como afirman Houtman, Jettwghoff y Cedillo (2008), en

América Latina, por ejemplo, actualmente el estrés laboral se reconoce como una de las grandes epidemias de la vida laboral moderna.

Es por ello, que tanto los empleadores como los organismos encargados de velar por la salud de los trabajadores, y que se cumplan las leyes relativas a la seguridad laboral y medio ambiente de trabajo, deben comprometerse en dar la importancia debida a éste problema mundial que estamos enfrentando que son las llamadas enfermedades ocupacionales de carácter psicosociales, que vienen generadas en su mayoría por el estrés, que conllevan a distintas enfermedades de rango común que impiden el desenvolvimiento pleno del trabajador en su ambiente de trabajo, produciéndose en el individuo daños emocionales, físicos y psíquicos en su salud, mermando en consecuencia, la actividad de la empresa.

En Venezuela, el área de la seguridad y salud en el trabajo se ha caracterizado por la ausencia de políticas adecuadas que permitan el desempeño de una acción eficaz tanto por parte de empleadores y trabajadores, como de los organismos oficiales encargados de la materia, esto puede evidenciarse en la existencia de múltiples organismos que desarrollan su acción, sin una mínima coordinación entre ellos, sin actualización en los contenidos de la ley, con solapamiento de funciones y sin una adecuada planificación de actividades, lo que hace muy reducida y

poco efectiva su acción sobre la problemática de la salud y seguridad en el trabajo.

Los organismos oficiales, han centrado su atención en el trabajador enfermo o accidentado, luego de acaecido el accidente o la enfermedad ocupacional, contribuyendo con esto a hipertrofiar una estructura ineficaz que no es capaz de reaccionar ante el incremento de la siniestralidad laboral. Existe carencia de personal formado en el área de investigaciones sobre seguridad y salud en el trabajo, lo cual repercute e incide de manera clara en la orientación que debe dársele a la materia objeto de estudio.

Asimismo, existe desconocimiento en el área de prevención de riesgos laborales en el colectivo nacional, por parte de los sujetos de la relación laboral, con poco interés en procurar un avance en la materia, siendo en ocasiones impensable para el empleador ajustar medidas tendentes a la inversión que supone la higiene y seguridad, toda vez que las mismas son condicionadas como gastos en los que no se debe incurrir, todo ello derivado de la poca cultura sobre el tema.

Evidencia, entre los profesionales del área objeto de estudio, falta de conocimientos e interés por la materia, limitándose de manera simple, en caso de interponer una demanda por ante la jurisdicción laboral con ocasión

del acaecimiento de infortunios laborales, a la solicitud de las indemnizaciones tarifadas que tiene derecho el trabajador, obviando de manera plena, lo concerniente a la parte punitiva establecida en la LOPCYMAT, cuando medie culpa en el patrono derivado de un infortunio laboral. Asimismo, entre los distintos organismos involucrados en la materia de infortunios laborales, existen deficiencias en cuanto a la obligación que tienen de denunciar el infortunio laboral, para que sea iniciado el respectivo proceso penal en contra del empleador.

Podemos concluir a manera de reflexión que es fundamental aumentar el nivel de exigencia y de preparación de todos los organismos involucrados en la materia de infortunios del trabajo; fundamentalmente a los Jueces de la Jurisdicción Laboral, en vista que aún no existe esa voluntad de arriesgarse y tomar conciencia, en reconocer la existencia de que a nuestro alrededor los puestos de trabajo están llenos de peligros no solo físicos, químicos o mecánicos como factores de riesgos tangibles, sino que estamos envueltos en una sociedad y en un mundo laboral que está inmerso de factores psicosociales que están generando grande daños a la masa trabajadora, logrando con ello enfermedades que afectan su salud física, psíquica y emocional, consiguiendo lo que vemos en la mayoría de los ambientes laborales una gran falta de motivación, así como bajas de trabajadores por reposos continuos e incapacidades prematuras, por enfermedades que

parecen comunes pero que se están causando a causa de estos factores intangibles, y que generan la llamada enfermedad del siglo el ESTRÉS LABORAL pilar fundamental del presente Trabajo Especial de Grado, afectando así su vida profesional y personal.

Vale la pena vivir intensamente el trabajo, pero no morir por él.

Referencias Bibliográficas

- Benavides, F. (2005). Manual sobre Riesgos Psicosociales. UGT-Madrid.
- Benavides, F., Gimeno, D., Benach. J., Martinez, J. M., Jarque, S., y Berra, A. (2002). Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas. Gaceta Sanitaria, 16, 222-229.
- Betancourt,O., (1995). La Salud y el Trabajo CEAS/OPS. Quito, Ecuador.
- Bofill, J., Serra, C y Benavides F.G (2007). La nueva lista de enfermedades profesionales, ¿qué novedades aporta respecto a la situación vigente hasta ahora?.(Base de datos en línea) Consultado el 28 de junio de 2013, en <http://www.scielosp.org/pdf/resp/v81n3/original2.pdf>
- Buendía, .J., y Ramos, F. (2001). “Empleo, estrés y salud”. Edit. Pirámide.
- Casal nueva, B., Di martino V. (1994). Por la Prevención del Estrés en el Trabajo. Las Estrategias de la OIT. Salud y Trabajo.
- Centro Cubano para la clasificaciónde enfermedades (CECUCE), (2009). ¿Qué son los centros colaboradores de la OMS para la clasificación de enfermedades? (Base de datos en línea) Consultado el 02 de junio de 2013, en [http:// unstats.un.org/unsd/class/intercap/Newsletter/ Newsletter_14s.pdf](http://unstats.un.org/unsd/class/intercap/Newsletter/Newsletter_14s.pdf)
- Comisión Europea (1999). “Estrés en el trabajo: causas, efectos y prevención”. Dirección General de Empleo y Asuntos Sociales. Luxemburgo.(Base de datos en línea). Consultada en fecha 10 de abril de 2013, en: [http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres_lab/informes/Informe %20europeo%20Estres%20Laboral.pdf](http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres_lab/informes/Informe%20europeo%20Estres%20Laboral.pdf)
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.(2000). Gaceta oficial Extraordinaria N° 5453 Marzo 2000.
- Decreto Con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (2012). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, N° 6.076 (Extraordinario).
- Del Hoyo Delgado, M.,.(C.N.N.T., 1997). "Estrés laboral Edit. INSHT. Madrid.

- División de Estadísticas de las Naciones Unidas. (2004). Boletín informativo sobre clasificaciones N° 14, Junio de 2004 (Base de datos en línea) Consultado el 02 de junio de 2013, en <http://www.unstats.un.org/unsd/class/intercop/newsletter/Newsletter145.pdf>
- Doval, Y., Moleiro, O., Rodríguez, R. (2004). Estrés Laboral, Consideraciones Sobre Sus Características y Formas de Afrontamiento. (Base de datos en línea) Consultado el 2 de junio de 2013, en http://www.psicologiacientifica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/argonro01_1.htm
- Durán L., F. (2004) Informe de Salud Laboral. Los riesgos laborales y su prevención. España.
- Escala, S. E. (2004). Cómo enfrentarse al Estrés Laboral. (Base de datos en línea) Consultado el 20 de junio de 2013, en: <http://www.ondasalud.com/edicion/noticia/0,2458,235850,00.html>
- España, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (1998). "Condiciones de trabajo y Salud".
- España, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo Español. (INSHT) Factores psicosociales: Método de evaluación" Centro de Condiciones de Trabajo de Barcelona.
- España, Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (NSHT, 2007). "Estrés. Aspectos médicos".
- García, M. (2008). Las Enfermedades profesionales, un camino por recorrer. (Base de datos en línea) Consultado el 10 de mayo de 2013, en http://www.geyseco.com/scm_cientifica/2008.
- García, R. (1997). Larousse Diccionario Manual Ilustrado. Ediciones Larousse, S.A. México.
- González de R., J.L., (2005). "El maltrato psicológico". Espasa.
- Historia de la Salud Ocupacional. (Base de datos en línea) Consultado el 02 de junio de 2013, en <http://katerin-historiadelasaludocupacional.blogspot.com>
- Holmes T. y Rahe R. (1989). "Tablas de evaluación de unidad del cambio de vida".

- Instituto Navarro de Salud Laboral. "Factores psicosociales: Identificación de situaciones de riesgo".
- Irigoyen, M-F. (2001). "El acoso moral en el trabajo". Paidós.
- Javier, F., (1996). "El estrés. Nuevas técnicas para su control Edit. Grupo Correo de Comunicación.
- La dou, J. (1999). Medicina Laboral y Ambiental. México: Editorial el Manual Moderno.
- Labrador, F., (1992).El estrés. Nuevas técnicas para su control. Editorial Temas de hoy.
- Lara, A., (NSHT, 2007). "La carga mental de trabajo". España. (Base de datos en línea). Consultada en fecha 20 de mayo de 2013, en: <http://www.insht.es/Ergonomia2/Contenidos/Promocionales/Carga%20Mental/ficheros/DTECargaMental.pdf>.
- Ley Orgánica de Prevención Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. (2005). Gaceta oficial de la República Bolivarianade Venezuela Nº 38.236, Julio 26, 2005.
- Ley Orgánica del Trabajo (1997). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela,38.236, (ordinaria), 5.152.
- Lezaun, M. (2005). Legislación sobre enfermedades profesionales respiratorias. Anales del Sistema sanitario de Navarra volumen 28 supl. 1. Pamplona 2005 (Base de datos en línea) Consultado el 02 de junio de 2013, en http://www.scielo.iscic.es/scielo.php?.pid=s1137-662720050002000168script=sci_arttext
- Melgosa, J. (1999). Sin Estrés (1ª. ed.). España: Editorial SAFELIZ,S.L.
- Merín, J., Cano, A. y Miguel-Tobal. (1995). Programa para la reducción del estrés en el ámbito hospitalario. Mimeo: Universidad Complutense de Madrid.
- Merín-Reig, J., Cano-Vindel, A., y Miguel-Tobal, J. J. (1995). El estrés laboral: bases teóricas y marco de intervención / Occupational stress: theoretical back-ground and interventionframework. Ansiedad y Estrés.

- Ministerio de Salud de Perú. Listado de Enfermedades profesionales del Perú. Resolución ministerial N° 480- 2008. 17 de julio, 2008. (Base de datos en línea) Consultado el 20 de junio de 2013, en <http://www.minsa.gob.pe/portal/p2005/documento/ct/nuevaversion/listado%20final/20de%20enfermedades.doc>
- Ministerio de Salud y desarrollo Social. Estadísticas Vitales, CIE (Base de datos en línea) Consultado el 02 de junio de 2013, en http://www.mpps.gob.ve/ms/direcciones_msds/epidemiologia/estadistica/archivos/present3.htm
- Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social. Buenos Aires, Argentina. Listado de Enfermedades Profesionales(Decreto 1167/2003). (2003, Diciembre 1). (Base de datos en línea) Consultado el 02 de junio de 2013, en <http://www.audita.com.ar/d658lep/lepframes.html>
- Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales de España. Nuevo Cuadro de Enfermedades Profesionales del Sistema de La Seguridad Social. (RealDecreto 1299/2006). 2006, Noviembre 10). (Base de datos en línea) Consultado el 02 de junio de 2013, en <http://www.gencat.cat/treball/doc/doc-69397001.pdf>.
- Molina, W. Factores psicosociales en Venezuela. (Tesis en Línea). Consultada el 23 de abril de 2013 en: <http://www.slideshare.net/Prevenir/factores-psicosociales-en-venezuela>.
- Navarro, V.(2002). Proceso de trabajo y salud.Revista latinoamericana de salud, N° 2, México, 2003
- Norma Técnica Para La Declaración de Enfermedad Ocupacional.(Decreto N° 6012), (2008), Abril 15. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 38.910, Abril 15, 2008.
- Oficina Internacionaldel Trabajo (2002). Registro y notificación de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales y lista de la OIT relativa a las enfermedades profesionales.(Base de datos en línea) Consultado el 02 de junio de 2013, en <http://www.ilo.org/public/spanish/standard>
- Oficina Internacionaldel Trabajo. (1996). Repertorio de recomendaciones prácticas de la OIT.Registro y notificación de accidentes y enfermedades profesionales. Suiza.

- Organización Internacional del trabajo (OIT). Informe del Comité Mixto sobre Medicina del Trabajo (OIT-OMS, 1984). Novena reunión Ginebra. (Base de datos en línea). Consultada en fecha 20 de abril de 2013 en: http://biblioteca.uces.edu.ar/MEDIA/EDOCS/FACTORES_Texto.pdf
- Organización Internacional del trabajo (OIT). Oficina Regional para América Latina y el Caribe. (Base de datos en línea). Consultada en fecha 08 de abril de 2013, en: <http://white.oit.org.pe/ssos/documentos/coberturariesgos/secsoc/anexos.htm>
- Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1984.). Introducción a la Seguridad Social. Ginebra, Mimeo.
- Organización Internacional Del Trabajo (OIT, 1996). La Prevención del estrés en el trabajo. Condiciones de trabajo. 8 Recopilación. Madrid.
- Organización Internacional del Trabajo. (2005). Reunión de Expertos Sobre la Actualización de la Lista de Enfermedades Profesionales.Ginebra. (Base de datos en línea) Consultado el 02 de junio de 2013, en <http://www.ilo.org/public/spanish/standardsreim/gb/does/gb295pdf.meulod.pdf>
- Ortega, J.(1998). Antecedentes de la Medicina Laboral. Medspain Nº 2 (Libro en línea). Consultado el 16 de junio de 2013, en <http://www.medspain.com/ant/n2 dic98.medlab.htm>.
- Peiró, J. M., Salvador, A. (1992). Desencadenantes del Estrés Laboral(1ª. ed.). España: Editorial UDEMA S. A.
- Peiró, J. M., Salvador, A. (1993). Control del Estrés Laboral (1ª. ed.).España:Editorial UDEMA S. A.
- Peiró, J., (2000) “Desencadenantes del estrés laboral”. Pirámide.
- Peiró, J.M.(1987).Psicología de la organización. Madrid. U.N.E.D.
- Piñuel, I., y Zabala. (2001). “Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo”. Salterrae.
- Pose, G. (2005). Estrés En La Evaluación Institucional. (Base de datos en línea) Consultado el 12 de junio de 2013, en: <http://evaluacioninstitucional.idoneos.com/index.php/345577>

- Provea (1994-1995). Situación de los Derechos Humanos en Venezuela. Informe Anual. Caracas, 1995. Pág. 162.
- Reyes, M. (2002). Enfermedades Profesionales I ¿Una Epidemia Silente o Desconocida? Vol 7 N° 84 (Libro en línea). Consultado el 16 de junio de 2013, en http://www.bvs.sld.cu/uats/rtv_files/rtv0902.htm
- Rojas E. (1989). El estrés. Madrid. 3ª Edición. Ed. TH Temas de hoy.
- S.L. Sauter y otros (1998). Factores Psicosociales y de Organización. Enciclopedia de salud y Seguridad en el Trabajo. OIT. (Libro en línea) consultado el 15 de abril de 2013 en http://www.mtin.es/es/publica/pub_electronicas/destacadas/enciclo/general/contenido/tomo2/34.pdf
- Salvador, A. y González-Bono, E. (1995). Trastornos psicofisiológicos asociados al estrés laboral. Universidad de Valencia.
- Santos, J. A. (2004). Manual: Motivación y Adaptación Ocupacional. Motal. San Salvador, El Salvador: Acción Consultores.
- Santos, J. A. (2005). Manual: PRANES. San Salvador, El Salvador: Acción Consultores.
- Selye, H. (1956). "The stress of life". Edit. McGraw-Hill.
- Sindicato de Enfermeras de España (SATSE). Prevención del Estrés Laboral. (Base de datos en línea) Consultado el 2 de junio de 2013, en: http://geosalud.com/Salud%20Ocupacional/estres_laboral.htm
- Slipack, O. E. (1996). Estrés Laboral. (Base de datos en línea) Consultado el 6 de junio de 2013, en: http://www.drwebsa.com.ar/aap/alcmeon/19/a19_03.htm
- Stephen W., y Lesley, K., (2004) "Manejo del estrés en el trabajo". Manual Moderno. México.
- Unión General de Trabajadores (UGT, 2005). "La organización del trabajo como factor de riesgo: El trabajo a turnos, rotativo y nocturno". Madrid.
- Unión General de Trabajadores (UGT, 2005). "Riesgos laborales emergentes". Cataluña.

Valdés, M., Flores, T., Martínez Roca. (1990) "Psicobiología del estrés".

Vallebuona, C. (2001). Las Enfermedades Profesionales:Un olvido de la Salud pública.El Vigía N° 18 Boletín de vigilancia en Salud pública de (Libro en línea). Consultado el 16 de junio de 2013, en <http://epi.minsal.cl/epi/ntml/elvigia18/18-26.pdf>

Vallejo, R. (2005) "Riesgos psicosociales: Prevención, Reparación y Tutela Sancionadora". Editorial Aranzadi.

Villalobos, J. (1999). Estrés Y Trabajo. (Base de datos en línea) Consultado el 10 de junio de 2013, en http://www.medspain.com/n3_feb99/stress.htm

Zúñiga, M. (1980). Seguridad Social y su historia. Caracas, Pág. 19