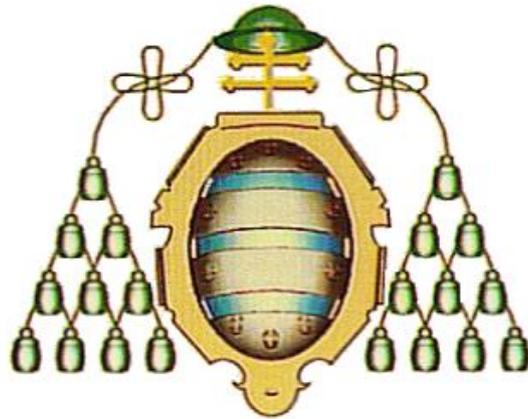


UNIVERSIDAD DE OVIEDO



Máster Universitario en Prevención de Riesgos Laborales

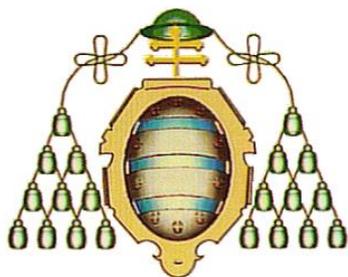
Trabajo Fin de Máster

**ESTRÉS LABORAL:
FUNCIONARIOS DE INSTITUCIONES
PENITENCIARIAS**

Estela Rodríguez Murciego

Director/a: D. Antonio León García Izquierdo

Julio, 2016



Universidad de Oviedo

Máster en Prevención de Riesgos Laborales

ESTRÉS LABORAL:

FUNCIONARIOS DE INSTITUCIONES PENITENCIARIAS

Autora:

Estela Rodríguez Murciego

Director:

Antonio L. García Izquierdo



Antonio León García Izquierdo, profesor del Máster en Prevención de Riesgos Laborales en la Universidad de Oviedo

CERTIFICO:

Que el Trabajo Fin de Máster presentado por Estela Rodríguez Murciego, titulado ***“Estrés laboral: funcionarios de instituciones penitenciarias”***, realizado bajo mi dirección, dentro del Máster en Prevención de Riesgos Laborales por la Universidad de Oviedo, reúne las condiciones necesarias para ser defendido ante un tribunal.

Y para que así conste donde convenga, firmo la presente certificación en Oviedo a 14 de julio de 2016.

Fdo. Antonio León García Izquierdo

Director del proyecto



ÍNDICE

RESUMEN.....	8
ABSTRACT	8
1. PLANTEAMIENTO Y OBJETIVOS DEL TRABAJO	9
1.1. INTRODUCCIÓN.....	9
1.2. ESTRÉS LABORAL EN LA SITUACIÓN ACTUAL	11
1.2.1. ¿Qué es y a quién afecta?.....	12
1.3. EL SÍNDROME DE BURNOUT	17
1.3.1. Causas que lo desencadenan.....	21
1.3.2. Fases del Síndrome de Burnout.....	22
1.3.3. Consecuencias del Síndrome de Burnout	22
1.3.4. Diferencias entre el estrés laboral y el Síndrome de Burnout	26
1.4. MODELOS DE ESTRÉS LABORAL.....	27
1.4.1. Modelo de Karasek	28
1.4.2. Modelo de Siegrist.....	29
1.5. EFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL EN LA SALUD DE LAS PERSONAS... 31	
1.6. COSTES DERIVADOS DEL ESTRÉS LABORAL EN ESPAÑA	34
1.7. MARCO NORMATIVO.....	43
1.7.1. Marco legal en la Unión Europea.....	43
1.7.2. Marco legal en España	45
2. PROCEDIMIENTOS, MATERIALES Y MÉTODOS.....	48
3. DESARROLLO Y RESULTADOS.....	50
3.1. DESARROLLO DE UN CASO CONCRETO: FUNCIONARIOS DE INSTITUCIONES PENITENCIARIAS.....	50
3. DISCUSIÓN GENERAL	61
3.1. ANÁLISIS.....	61



3.2. LIMITACIONES.....	64
3.3. PREVENCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL.....	65
3.3.1. ¿Cómo poder prevenir el estrés laboral?	65
3.3.2. Recomendaciones para minimizar el estrés laboral	69
4. CONCLUSIONES.....	73
5. BIBLIOGRAFÍA.....	74
5.3. REFERENCIAS	74
5.4. LEGISLACIÓN	78
5.5. PÁGINAS WEBS CONSULTADAS	79
ANEXO I: TABLA DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS DEL MODELO EXPLICATIVO DEL NÚMERO DE JORNADAS PERDIDAS (GAMERO BURÓN, C., 2010).....	81
ANEXO II: MARCO NORMATIVO	83
ANEXO III: MEDIDAS PREVENTIVAS GENERALES DEL ACUERDO COMUNITARIO SOBRE EL ESTRÉS	85
ANEXO IV: MODELO DE ESCALA DE MBI.....	86
ANEXO V: ANEXO AL ACUERDO INTERCONFEDERAL PARA LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA 2005 (ACN 2005) – BOE 16 DE MARZO DE 2005-.....	87
ANEXO VI: JURISPRUDENCIA.....	92
VI.1. STSJ 796/2005, Madrid 5 de octubre de 2005.....	92
VI.2. STSJ 477/2005, Barcelona 20 de enero de 2005.....	107
VI.3. STSJ 1320/1999, País Vasco 2 de noviembre de 1999	120
VI.4. STS 314/1999, Sala Primera del Tribunal Supremo, 10 de abril de 1999.	125



Índice de figuras

Ilustración 1.- Curva de Rendimiento (Mansilla Izquierdo, F. y Favieres Cuevas, A., 2011).....	12
Ilustración 2.- Categorías del síndrome de burnout (Laboratorio Observatorio de Riesgos Psicosociales de Andalucía).	18
Ilustración 3.- Modelo del proceso del Síndrome de Estar Quemado por el Trabajo	20
Ilustración 4.- Proceso y consecuencias del SQT (Gil-Monte, 2005).....	25
Ilustración 5.- Modelo demanda – control Modelo demanda-control (Demand-Control model, DC). Adaptada de Karasek R y Theorell T. (Fernández López J.A., Siegrist J., Rödel A. y Hernández-Mejía R., 2003, p. 4)	29
Ilustración 6.- Modelo esfuerzo-recompensa de Siegrist (1996)	30
Ilustración 7.- Síndrome General de Adaptación (Hans Selye, 1936)	32



Índice de tablas

Tabla 1.- Datos estadísticos sobre la influencia del estrés laboral en relación con la profesión (Varios autores).....	16
Tabla 2.- Síntomas del SQT en el trabajador y en la organización.....	24
Tabla 3.- Diferencias entre Estrés y Síndrome de Estar Quemado por el Trabajo (NTP 705 INSHT).....	26
Tabla 4.- Diferencial en el número de jornadas laborales perdidas a causa del estrés laboral (nº de días medio por trabajador). (Gamero Burón, 2010)	37
Tabla 5.- Estimación del número de jornadas laborales perdidas en España en el periodo 1999-2004 (Gamero Burón, C. a partir de ISSP (1997) y ECVT (1999-2004). 38	
Tabla 6.- Distribución porcentual del estrés laboral. Gamero Burón, C. y González Álvarez M.L. (2013) a partir de ENS 2006/2007 y 2011/2012.	40
Tabla 7.- Estimación del número de visitas médicas anuales en España. Gamero Burón, C. y González Álvarez, M.L. (2013) a partir de ENS 2006/2007 y 2011/2012. .40	
Tabla 8.- Estimación del coste monetario del número de visitas médicas anuales en España. Gamero Burón, C. y González Álvarez, M.L. (2013) a partir de ENS 2006/2007 y 2011/2012.....	41
Tabla 9.- Estadísticos descriptivos de las variables predictoras y de resultados (Topa Cantisano y Morales Domínguez (2005).	53
Tabla 10.- Correlaciones Tau b-Kendall (Topa Cantisano y Morales Domínguez (2005)	54
Tabla 11.- Correlaciones de Pearson (Topa Cantisano y Morales Domínguez (2005) 55	
Tabla 12.- Resultados del análisis de componentes principales con rotación varimax para el MBI (Hernández-Martín et al. 2006).....	57
Tabla 13.- Nivel de clima emocional, burnout y salud según categoría profesional (Bringas, Pérez & Rodríguez, 2014).....	59



RESUMEN

El estrés laboral es uno de los principales riesgos identificados en el mundo laboral de la sociedad actual. Varios puestos de trabajo llevan consigo asociadas una serie de responsabilidades y de un número elevado de tareas en proporción a la jornada laboral, las interacciones entre distintas personas no siempre son sencillas y otros factores hacen que los trabajadores no siempre puedan sentirse a gusto en su lugar de trabajo habitual.

Por este motivo y dado el incremento de casos en los últimos años, se hace necesario un análisis de cuáles son las principales causas de estrés laboral, tipos distintos de esta enfermedad, cómo poder prevenirlo y finalmente conocer que problemas pueden estar asociados a él. Se incluye un estudio sobre cómo afecta el estrés laboral al colectivo de funcionarios en instituciones penitenciarias.

ABSTRACT

Occupational stress is one of the main risks identified in the world of work in the modern society. On the one hand, there are several jobs that involve a great amount of responsibilities and tasks in proportion to the working hours. On the other hand, interactions between people are not always easy. These, among other factors, are the reasons why employees do not always feel comfortable in their works place.

For this reason, and due to the increase in the number of cases in the last few years, it is necessary to analyse and determine which the main causes of occupational stress are, the different types of this disease, how to prevent it and lastly, which problems may be associated to this problem. A study about how the work stress affects to the staff of the penitentiary institutions is included.



1. PLANTEAMIENTO Y OBJETIVOS DEL TRABAJO

1.1. INTRODUCCIÓN

Se dice que la salud es el estado completo de bienestar físico, mental y social. Sin embargo, no se le presta la misma importancia a la salud mental que a la salud física, siendo en muchas ocasiones objeto de indiferencia. La salud mental es un estado de bienestar que permite a los individuos afrontar su vida y su trabajo de manera normal, y la falta de ella puede generar numerosos problemas en las personas.

El estrés laboral es el segundo problema de salud relacionado con el trabajo más frecuente en toda la Unión Europea, y, según la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, este asunto causa entre un 40 y un 50% de las jornadas laborales perdidas y un coste para la economía de aproximadamente 136 millones de euros al año. Según la OIT uno de cada diez trabajadores sufre depresión, ansiedad o estrés; y la Organización Mundial de la Salud califica al estrés laboral como una epidemia mundial.

La Encuesta Empresarial Sobre los Riesgos Nuevos y Emergentes (ESENER) realizada por EU-OSHA, demuestra que los riesgos psicosociales son considerados como un gran reto y más difícil de gestionar que los riesgos tradicionales para la seguridad y la salud en el trabajo. Por lo general, las bajas relacionadas con el estrés tienden a ser más prolongadas que las derivadas por otras causas.

De esta misma encuesta se obtuvieron datos sobre las causas más habituales de estrés laboral, destacando la reorganización del trabajo o la precariedad laboral (72% de los encuestados), las largas jornadas laborales o la excesiva carga de trabajo (66%) y sentirse acosado en el trabajo (59%). De la misma encuesta se extrajo que 4 de cada 10 trabajadores creen que el estrés no se gestiona correctamente en su lugar de trabajo.

Son numerosos los colectivos de trabajadores que están expuestos a riesgos psicosociales, en concreto al estrés laboral que refiere este estudio. Pero bien es cierto que unos destacan más que otros, y para ello, se analizará



aquí un sector en concreto, el de los funcionarios en instituciones penitenciarias.

El trabajo de los funcionarios de prisiones a menudo se desconoce, y pocas veces se valora adecuadamente. Este colectivo desarrolla su actividad con personas que sufren diversidad de problemas y a menudo trabajan en condiciones difíciles. Por ello, tiene un gran valor el compromiso y la responsabilidad con la que se deben enfrentar estos profesionales a su puesto de trabajo, lo que en ocasiones deriva trastornos psicológicos ocasionales que pueden llegar a transformarse en algo crónico o síndrome de burnout.

Es por ello por lo cual se realiza en este trabajo un análisis que estudia el estrés como riesgo psicosocial en el trabajo, considerando las causas, consecuencias y modelos, así como los costes que supone y algunas recomendaciones para prevenirlo. Se añade un estudio que relaciona el estrés en el trabajo con los funcionarios de instituciones penitenciarias, que como se dijo anteriormente, es uno de los sectores que presenta mayores tasas de este trastorno.



1.2. ESTRÉS LABORAL EN LA SITUACIÓN ACTUAL

Durante los miles de años de existencia de la raza humana, ésta ha vivido varias modificaciones de la vida laboral. La primera fue hace unos 10000 años, cuando las tribus nómadas que vivían de la caza y de lo que recogían, comenzaron a practicar la agricultura. Unos siglos después ocurrió otra gran modificación con la emersión de la Revolución Industrial. Y, actualmente, existe una era postindustrial distinguida por una economía basada en la información, la globalización, la reestructuración empresarial y la introducción de nuevas tecnologías (Murphy et al. 1995; Enochson et al. 1999)

Levi (1999) manifiesta en la Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo, que el estrés “consiste en un esquema de “reacciones arcaicas” frente a la exposición a estresores, que preparan al organismo humano para la pelea o la huida, es decir, para la actividad física. Es como “revolucionar el motor” o “pisar el acelerador”. El estrés era la respuesta adecuada cuando el hombre prehistórico tenía que enfrentarse a una manada de lobos, pero no lo es cuando el trabajador actual tiene que esforzarse para adaptarse a turnos cambiantes, tareas muy monótonas y fragmentarias o a clientes amenazantes o excesivamente exigentes”.

En los comienzos de la historia de la humanidad, el estrés ayudaba a los antepasados a sobrevivir cuando tenían que hacer frente a situaciones extremas, como el enfrentamiento a una manada de lobos que se comenta en el párrafo anterior. Sus sentidos les avisaban del peligro inminente, y en respuesta a ello, el córtex cerebral indicaba al hipotálamo que debía prepararse para hacer frente a la amenaza. El hipotálamo, directa o indirectamente, transmite la señal a cada parte del cuerpo mediante tres sistemas independientes pero interrelacionados –el sistema nervioso, el endocrino y el inmunológico-. Como consecuencia de esto, aumenta la frecuencia cardíaca y los pulmones ventilan más, por lo que se produce una vasodilatación en los paquetes musculares a costa de algunas vísceras, que quedaban temporalmente ralentizadas en espera de una posible emergencia.

Todas estas reacciones facilitan la preparación para la actividad física, y componen un plan global de la naturaleza para que sobreviviera el más fuerte.



En la Edad de Piedra, los más capaces para reaccionar rápido y de manera automática a estas repulsiones, sobrevivían y poblaban la tierra con una raza propensa a reaccionar con estrés. Los menos capaces abandonaban la lucha por la supervivencia.

Hoy en día ya no hay que enfrentarse a manadas de lobos, pero sin embargo, las reacciones ante situaciones cotidianas están determinadas genéticamente. Esta es la razón por la que la programación genética junto con las exposiciones modernas laborales y ambientales, sean una amenaza para la salud y el bienestar (Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo, 1994, y Organización Internacional del Trabajo, 1986 y 1992).

1.2.1. ¿Qué es y a quién afecta?

La palabra “estrés” procede del inglés medieval *stresse* (presión, tensión), del francés antiguo *estresse* (estrechez), del latín vulgar *strictia*, del latín *strictus* (ajustado, estrecho). Se puede observar que el significado de la palabra estrés va ligado con acepciones relacionadas tan limitantes como son la presión, la tensión o la estrechez, de ahí que se le haya dado tanta importancia en los últimos años al estar cada día más personas afectadas por esta palabra.

Se puede realizar una distinción entre eustrés o estrés positivo y el distrés o estrés negativo, que se representa en la siguiente ilustración:

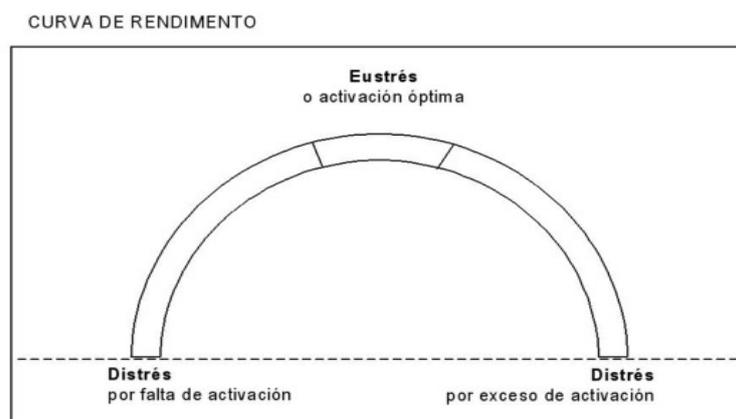


Ilustración 1.- Curva de Rendimiento (Mansilla Izquierdo, F. y Favieres Cuevas, A., 2011)



El estrés positivo se considera el nivel óptimo de activación de la energía necesaria para la realización de las actividades cotidianas que se realizan durante el día, y hace que se efectúe una protección al organismo. Nos ayuda a mantenernos en estado de alerta y en condiciones de enfrentarnos ante cualquier demanda que nos emita el medio que nos rodea, y que no nos genera ninguna patología. Por otro lado, el estrés negativo es el que produce el nivel de activación del organismo excesivo o inadecuado a la demanda necesaria, lo que provoca disfunciones en los individuos. (Mansilla y Favieres, 2011).

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. No es una enfermedad, pero si se sufre de una forma intensa y continuada, puede provocar problemas de salud física y mental: ansiedad, depresión, enfermedades cardíacas, gastrointestinales y musculoesqueléticas. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo –INSHT-).

A su vez, existen numerosos autores que definen el concepto amplio de estrés, y en concreto, el estrés relacionado con el trabajo.

El creador del agente biológico del estrés lo define como “el mínimo común denominador de las reacciones del organismo a (casi) cualquier tipo imaginable de exposición, desafío o exigencia; dicho de otro modo, los caracteres estereotípicos o inespecíficos de la reacción del organismo a todo tipo de estresores” (Selye, 1936).

Según el National Institute of Occupational Safety and Health (NIOSH), EE.UU. (1999), el estrés en el trabajo puede definirse como “las respuestas nocivas físicas y emocionales que se producen cuando las exigencias del trabajo no corresponden a las capacidades, recursos o necesidades del trabajador. El estrés en el trabajo puede conducir a una mala salud o a una lesión”.

Para la Health and Safety Commission (HCS) británica (1999), “el estrés es la reacción de las personas a presiones excesivas u otro tipo de exigencias con las que se enfrentan”.



En el Informe Europeo de Estrés Laboral (1999) se define el estrés relacionado con el trabajo como “el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno del trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación”.

La Organización Mundial de la Salud (2004) dice que el estrés laboral “es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación. El estrés es el resultado del desequilibrio entre las exigencias y presiones a las que se enfrenta el individuo, por un lado, y sus conocimientos y capacidades por otro. El estrés pone a prueba la capacidad del individuo para afrontar su actividad, y no sólo incluye situaciones en que la presión laboral excede la capacidad del trabajador para hacer frente a la misma, sino también los casos en que no se utilizan suficientemente sus conocimientos y capacidades, y esto supone un problema para el trabajador”.

Todas estas definiciones tienen en común que citan una reacción adversa del cuerpo humano ante una situación laboral concreta desde un punto de vista físico y psíquico.

La Organización Mundial de la Salud concluye con que un trabajo saludable es aquel en que la presión sobre el empleado se corresponde con sus capacidades y recursos, el grado de control que ejerce sobre su actividad y el apoyo que recibe de las personas importantes para él. Dado que la salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades (OMS 1986), un entorno laboral saludable no es únicamente aquel en que hay ausencia de circunstancias perjudiciales, sino abundancia de factores que promueven la salud.

A nivel europeo, en el año 2004, el Acuerdo de los Interlocutores Sociales de la UE define el estrés como “un estado, que se acompaña de quejas o disfunciones físicas, psicológicas o sociales y que resulta de las



personas se sienten incapaces de cubrir un espacio con los requisitos o expectativas puestas en ellos”.

En la Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo elaborada por la Comisión Europea, el estrés se delimita como “la reacción emocional, cognitivo, conductual y psicológico a aspectos adversos o nocivos del trabajo, ambientes de trabajo y de las organizaciones de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y angustia y, a menudo sensación de no poder hacer frente”.

La OSHA determina que “las personas experimentan el estrés cuando perciben que hay un desequilibrio entre las exigencias que se les hacen y los recursos que tienen disponibles para hacer frente a esas demandas. A pesar de la experiencia de que el estrés es psicológico, el estrés también afecta a la salud física de las personas”.

El estrés laboral puede afectar a cualquier persona, pero si es necesario resaltar que existen determinados profesionales que están más predestinados a sufrir este tipo de trastorno, debido a ciertas peculiaridades que tiene su trabajo, aunque también influye la personalidad de cada individuo. Entre los campos profesionales que presentan mayores tasas de estrés laboral destacan sobre todo el personal dedicado a la enseñanza, los profesionales de la salud, y el personal de la administración pública. Curiosamente todos ellas son profesiones que trabajan con personas, lo cual es un punto en común que muestra la importancia de este factor en la aparición del estrés. En definitiva, el problema afecta de modo especial a aquellas profesiones cuyas tareas se concretan en la relación continuada y estrecha con personas, sean clientes o usuarios, sobre todo si entre ambos existe una relación de ayuda y/o de servicio.

No obstante, la prevalencia de este riesgo puede encontrarse igualmente en otros profesionales, tales como los policías, personal de justicia, personal de rescate, editorialistas, psiquiatras, psicólogos, hostelería...

Esta vocación expansiva en una economía que se define esencialmente como “economía de servicios”, destacando cada vez más los “servicios a personas”, evidencia que puede encontrarse el síndrome en otros



profesionales, como directivos, mandos intermedios, secretarios/as, deportistas... La ampliación del ámbito profesional de referencia se puede observar en los estudios realizados por especialistas, que aportan los siguientes datos estadísticos obtenidos por el Laboratorio Observatorio de Riesgos Psicosociales de Andalucía:

Tabla 1.- Datos estadísticos sobre la influencia del estrés laboral en relación con la profesión (Varios autores)

ESTUDIOS	MUESTRA	ESTRÉS LABORAL
Kyriacou (1980)	Profesores	25%
Pines, Arason y Kafry (1981)	Diversas profesiones	45%
Maslach y Jackson (1982)	Enfermeros	20-35%
Henderson (1984)	Médicos	30-40%
Smith, Birch y Marchant (1984)	Bibliotecarios	12-40%
Rosse, Jonson y Crow (1991)	Policías y personal sanitario	20%
García Izquierdo (1991)	Enfermeros	17%
Price y Spence (1994)	Policías y personal sanitario	20%
Deckard, Meterko y Field (1994)	Médicos	50%

El interés por este problema de salud aumenta a medida que va creciendo la importancia y necesidad de los servicios a personas. Las investigaciones demuestran que afecta cada vez a más profesiones.

Pero hay que hacer hincapié en que el estrés laboral no afecta igual a todas las personas, puesto que depende de las estrategias de afrontamiento que posea cada una de ellas. Cuando estas estrategias fallan o cuando se produce un desequilibrio entre las demandas y las capacidades para hacer frente a dichas demandas, es cuando aparece el estrés laboral crónico. Esta modalidad de estrés se considera como una de las principales fuentes de riesgos psicosociales en numerosas organizaciones de todo tipo, pero destaca que en el sector servicios la forma más habitual en la que se manifiesta el



estrés es el Síndrome de Burnout o Síndrome de estar quemado por el trabajo (SQT). (Quiceno y Vinaccia, 2007).

1.3. EL SÍNDROME DE BURNOUT

El concepto de *burnout* surge a mediados de los sesenta en Estados Unidos, con el fin de desarrollar una solución para el desgaste que se estaba produciendo en los profesionales del sector servicios. Las primeras investigaciones realizadas fueron las de Freudenberg (1974) y Maslach (1976)

Freudenberg (1974) lo explicó como “una sensación de fracaso y una experiencia agotadora que resulta de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador”.

Maslach (1976) aporta una definición clásica, declarando el burnout como “el cansancio emocional que lleva a una pérdida de motivación que suele progresar hacia sentimientos de inadecuación y fracaso”.

Maslach junto a Jackson (1986) lo definieron como "un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas."

Farber (1983) determina que “el burnout es un síndrome relacionado con el trabajo. Surge por la percepción del sujeto de una discrepancia entre los esfuerzos realizados y lo conseguido. Sucede con frecuencia en los profesionales que trabajan cara a cara con cliente necesitados o problemáticos. Se caracteriza por un agotamiento emocional, falta de energía, distanciamiento y cinismo hacia los destinatarios, sentimientos de incompetencia, deterioro del auto concepto profesional, actitudes de rechazo hacia el trabajo y por otros diversos síntomas psicológicos como irritabilidad, ansiedad, tristeza y baja autoestima”.

Otra definición es la dada por Pines y Aronson (1988), estableciendo que "es el estado de agotamiento mental, físico y emocional, producido por la involuación crónica en el trabajo en situaciones con demandas emocionales".

Gil-Monte (2003) define el SQT como “una respuesta al estrés laboral crónico, acompañado de una experiencia subjetiva de sentimientos,



cogniciones o actitudes, las cuales provocan alteraciones psicofisiológicas en la persona y consecuencias negativas para las instituciones laborales”. El mismo autor, señala en el año 2005 que el SQT es una forma de acoso psicosocial en el trabajo, pero debe diferenciarse del acoso psicológico o mobbing, puesto que este último es un estresor laboral provocado por un conflicto interpersonal asimétrico, donde existe un acosado y un acosador, mientras que el primero es una respuesta a los estresores crónicos laborales. (Quiceno y Vinaccia, 2007).

La NTP 704 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), define el síndrome de burnout como “una patología derivada de la interacción del individuo con unas determinadas condiciones psicosociales nocivas de trabajo”.

El INSHT fija una serie de conclusiones para delimitar el concepto de este síndrome:

- Se trata de una consecuencia derivada de la exposición a estresores laborales, lo que provoca efectos sobre la salud de las personas que se derivan del trabajo.
- En el desarrollo del trabajo es necesario que exista un intercambio relacional intenso y duradero de trabajador-cliente, trabajador-paciente o trabajador-usuario.
- La comunidad científica acepta la proposición empírica de la tridimensionalidad del síndrome (Maslach y Jackson, 1981), que se sintomatiza en agotamiento emocional, despersonalización y realización personal reducida.



Ilustración 2.- Categorías del síndrome de burnout (Laboratorio Observatorio de Riesgos Psicosociales de Andalucía).



El agotamiento o cansancio emocional hace referencia a la disminución de recursos emocionales, es decir, aquellos recursos necesarios para entender los sentimientos de otras personas durante la vida laboral.

La despersonalización supone un cambio en el desarrollo de actitudes y respuestas negativas, tales como el cinismo o la insensibilidad hacia los beneficiarios del servicio, así como por el aumento de la irritabilidad hacia la motivación laboral. Esto puede suponer conductas como el absentismo laboral, la resistencia a enfrentarse a los clientes, la frialdad de su actitud emocional y distante, etc.

La baja realización personal evidencia respuestas negativas a la hora de evaluar el propio trabajo, con vivencias de insuficiencia profesional, baja autoestima, baja productividad, evitación de relaciones personales y profesionales, o incapacidad para soportar la presión. Todo ello conlleva a un deterioro progresivo de la capacidad laboral del trabajador y la pérdida del sentimiento de gratificación personal.

Es necesario destacar que no a todas las personas les afecta por igual este síndrome. En este sentido, el Laboratorio Observatorio de Riesgos Psicosociales de Andalucía describe cuatro formas de evolución de esta patología:

- Leve: se producen síntomas físicos e inespecíficos, como cefaleas, lumbalgias o dolores de espalda. Los afectados se vuelven poco operativos.
- Moderada: presenta insomnio y déficit de atención. Se producen en el individuo síntomas como la irritabilidad, fatiga, incompetencia, culpa y autovaloración negativa, sentimientos de frustración, etc.
- Grave: aumenta el absentismo, el cinismo y la aversión por la tarea. Pueden producirse casos de abuso de alcohol y psicofármacos.
- Extrema: se manifiestan casos de aislamiento, depresión crónica e incluso riesgo de suicidio.

Por último, el INSHT define operacionalmente el concepto de síndrome de burnout como “una respuesta al estrés laboral crónico integrada por



actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. Esta respuesta ocurre con frecuencia en los profesionales de la salud y, en general, en profesionales de organizaciones de servicios que trabajan en contacto directo con los usuarios de la organización”.

Todas estas definiciones aportan en conclusión que el síndrome de burnout es la forma más habitual en la que se manifiesta el estrés crónico, y que es frecuente sobre todo en individuos que trabajan con personas. Este síndrome conlleva al trabajador a la despersonalización, el cansancio emocional y una baja realización personal, que provoca una sensación de impotencia y acaba haciendo sentir “quemada” a la persona que lo sufre.

A continuación, se puede observar un esquema donde se muestra el proceso de generación del síndrome descrito anteriormente:



Ilustración 3.- Modelo del proceso del Síndrome de Estar Quemado por el Trabajo (Leiter, 1993)

En el presente diagrama se puede observar como...el cansancio emocional, la despersonalización y la baja autorrealización son consecuencias que pueden sufrir los trabajadores afectados por el Síndrome de Burnout. Estos resultados vienen precedidos normalmente por una carga de trabajo excesiva,



demandas interpersonales y/o falta de recursos, que provocan en el individuo una situación de estrés difícil de controlar.

1.3.1. Causas que lo desencadenan

El Síndrome de Burnout se origina fundamentalmente en el entorno laboral, y depende de las condiciones de trabajo. Aunque es cierto, que también pueden influir otras circunstancias como variables de personalidad, sociodemográficas individuales o de entorno personal, que son las que provocan que el desarrollo del síndrome sea diferente en unos casos que en otros.

Los cambios que suceden en el entorno socioeconómico y en el mercado laboral contribuyen notablemente al desarrollo y a la expansión del SQT hoy en día. Destacan, entre otras, los cambios en la estructura de sectores económicos, que han provocado un fuerte crecimiento del sector servicios, y la aparición de nuevas formas de trabajo determinadas por la necesidad de trabajar más tiempo en contacto con las personas, como las organizaciones y actividades de voluntariado. (Gil-Monte, Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey, 2002).

Golembiewski et al. (1983) aseguraron que el burnout afecta a todo tipo de profesiones y no sólo a las organizaciones de ayuda, y de hecho, gran parte de sus investigaciones emplean como muestra a directivos, vendedores, etc.

Es frecuente que se dé en individuos que trabajan con personas, puesto que su origen nace en las demandas de interacción producidas en el entorno del trabajo. Los trabajadores están expuestos a numerosos factores de riesgo psicosocial (carga de trabajo, ambigüedad y conflicto de rol, falta de control o autonomía, falta de formación para el puesto...), lo que puede producir un proceso de estrés crónico desencadenante en un síndrome de estar quemado por el trabajo. Aunque también hay que tener en cuenta las características individuales y los cambios organizativos que se produzcan (NTP 704 INSHT).

De esta misma Nota Técnica emitida por el INSHT se desprende que “el estrés es una respuesta que es un producto de una combinación de variables



físicas, psicológicas y sociales. A menudo este síndrome se desencadena bajo unas condiciones de trabajo en las que se destacan especialmente estresores”.

1.3.2. Fases del Síndrome de Burnout

Según establece la NTP 704 del INSHT, se pueden identificar cinco fases en el desarrollo del síndrome de Burnout:

1. Fase inicial, de entusiasmo: ante un nuevo puesto de trabajo se producen expectativas positivas y gran entusiasmo. No se da importancia si se alarga la jornada laboral.
2. Fase de estancamiento: comienzan a valorarse las contraprestaciones del trabajo y no se cumplen las expectativas profesionales. Desequilibrio entre esfuerzo y recompensa.
3. Fase de frustración: se percibe frustración, desilusión o desmoralización en el individuo. El individuo se irrita por cualquier motivo y provoca conflictos en el grupo de trabajo. Comienzan a aparecer problemas emocionales, fisiológicos y conductuales.
4. Fase de apatía: aparecen cambios conductuales, mecanismos de defensa de los individuos ante tareas estresantes.
5. Fase de quemado: colapso emocional y cognitivo con importantes consecuencias para la salud. Puede provocar que el trabajador deje su empleo y se sienta frustrado e insatisfecho.

1.3.3. Consecuencias del Síndrome de Burnout

La presencia o manifestación del SQT trae como consecuencias la disminución del rendimiento laboral, los absentismos e incapacidades, el riesgo de accidentes, las dificultades interpersonales, la baja calidad de vida y las pérdidas económicas significativas para la organización. (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001; Gil-Monte, 2005).

La NTP 705 del INSHT interpreta las consecuencias del síndrome de burnout tanto para las organizaciones como para los propios trabajadores.

En ella se manifiesta que la afectividad individual que posea cada persona no es la responsable de que ésta sufra daños en su salud, sino que son las condiciones de trabajo a las que está expuesto cada trabajador las que



van afectando poco a poco a su estado. No obstante, tanto la capacidad de afrontamiento que posea el trabajador como el apoyo social que reciba, pueden contribuir a protegerse de dicho síndrome.

Lo que debe quedar claro es que no puede definirse como un problema de adaptación, puesto que adaptar el trabajo a la persona es una obligación del empresario reconocida en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

“El SQT (Síndrome de estar Quemado por el Trabajo) es un tipo particular de mecanismo de afrontamiento y autoprotección frente al estrés generado por la relación profesional-cliente y por la relación profesional-organización. Aparece un deterioro cognitivo (frustración y desencanto profesional), afectivo (desgaste emocional y, en algunos casos, culpa), y actitudinal (cinismo, indolencia e indiferencia frente a clientes o frente a la organización” (NTP 705).

Hay reconocidos más de 100 síntomas relacionados con el SQT. Cuando fallan las estrategias funcionales de afrontamiento que aplican los profesionales, algunos de estos síntomas pueden llegar a hacerse crónicos intensificándose y declinándose hacia fases más graves. El trabajador experimenta una sensación de fracaso, tanto a nivel profesional como en sus relaciones interpersonales. Su respuesta estará compuesta por sentimientos de baja realización personal en el trabajo y agotamiento emocional.

Así, puede considerarse que el Síndrome de Burnout es un escalón intermedio entre el estrés laboral y las consecuencias del estrés, ya que si perdura en el tiempo, el estrés laboral tendrá consecuencias importantes para el trabajador como las que se pueden apreciar en la siguiente tabla:



Tabla 2.- Síntomas del SQT en el trabajador y en la organización

Para el trabajador
<p><u>Psicosomáticos</u>: cansancio hasta el agotamiento y malestar general, fatiga crónica y alteraciones funcionales en casi todos los sistemas del organismo con síntomas como dolor de cabeza, problemas de sueño, úlceras y otros desórdenes gastrointestinales, pérdida de peso, molestias y dolores musculares, hipertensión crisis de asma, etc.</p>
<p><u>Conductuales</u>: conducta despersonalizada en la relación con el cliente, absentismo laboral, desarrollo de conductas de exceso, cambios bruscos de humor, incapacidad para vivir de forma relajada, incapacidad de concentración, superficialidad en el contacto con los demás, comportamientos de alto riesgo, aumento de conductas hiperactivas y agresivas.</p>
<p><u>Emocionales</u>: predomina el agotamiento emocional, síntomas disfóricos, distanciamiento afectivo como forma de autoprotección, ansiedad, sentimientos de culpabilidad, impaciencia e irritabilidad, baja tolerancia a la frustración, sentimiento de soledad, sentimiento de alienación, sentimientos de impotencia, desorientación, aburrimiento, vivencias de baja realización personal, sentimientos depresivos</p>
<p><u>Actitudinales</u>: actitudes de desconfianza, apatía, cinismo e ironía hacia los clientes de la organización, hostilidad, suspicacia y poca verbalización en las interacciones.</p>
<p><u>Sociales y de relaciones interpersonales</u>: actitudes negativas hacia la vida en general, disminuye la calidad de vida personal, aumento de los problemas de pareja, familiares y la red social extra laboral del sujeto.</p>
Para la organización
<p>Se manifiesta en un deterioro de la comunicación y de las relaciones interpersonales; disminuye la capacidad de trabajo, disminuye el compromiso, bajan el rendimiento y la eficacia, se da un mayor absentismo y una mayor desmotivación, aumentan las rotaciones y los abandonos de la organización, resulta muy afectada la calidad de los servicios que se presta a los clientes, surgen sentimientos de desesperación e indiferencia frente al trabajo, se produce un aumento de quejas de usuarios o clientes, etc.</p>



De esta tabla se puede sacar como conclusiones que existen numerosas afecciones como consecuencia del estrés, tanto para el propio trabajador que lo sufre como para la organización, que se verá incurrida en costes adicionales y numerosos problemas en efecto a este asunto.

A continuación se muestra un esquema de lo que podría ser todo el proceso del síndrome de burnout:

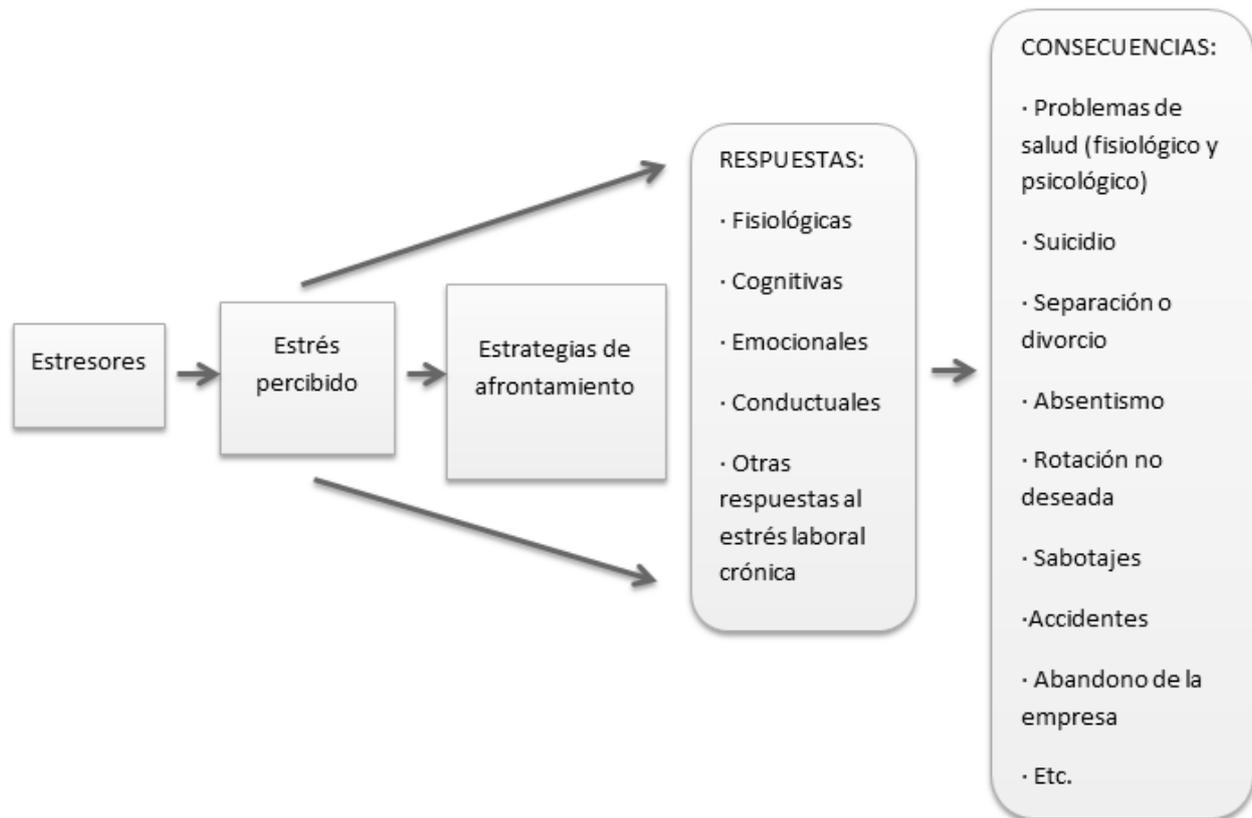


Ilustración 4.- Proceso y consecuencias del SQT (Gil-Monte, 2005)

Se puede apreciar que el proceso comienza cuando el propio cuerpo detecta estresores en el individuo. El organismo reacciona al percibir ese estrés, e intenta soportarlo mediante las estrategias de afrontamiento. Las respuestas que recibe pueden ser de diferentes maneras (fisiológicas, cognitivas, emocionales, conductuales, etc.). La última fase son las consecuencias que este proceso provoca en la persona afectada, tanto en su vida personal como en el trabajo, desde problemas de salud hasta accidentes, divorcios o incluso el suicidio. Así como consecuencias para la propia empresa, suponiéndole a esta aumento de costes derivados por el absentismo, mal ambiente entre los compañeros e incluso abandono de la empresa.



1.3.4. Diferencias entre el estrés laboral y el Síndrome de Burnout

Los términos de estrés laboral y Síndrome de Burnout son patologías diferentes que no deben confundirse. El burnout es una de las posibles respuestas al impacto acumulativo del estrés laboral crónico, en contextos de servicios humanos (NTP 705).

Moreno y Peñacoba (1999) diferencian el estrés laboral del burnout argumentando lo siguiente: “el burnout no se identifica con la sobrecarga de trabajo, el exceso de trabajo no provoca sin más el burnout; de la misma manera un trabajo escasamente estresante pero desmotivador puede llevar al burnout. Desde esta perspectiva el burnout no es un proceso asociado a la fatiga, sino a la desmotivación emocional y cognitiva que sigue el abandono de intereses que en determinado momento fueron importantes para el sujeto”. (Quiceno y Vinaccia, 2007).

El INSHT establece una serie de parámetros que se deben evaluar para diferenciar un concepto de otro:

- Valoración de los síntomas que presenta el trabajador.
- Análisis del proceso de aparición.
- Discriminación de otros procesos, diagnóstico diferencial.
- Evaluación de frecuencia e intensidad de los síntomas.
- Identificación de las fuentes de estrés, origen de las consecuencias.

Tabla 3.- Diferencias entre Estrés y Síndrome de Estar Quemado por el Trabajo (NTP 705 INSHT)

ESTRÉS LABORAL	BURNOUT
Sobreimplicación en los problemas	Falta de implicación
Hiperactividad emocional	Embotamiento emocional
El daño fisiológico es el sustrato primario	El daño emocional es el sustrato primario
Agotamiento o falta de energía física	Agotamiento afecta a motivación y a energía psíquica
La depresión puede entenderse como una reacción a preservar las energías físicas	La depresión en burnout es como una pérdida de ideales de referencia-tristeza
Puede tener efectos positivos en exposiciones moderadas (eustrés)	Sólo tiene efectos negativos



En la tabla anterior se muestra una comparación entre el estrés laboral y el síndrome de burnout. Como se puede apreciar el estrés laboral suele ir relacionado con un incremento de la actividad de la persona que lo padece, por el contrario el síndrome de Burnout se asocia con falta de atención y de ilusión en el individuo.

Una vez comentadas las diferencias que existen entre el estrés laboral y el síndrome de burnout, es necesario también ofrecer unas pautas para el estudio de esta patología en el ámbito de trabajo. Para ello existen unos modelos que permiten analizar cada caso concreto.

1.4. MODELOS DE ESTRÉS LABORAL

Desde mediados de la década de los setenta, el modelo económico de las sociedades occidentales se encuentra en un proceso de cambio continuo, afectando al sistema productivo y a las relaciones laborales. Cabe destacar la globalización económica, que permite a las empresas invertir en diferentes países e intercambiar productos y servicios con mayor celeridad; la terciarización de la economía y de la población activa en los países desarrollados, otorgando mayor valor al conocimiento y la formación que a las exigencias físicas; y el cambio tecnológico constante y acelerado. También señalar las nuevas formas de organización del trabajo y la producción y la incorporación de la mujer al mercado de trabajo. (Artazcoz, Escribà-Agüir y Cortès, 2006).

La evolución del mundo laboral en las sociedades occidentales es notable desde hace años, donde el esfuerzo físico en el trabajo ha sido mayormente reemplazado por el esfuerzo intelectual, y donde la población en activo envejece progresivamente en proporción al aumento de las mujeres que ingresan en el mercado laboral.

En la actualidad destacan dos modelos complementarios para el análisis del estrés en el ámbito laboral, uno basado en las exigencias psicológicas, el control y el apoyo social (Modelo de Karasek) y otro centrado en el equilibrio entre el esfuerzo y la recompensa (Modelo de Siegrist).



1.4.1. Modelo de Karasek

El modelo demanda-control propuesto por Karasek y Theorell en 1979 interrelaciona las demandas que perciben los empleados y el control que tienen para hacer frente a ellas, y fue desarrollado para explicar diferentes situaciones en el trabajo con estresores crónicos. Se consideran estresores, por un lado, el exceso de exigencias que se imponen al trabajador, tanto psicológicas como físicas, y por otro lado, el bajo control que el individuo puede ejercer sobre éstas, es decir, el grado de autonomía que tenga el trabajador para tomar decisiones y la oportunidad de desarrollar sus habilidades. Más adelante se integró un tercer estresor, el apoyo social de los compañeros y los superiores, que ofrece la protección necesaria contra el estrés como resultado de un trabajo con excesivas demandas y bajo control. Este modelo también pronostica que altas demandas junto a elevada autonomía conforman trabajos que aumentan la motivación y la satisfacción laboral. En general, el control ofrece la oportunidad de ajustarse a las demandas en función de las necesidades y circunstancias (Calnan, Wainwright y Almond, 2000).

Algunos investigadores descubrieron que existen otras variables que pueden moderar los efectos expuestos por Karasek. Peeters y Rutte (2005) declararon que el manejo del tiempo compensa bajos niveles de autonomía. Esto puede tener relación con el nuevo tipo de exigencias al que asistimos en los últimos años, dada la creciente flexibilidad horaria que las empresas implantan con el fin de adaptar los horarios de trabajo a los nuevos modelos sociales (Artazcoz, Escribà-Agüir y Cortès, 2006).

Otra variable es la expuesta por Totterdell, Wood & Wall (2006), que consideran que el optimismo modera la relación entre las altas demandas y el bajo control, lo que provoca sufrir más ansiedad y depresión a las personas pesimistas.

En definitiva, la idea básica de este modelo es que la demanda o exigencia en el trabajo resulta de la combinación de dos dimensiones definidas del contenido laboral: por un lado, la dimensión de la cantidad y el tipo de demanda y por otro lado, la dimensión del control sobre las tareas que se realizan en el marco de la división del trabajo. Todo ello fue ampliado por una



tercera dimensión, la del apoyo social laboral que supone una intensificación de la reacción estresante (Fernández, Siegrist, Rödel y Hernández-Mejía, 2003).

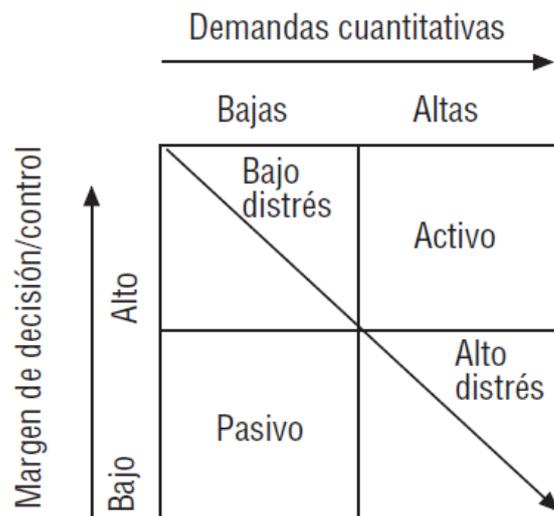


Ilustración 5.- Modelo demanda – control Modelo demanda-control (Demand-Control model, DC). Adaptada de Karasek R y Theorell T. (Fernández López J.A., Siegrist J., Rödel A. y Hernández-Mejía R., 2003, p. 4)

1.4.2. Modelo de Siegrist

El modelo de esfuerzo-recompensa, propuesto por Siegrist, considera la importancia del trabajo para conferir opciones que aporten una mejora de la autoeficacia de los trabajadores a través de recompensas tanto materiales como psicológicas y sociales. (Sánchez, 2011).

Se considera que el esfuerzo en el trabajo es parte de un contrato basado en la reciprocidad social donde las recompensas se suministran en forma de salario, reconocimiento y oportunidades en la carrera profesional (Artazcoz, Escribà-Agüir y Cortès, 2006). Las amenazas a la carrera profesional incluyen la inestabilidad laboral, la falta de perspectivas de promoción, los cambios no deseados y la inconsistencia de estatus (trabajar por debajo de la propia cualificación) (Siegrist, 2004). Cuando dicha reciprocidad desaparece o cuando el trabajador percibe cierta injusticia entre su esfuerzo y las compensaciones que recibe, es entonces cuando se generan consecuencias derivadas del estrés. El sentimiento de no ser valorado de



forma adecuada o de ser tratado de forma injusta se acompaña de reacciones sostenidas de tensión. (González, 2006)



Ilustración 6.- Modelo esfuerzo-recompensa de Siegrist (1996)

Desde el modelo esfuerzo-recompensa se ha sugerido que un alto esfuerzo y un bajo refuerzo, junto con una alta necesidad de control, produce cambios en las respuestas fisiológicas y psicológicas y la propensión a desarrollar eventualmente patologías cardiovasculares (Siegrist, 1996).

Este modelo no sólo integra variables estructurales del ambiente de trabajo, sino que también considera variables personales. Así, las personas con un excesivo compromiso en el trabajo y una elevada necesidad de aprobación, poseen mayor riesgo de tensión derivada del intercambio asimétrico y mayor susceptibilidad a la frustración de la recompensa (Artazcoz, Escribà-Agüir y Cortès, 2006).



1.5. EFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL EN LA SALUD DE LAS PERSONAS

Son numerosas las personas para las que su trabajo constituye una enorme carga que afecta negativamente a su salud, tanto física como psíquica. Hay personas que son capaces a adaptarse a su situación laboral sin deteriorarse, pero otras, en cambio, conciben una fuerte oposición interior que les supone un verdadero conflicto interno por no aceptar sus circunstancias laborales.

La Organización Mundial de la Salud, recoge en su preámbulo el concepto de salud, entendiéndola como el estado de completo bienestar físico, mental y social y no sólo la ausencia de enfermedad. En relación a esta definición, son numerosas las investigaciones que han demostrado la relación del estrés con numerosos problemas de salud, entendiéndola como tal. (Fernández, 2009).

Calle (2008) considera que “la insatisfacción y la inadaptación están muy extendidas en el mundo laboral: la causa principal es que son pocos quienes trabajan en lo que les gusta y encuentran incentivos en las tareas que llevan a cabo, al margen de lo que reciban como pago por realizarlas. Otros factores de insatisfacción tienen que ver con el horario, la forma de trabajar, los compañeros y las expectativas y exigencias de cada uno”. La insatisfacción laboral puede surgir por varios motivos, y no sólo depende del trabajo en sí y de sus condiciones, sino que también se ve afectado por la personalidad de cada individuo.

El estrés provoca diversidad de síntomas en las personas que lo padecen, afectando a órganos y funciones del organismo. Entre los principales síntomas destacan la depresión o ansiedad, insomnio, dolores de cabeza, nerviosismo, palpitaciones, indigestión, diarrea o estreñimiento, disfunción sexual y/o sarpullidos. (Sánchez, 2011).

En el proceso de respuesta del estrés se pueden identificar tres fases. La primera fase es la de **alarma**, donde el cuerpo reconoce el estrés y se prepara para la acción. Las glándulas endocrinas liberan hormonas que hacen aumentar el ritmo cardíaco y respiratorio; el nivel de azúcar en sangre



aumenta; la digestión se hace más lenta; se dilatan las pupilas y se incrementa la transpiración. La segunda fase es la **resistencia**, en la que el cuerpo trata de reparar cualquier daño que se haya causado en la primera fase (si es posible). La tercera y última fase surge cuando la resistencia continúa y el organismo va perdiendo de manera progresiva su capacidad de activación, y es la fase denominada de **agotamiento**. Aquí puede producirse una alteración que puede llegar a agotar las reservas de energía del cuerpo llegando incluso a situaciones extremas. Alteraciones como jaquecas o dolores de espalda, asma, úlceras o hipertensión, además de trastornos en la piel como picores, cosquilleos o sarpullidos, pueden ser síntomas relacionados con el estrés. (Sánchez, 2011).

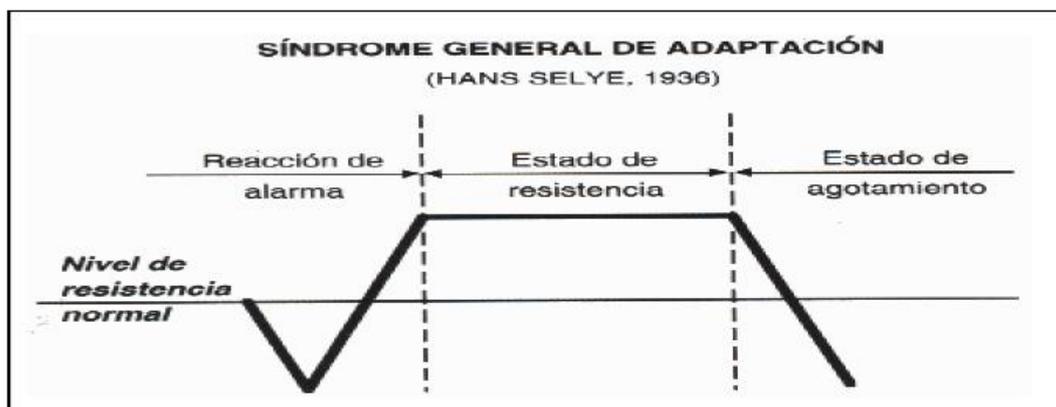


Ilustración 7.- Síndrome General de Adaptación (Hans Selye, 1936)

En la ilustración 7 se pueden ver a modo de esquema las tres fases de las que habla Selye, H. El primer tramo se identifica con la primera fase, denominada de alarma. En el segundo se produce una estabilidad reconocida como el estado de resistencia, y el tramo final es el estado de agotamiento, donde ya aparecen en la persona las consecuencias derivadas del estrés.

Numerosos estudios han identificado un aumento del riesgo de padecer infinidad de problemas de salud derivados del estrés. Muchas de estas afecciones son multifactoriales, siendo el estrés laboral uno de sus principales constituyentes.

El estrés provoca desequilibrios físicos provenientes de cambios en el funcionamiento del sistema nervioso autónomo, neuroendocrino e inmune. Este sistema es el encargado de mantener el equilibrio y de un buen funcionamiento



corporal, por lo que si se produce una alteración por el estrés podría darse la aparición de problemas de salud, especialmente en personas con altos niveles de riesgo. (González, 2014).

El estrés además puede provocar diversidad de efectos negativos en los individuos, como cefaleas tensionales, tensión muscular, taquicardias, o alteraciones gastrointestinales, entre otros. También se sabe que existe relación entre el estrés y enfermedades somáticas como hipertensión arterial, úlceras, colon irritable, artritis, arritmias, enfermedades respiratorias, enfermedades cardiovasculares, trastornos circulatorios, e incluso enfermedades graves como el cáncer. (Fernández, 2009).

La aparición de una amplia variedad de enfermedades va ligada a ciertas variables del estilo de vida, como son el abandono de hábitos saludables, no practicar ningún tipo de ejercicio, dormir poco, beber alcohol o fumar, e incluso el abuso de drogas o recaídas en periodos de abstinencia. Además, el estrés continuado produce un desgaste psicológico en los sentimientos de tensión, tristeza e irritación, que hacen que se pierda eficacia mental y que aparezcan formas de pensamiento negativas, más conflictos personales y menos relaciones sociales. Pueden aparecer trastornos emocionales como irritabilidad, impaciencia, depresión o ansiedad. (González, 2014).

Es interesante mencionar que el estrés puede, además, influir también a terceras personas. Es el caso de las consecuencias sufridas por los bebés cuya madre ha padecido estrés durante el embarazo. En estos casos, puede verse afectado el desarrollo intelectual del bebé, aumentar el riesgo a desarrollar asma o mayor sensibilidad a la exposición de los alérgenos en el futuro. También puede suceder que los bebés nazcan con bajo peso o prematuramente, incluso cuando el estrés sufrido por la madre ocurra en el primer trimestre de embarazo. Además Laplante, Brunet, Smichmitz, Ciampi y King (2008) dedujeron que el estrés prenatal puede tener efectos a largo plazo en el sistema cerebral del bebé, sobre todo en las relacionadas con el lenguaje y las habilidades verbales, sin tener certeza todavía sobre cuál es el mecanismo por el que se altera el desarrollo intelectual. (Fernández, 2009).



1.6. COSTES DERIVADOS DEL ESTRÉS LABORAL EN ESPAÑA

El estrés constituye uno de los principales desafíos para la seguridad y salud laborales que enfrentan las organizaciones en el ámbito de la Unión Europea.

Gamero-Burón considera que el establecimiento de recientes prácticas laborales, como nuevos tipos de contratos, inseguridad laboral, envejecimiento de la fuerza de trabajo o intensificación de las tareas, hacen que aparezcan nuevos riesgos para la salud y la seguridad, o que se incrementen algunos de los peligros ya existentes. Cuestiona que estos constantes cambios llevan a un aumento de la incidencia sobre la población trabajadora de los riesgos psicosociales emergentes, definidos como “los aspectos del diseño, organización y gestión del trabajo así como del contexto social y medioambiental, que pueden causar daño psicológico, social o físico a los trabajadores” (AESST, 2007).

Hoy en día, uno de los principales problemas de salud laboral son los riesgos derivados de origen psicosocial, ya que se interpretan como un incremento en el nivel de estrés soportado por los trabajadores, al mismo tiempo que surgen otros problemas relacionados con las desigualdades sociales, discriminación, violencia o acoso en el trabajo. A nivel de la organización, se pueden asociar aspectos como la reducción de la productividad, el incremento del absentismo, el aumento de los costes sanitarios y de seguros de los empleados, así como de los costes de desarrollo de los recursos humanos, y el deterioro de la imagen de la empresa. (Gamero, 2010).

El estrés laboral no es un asunto fácil de apreciar, por lo que es habitual que las organizaciones desestimen sus efectos y tiendan a prestar más atención a otro tipo de riesgos. Las consecuencias a largo plazo no se perciben fácilmente, como es el caso del cálculo de los costes asociados al estrés en el trabajo. Gamero realiza un estudio en el año 2010, publicado en su artículo “*Evaluación del coste por pérdida de jornadas laborales asociado al estrés laboral: propuesta para España*”, en el que evalúa los costes para la economía



española de la no prevención del estrés laboral, basándose en los que se imputan a la pérdida de jornadas de trabajo.

Su estudio parte de la información obtenida por encuestas representativas de la población ocupada a nivel nacional, y de la estimación de modelos econométricos que proporcionan datos numéricos sobre el comportamiento diferencial del individuo estresado en relación con las jornadas de trabajo perdidas.

Las jornadas perdidas pueden catalogarse de dos maneras distintas. Por un lado, como ausencias de trabajo, siendo un acto involuntario y un derecho protegido por Ley y recogido en el convenio colectivo. Por otro lado, como absentismo laboral, un acto voluntario y evitable que no está protegido ni por la Ley ni por el convenio colectivo.

El modelo explicativo que establece Gamero para estimar el número de jornadas laborales perdidas es el siguiente:

$$y_i = \alpha + \delta_1 z_{1i} + \delta_2 z_{2i} + \varepsilon_i$$

Donde y_i representa el número de días que el trabajador i ha faltado al trabajo en un determinado intervalo de tiempo, α es una constante, los vectores z_{1i} y z_{2i} agrupan las características sociodemográficas y laborales correspondientes al individuo i , mientras que δ_1 y δ_2 reúnen los parámetros asociados. Además, ε es el término de perturbación que se supone normalmente distribuido, con media igual a 0 y varianza igual a 1.

Para lograr una aproximación empírica entre el estrés laboral y las jornadas de trabajo perdidas es necesario disponer de una base de datos que contenga información validada. En este caso se utilizó la investigación recogida por *International Social Survey Programme* (ISSP) en su módulo *Working Orientations II*, que fue realizada en 1997 y en la que participaron 25 países (incluido España) de los cinco continentes. Para este asunto concreto se utilizó una muestra de diez de los veinticinco países participantes, seleccionando los pertenecientes a la OCDE: Reino Unido, Alemania, Suecia, Noruega, Francia, Dinamarca, Suiza, Canadá, Portugal y España.



La encuesta fue contestada por un total de 6.170 individuos, y se incluyeron preguntas relacionadas con la falta de asistencia al trabajo o con el estrés percibido.

Una de las preguntas que aparece en el cuestionario, es el número de días que ha faltado la persona entrevistada a su trabajo en los últimos seis meses, (sin contar vacaciones). Para contestarla, el trabajador tiene cinco posibles respuestas (ninguno; 1-5 días; 6-10 días; 11-20 días o más de 20 días)

Además, se incluyen variables personales de edad, sexo, estado civil, nivel de educación y valoración del trabajo. Las variables seleccionadas como regresoras en la estimación, se clasifican en los siguientes grupos: tiempo de trabajo, características de la tarea, contenido del trabajo, estabilidad en el empleo, relaciones personales en el centro de trabajo y conflicto trabajo/familia.

Otra de las cuestiones que se incluyen es si la persona considera su trabajo estresante, para lo que puede responder a una de las cinco posibles respuestas (siempre; frecuentemente; algunas veces; casi nunca o nunca)

En el Anexo I se recogen los resultados obtenidos del modelo explicativo del número de jornadas perdidas para la muestra explicada anteriormente.

De dicha tabla se puede extraer que en el vínculo entre estrés laboral y faltas de asistencia al trabajo, los resultados muestran que los trabajadores sometidos a ciertos niveles de estrés se ausentan más de su trabajo que aquellos que no sufren tal contingencia. Las ausencias en el trabajo presentan una relación en forma de U invertida, es decir, se producen más ausencias de los trabajadores que tienen una carga de trabajo semanal intermedia. Se observa también que tanto el trabajo a tiempo parcial como la contratación indefinida, además de los conflictos entre la vida familiar y laboral, conllevan a un aumento de este tipo de faltas. Sin embargo, la independencia en las tareas a realizar y las buenas relaciones con los superiores, son factores que implican un menor número de ausencias.



En la siguiente tabla se muestra el diferencial en el número de jornadas laborales perdidas atribuible exclusivamente al estrés laboral (nº de días medio por trabajador):

Tabla 4.- Diferencial en el número de jornadas laborales perdidas a causa del estrés laboral (nº de días medio por trabajador). (Gamero Burón, 2010)

Nivel de estrés declarado	Diferencial	
	A los 6 meses	A los 12 meses
Algunas veces	0,4329	0,8658
Frecuentemente	1,0726	2,1452
Siempre	0,6813	1,3623

Para evaluar el coste en términos de jornadas laborales perdidas, Gamero-Burón se basa en información obtenida de la Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo (ECVT) del periodo 1999-2004, dado que su estructura es muy similar a la utilizada anteriormente.

Teniendo en cuenta el supuesto de que el número de jornadas laborales perdidas permanece inalterada en el tiempo, es posible predecir el número de días que falta al trabajo cada encuestado. Para ello, se suman ponderadamente las estimaciones para todos los elementos muestrales, y, fijándose en la información sobre diferenciales en días de ausencia para 12 meses de la tabla anterior, se obtiene la cantidad debida exclusivamente al estrés laboral.

En la tabla siguiente se muestra la estimación del número de jornadas laborales perdidas en España en el periodo 1999-2004, tanto en término global como por estrés laboral en concreto:



Tabla 5.- Estimación del número de jornadas laborales perdidas en España en el periodo 1999-2004 (Gamero Burón, C. a partir de ISSP (1997) y ECVT (1999-2004))

	Nº de asalariados (miles) (*)	Jornadas totales perdidas (miles)	% sobre total días laborables	Jornadas perdidas por estrés laboral (miles)					
				Estimación puntual	Intervalo de confianza (95%)		Jornadas totales perdidas		
					Estimación puntual	Intervalo confianza (95%)		Estimación puntual	Intervalo confianza (95%)
1999	11.474,4	22.022,1	0.86	10.178.5	4.429.1	15.927.9	46.22	20.11	72.33
2000	12.285,7	22.933,1	0.84	10.636.6	4.735.7	16.537.6	46.38	20.65	72.11
2001	12.949,4	23.887,8	0.83	11.310.8	5.101.6	17.520.1	47.35	21.36	73.34
2002	13.471,9	25.424,7	0.85	11.386.4	4.997.6	17.775.2	44.78	19.66	69.91
2003	14.127,4	25.933,3	0.83	11.445.6	5.094.2	17.797.0	44.13	19.64	68.63
2004	14.720,8	27.974,7	0.85	12.299.9	5.526.4	19.073.4	43.97	19.76	68.18

**Datos obtenidos de la Encuesta de Población Activa (INE)*

Se puede observar que el número total de días de ausencia laboral ha aumentado desde poco más de 22 millones en el año 1999 hasta casi alcanzar los 28 millones en el año 2004, lo que supone que cada año aumenten aproximadamente un 0,85%. En cuanto a las jornadas perdidas por estrés laboral, se percibe un aumento desde aproximadamente 10 millones en 1999 hasta los 12,3 millones en 2004, que se traduce en casi un 45% del número total de jornadas perdidas en España por ausencia del trabajador.

El estrés laboral tiene consecuencias negativas tanto para las organizaciones como para la salud de los trabajadores. El gobierno y los empleadores se ven obligados a asumir altos costes derivados del estrés, lo que supone un importante daño financiero sobre la economía en general, a través de la enfermedad de los empleados, pobre productividad, incremento del número de jornadas laborales perdidas, movilidad laboral de la plantilla y aumento de los accidentes laborales. (Gamero, 2010).

Otro estudio que realiza Gamero, esta vez junto a González, es analizar el coste que suponen las visitas médicas y urgencias a causa del estrés laboral en nuestro país.

Tomando datos tanto de la Encuesta Nacional de Salud (ENS) como de la Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo (ECVT) en los años 2006-2012, se obtienen los siguientes resultados acerca de los trabajadores que consideran sufrir estrés laboral y en qué grado. La escala va del 1 (nada estresante) al 7 (muy estresante):

Tabla 6.- Distribución porcentual del estrés laboral. Gamero Burón, C. y González Álvarez M.L. (2013) a partir de ENS 2006/2007 y 2011/2012.

Escala	2006 - 2007	2011 - 2012
1	9,124	9,013
2	8,964	9,221
3	13,39	11,64
4	23,11	18,20
5	23,40	24,91
6	12,99	16,91
7	9,032	10,11
Media	4,178	4,319
N	13077	8541

Se puede observar que la media de estrés laboral ha aumentado ligeramente entre los años 2006 y 2012, aunque hay que tener en cuenta que la muestra fue diferente para cada intervalo de tiempo (13077 y 8541 respectivamente).

Tras realizar su estudio completo a partir de varios planteamientos y ecuaciones matemáticas, ambos autores obtienen una estimación del número de visitas médicas en España causadas por estrés en el trabajo:

Tabla 7.- Estimación del número de visitas médicas anuales en España. Gamero Burón, C. y González Álvarez, M.L. (2013) a partir de ENS 2006/2007 y 2011/2012.

Año	Servicio	Total Visitas	Número de visitas por estrés laboral		
			Estimación puntual	Intervalo confianza (95%)	
2006	M. General	67.609.836	2.242.948	741.286	3.790.171
2007	M. Urgencias	8.130.164	325.592	141.195	515.566
2011					
2012	M. Urgencias	6.715.842	342.891	119.403	574.499

Como se puede apreciar en la tabla, la cifra de visitas a urgencias por motivos de estrés laboral ha descendido de 8,13 millones en 2006-20047 a 6,71

millones en el periodo 2011-2012. Es destacable comentar que en el período 2006-2007 la cifra de visitas al médico general superó los 2 millones.

Si se considera en términos porcentuales, se observa que un 3.3% de total de las visitas por estrés laboral se corresponde con visitas al médico general. Y en cuanto a las visitas a urgencias por el mismo motivo, el porcentaje se sitúa en un 5,1% para el periodo 2006-2007 y un 4% para 2011-2012.

Considerando estos resultados, y teniendo en cuenta que el estrés laboral no se encuentra recogido como una enfermedad profesional en la normativa laboral vigente en España, se llega a la conclusión del elevado coste que supone esta enfermedad para el Sistema Nacional de Salud.

La última tabla muestra el coste total por asistencia sanitaria calculado en base a las tarifas o precios públicos que son fijados por las distintas Conserjerías de Salud o Sanidad para cada una de las CCAA. En este caso Gamero y González utilizaron los correspondientes a los años 2006 y 2012, sobre las consultas de atención primaria y urgencias:

Tabla 8.- Estimación del coste monetario del número de visitas médicas anuales en España. Gamero Burón, C. y González Álvarez, M.L. (2013) a partir de ENS 2006/2007 y 2011/2012

Año	Servicio	Coste total visitas (millones €)	Coste por estrés laboral		
			Estimación puntual (millones €)	Intervalo confianza (95%) (millones €)	
2006	M. General	3044,400	99,979	32,711	167,250
	M. Urgencias	1165,750	45,283	19,470	71,096
2007	Total	4210,150	145,262	52,181	238,346
2011					
2012	M. Urgencias	1121,830	55,175	18,989	91,362

Si nos fijamos en la tabla anterior, podemos darnos cuenta que el coste total entre las visitas al médico general más las visitas a urgencias, suponen 4210 millones de € en el periodo 2006-2007. Si comparamos la cifra de visitas a

urgencias de los dos periodos que se muestran, podemos observar que han descendido ligeramente con el paso del tiempo, siendo de 1165 millones de € en el periodo 2006-2007 y de 1121 millones de € para 2011-2012.

Finalmente, se puede destacar que el coste total estimado para el periodo 2006-2007 de las visitas (médicas y urgencias) relacionadas con estrés laboral asciende a algo más de 145 millones de €. Por otro lado, la estimación del coste de visitas a urgencias por el mismo motivo en el periodo 2011-2012 es de 55 millones de €.

Con todo esto, podemos concluir que a pesar de que las visitas médicas derivadas de estrés laboral parece que disminuyen con el paso del tiempo, la grave situación económica puede haber influido en las prioridades de los trabajadores y de la población en general, lo cual explica la disminución de la utilización al médico general.

Dada la importancia que cada vez más adquieren los riesgos psicosociales en nuestra sociedad, el ordenamiento jurídico se ha visto forzado a adaptarse a la nueva realidad. Tanto en el ámbito internacional o comunitario, como en el ámbito nacional, es necesaria la identificación, estudio y análisis de estos riesgos para intentar lograr un ajuste entre la aplicación de las nuevas tendencias organizativas y tecnológicas y la actividad preventiva.

1.7. MARCO NORMATIVO

La complejidad de este concepto, da como resultado que aún a día de hoy sean pocos los países que han afrontado en sus legislaciones una regulación específica de los riesgos psicosociales en general, y del estrés laboral en particular. Ningún país de la Unión Europea ha provisto una regulación normativa de modo expreso para el estrés laboral en el marco de la prevención de riesgos laborales, pero sí han elaborado una Guía Comunitaria sobre estrés laboral que menciona que “sí que resulta evidente que tanto las disposiciones nacionales como las comunitarias son de aplicación en el ámbito de la salud y del estrés relacionados con el trabajo”.

Tanto en el marco de la UE como en las instituciones nacionales, la necesidad de hacer frente a las causas que conlleva el estrés, queda reflejada en instrumentos que no se tienen estrictamente como normativos, sino en códigos, guías o reglas que más bien orientan que vinculan. La razón de esto es garantizar que la gestión del riesgo se haga a través de un conjunto de instrumentos flexibles que se adapten a cada organización, dada la complejidad del problema y la diversidad de factores a tener en cuenta. Por eso, es más común la idea de elaborar Planes, Programas o Normas de Gestión sobre el estrés laboral.

1.7.1. Marco legal en la Unión Europea

La Estrategia Comunitaria de Seguridad y Salud en el Trabajo supone una perspectiva global de la prevención de riesgos laborales, apoyándose en la utilización de nuevos instrumentos para lograr el objetivo de una mejor calidad de vida en el trabajo. Entre esos instrumentos, tienen especial importancia los acuerdos que se alcanzan entre los empresarios y los sindicatos en el ámbito de la UE, lo que se denomina “Diálogo Social”. Fue así como el 8 de octubre de 2004 se firmó el Acuerdo Marco Comunitario sobre Estrés Laboral por los interlocutores sociales.

Este Acuerdo no tiene una eficacia normativa directa para los empresarios, sino que tiene una eficacia jurídica contractual u obligacional. Su carácter vinculante depende de lo dispuesto por los firmantes, y obliga a los sujetos negociadores a promover su inclusión en la negociación colectiva de

cada Estado miembro. El hecho de que no tenga eficacia normativa, no debe hacer pensar que haya que infravalorar el Acuerdo, sino al contrario, pues resulta ser el primero a nivel comunitario, y además, clarifica como ningún otro instrumento regulador que la gestión del estrés laboral debe hacerse desde las normas de PRL.

El objeto de este Acuerdo es proporcionar un marco a los empleadores y trabajadores para identificar y prevenir los problemas del estrés, además de incrementar la sensibilización y comprensión de los empleadores, trabajadores y representantes sobre el estrés relacionado con el trabajo. Es por ello por lo que el asunto se centra en acciones preventivas, proporcionando una gran variedad de principios y medidas para negociar la acción preventiva sobre el estrés.

Este Acuerdo fue transpuesto al sistema de negociación colectiva español incluyéndose como anexo en el Acuerdo Interconfederal para la Negociación Colectiva de 2005 (ACN 2005) – ver Anexo V-, luego prorrogado para 2006. En el Anexo III del presente trabajo pueden verse las medidas preventivas generales que incluye este Acuerdo Comunitario sobre el estrés.

El Consejo de la Unión Europea aprobó el 12 de junio de 1989 la Directiva Marco de la Unión Europea 89/931, que legalmente obliga a los empresarios a proteger a sus empleados evitando, evaluando y combatiendo los riesgos para su seguridad y salud, lo que incorpora los riesgos psicosociales del lugar de trabajo que pueden provocar estrés o problemas de salud mental. Esta Directiva también recoge la obligación general de los trabajadores de respetar las medidas de protección que establezca el empresario.

Otras normas a nivel europeo que recogen aspectos relacionados con el estrés en el trabajo son las que se comentan en el Anexo II, entre ellas destacan la Directiva 90/270/CEE y la Directiva 92/85/CEE. También cabe hacer mención especial al Tratado de Ámsterdam (artículo 152) y a la Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo de la Comisión Europea del año 2000.

1.7.2. Marco legal en España

En España, la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) recoge una definición genérica de riesgo laboral en el artículo 4.3.: “cualquier posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo”. El artículo 14.2 LPRL establece que “el empresario deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo”, pero no existen una norma legal o reglamentaria que especifique el procedimiento de evaluación y planificación del riesgo de estrés laboral. Ningún artículo hace referencia expresa al concepto concreto de “estrés laboral”, sólo se desprende de los artículos 4, 14, 15 y 16 LPRL que sí están incluidos en el sistema legal de gestión preventiva los riesgos psicosociales en general, y el estrés laboral en particular.

La LPRL se limita a establecer un conjunto básico de obligaciones y responsabilidades por su incumplimiento, pero no concreta las medidas necesarias aplicables a cada caso, sino que indica simplemente la acción preventiva a realizar por el empleador, siguiendo una serie de pautas:

- Ordenación de la actividad preventiva conforme al artículo 15 LPRL.
- Seguimiento de unos instrumentos concretos – Plan de PRL, Evaluación de riesgos y Planificación Preventiva - (artículo 16 LPRL).
- Ejecución profesional de las medidas a través de expertos o profesionales especializados en técnicas preventivas.
- Participación de los trabajadores en la gestión de la política preventiva (artículo 18 LPRL).

Analizando lo anterior, se aprecia que el estrés laboral encaja perfectamente en esas cuatro pautas. Se conecta también con el RD 39/1997, Reglamento de Servicios de Prevención (RSP), que en su Anexo VI prevé de modo expreso como rama preventiva la llamada “*psicosociología aplicada*” a la PRL. También tiene relación con el RD 486/1997, RD 488/1997 de pantallas de visualización, y el RD 1215/1997 sobre equipos de trabajo. Asimismo, tanto el Estatuto de los Trabajadores (ET), en su artículo 36.5, como la LPRL, en su artículo 15.1 d), recogen como principio de la acción preventiva el deber del empresario de adaptar el trabajo a la persona.

Otro dato importante es referido a la evidencia de que el estrés laboral cada vez preocupa más, y aumentan progresivamente los casos que llegan a los Juzgados y Tribunales. Por ello, es necesario comentar algunas pinceladas sobre la jurisprudencia que concierne en nuestro país relacionada con este asunto.

En materia de acción preventiva pueden señalarse algunas de las sentencias que se citan a continuación:

- STSJ Cataluña, 20 de enero de 2005 y Madrid, 5 de octubre de 2005, que dictaminan que el estrés laboral es un riesgo psicosocial.
- SSTTSSJ Andalucía/Sevilla, 29 de abril 2004 y Cataluña, 20 de noviembre de 2005, que decretan que existe una obligación legal de hacer una evaluación de riesgos que tenga en cuenta el estrés laboral.
- STSJ Madrid, 5 de octubre de 2005, que concluye que es obligatorio incluir en la vigilancia de la salud, el estrés laboral.

En cuanto a materia de la acción reparadora, en caso de no prevenir el estrés laboral en el marco de la política de PRL, se sabe que se trata de un incumplimiento contractual grave por parte del empleador, que supone la ruptura del contrato de trabajo, con derecho a indemnización para el trabajador afectado (artículo 50 ET). Existen sentencias también relacionadas con este asunto:

- SSTTSSJ País Vasco, 2 de noviembre de 1999 y Cataluña, 20 de enero de 2005, que consideran algunos daños como enfermedad profesional.
- STS, Sala 1ª, 10 de abril de 1999, con una responsabilidad civil del empleador adicional, que podría incluso ser exigida por los Tribunales Civiles.
- SJS Toledo, 2 de noviembre de 2004, con una responsabilidad sancionadora por parte del empleador a través de la aplicación del recargo de prestaciones por infracción preventiva.

Algunas de estas sentencias citadas, pueden verse de manera completa el Anexo V que se incluye al final del presente trabajo.

2. PROCEDIMIENTOS, MATERIALES Y MÉTODOS

El objetivo de este trabajo consiste en la realización de una revisión de la investigación precedente que demuestre la influencia del estrés laboral en el sector de los funcionarios de instituciones penitenciarias.

Para ello, se realizó una búsqueda bibliográfica en diversas bases de datos: Science Direct, WOS, Dialnet, BUO Uniovi, CENDOJ, y el motor de búsqueda Google Scholar. Los keywords utilizados para dicha búsqueda fueron diferentes combinaciones de varios conceptos. Por un lado “estrés”, “stress”, “burnout”, “funcionarios”, “públicos”...y por otro, “work”, “laboral”, “trabajo”, “prisiones”, “penitenciario”...recogiendo aquellos artículos que contuviesen alguno de estos términos en alguna parte del texto. Además, también se consultaron referencias obtenidas de la bibliografía de otros artículos.

Una vez realizada la búsqueda, se seleccionaron los artículos considerados como más relevantes para el caso que nos concierne, haciendo una revisión de los abstracts de cada uno de ellos. Una vez hecho esto, también se descartaron otros artículos después de haber leído su contenido completo.

Los artículos elegidos finalmente, además de los que contenían información importante acerca de definiciones de estrés laboral o asuntos relacionados con el tema que fueron utilizados para desarrollar el primer punto del trabajo, están compuestos por estudios que contenían investigaciones empíricas relevantes o datos cuantitativos que hacían referencias al objeto de estudio del presente trabajo. A su vez, se descartaron numerosos artículos, bien porque no estaban disponibles en texto completo, porque se referían a otras disciplinas como la medicina o ámbitos diferentes al mundo laboral, o bien porque se centraban en otros campos profesionales como la enfermería o la educación.

En referencia a los participantes, casi la totalidad de los artículos seleccionados para la presentación de resultados en esta revisión fueron ensayos realizados con adultos trabajadores, principalmente funcionarios de instituciones penitenciarias, aunque para algunos datos también se tuvieron en cuenta algunos escritos sobre otros sectores.

Finalmente, se utilizaron 39 artículos de diferentes revistas y publicaciones, de los cuales 34 estaban en español (87,18%), 4 en inglés (10,25%) y 1 en catalán (2,5%). Hay que señalar también que se han consultado también varios artículos para la introducción y la consulta de varias páginas web, así como legislación y jurisprudencia, de donde se han obtenido gran parte de los datos que se comentan en el trabajo.

3. DESARROLLO Y RESULTADOS

3.1. DESARROLLO DE UN CASO CONCRETO: FUNCIONARIOS DE INSTITUCIONES PENITENCIARIAS

En los últimos tiempos se ha visto repuntada la situación de muchos profesionales que se ven sometidos a unas condiciones laborales que exigen una alta implicación emocional y a unas fuertes demandas interpersonales, lo cual requiere una reacción rápida para poder adaptarse a los nuevos cambios. El hecho de no afrontar adecuadamente estas situaciones puede provocar diversas patologías en los trabajadores, entre ellas el estrés laboral. (Hernández – Martín, 2006).

Uno de los ámbitos profesionales que presenta mayor influencia del estrés laboral es el penitenciario. Los funcionarios de instituciones penitenciarias son los encargados de salvaguardar la seguridad en el interior de los centros de prisiones, de mantener el orden y de ejercer un control sobre los reclusos dedicado a conseguir una óptima convivencia. (Hernández – Martín, 2006).

El clima laboral de estos profesionales es bastante arduo, teniéndose que enfrentar a situaciones de indisciplina y desobediencia, comportamientos exigentes, o conductas amenazantes o violentas, como agresiones, fuga de presos e incluso la muerte a manos de otros internos. (Hernández – Martín, 2006).

Se trata de un ámbito laboral con numerosas peculiaridades. Por un lado, los funcionarios de prisiones deben ocuparse del bienestar y de la reinserción social de los internos, y a su vez, de garantizar el cumplimiento de las leyes y normas que garanticen el orden de la institución. Por otro lado, el hecho de que los trabajadores son funcionarios públicos implica que pertenecen a un sector laboral fuertemente sindicalizado en España, al igual que en otros países de la Unión Europea. Esto supone que se encuentran protegidos por prácticas de gestión propias de las empresas privadas. Otro aspecto a destacar es que, teniendo en cuenta la difícil situación laboral que se vive actualmente en España, con elevados niveles de desempleo y empleos

precarios, ejerce presión sobre este colectivo evitando que los trabajadores renuncien a un empleo definitivo. (Topa Cantisano, Lisbona, Palaci y Morales, 2005).

Es aquí donde entra en juego un nuevo concepto, que se denomina contrato psicológico. Se entiende por contrato psicológico “las creencias individuales acerca de los términos de una relación de intercambio, como la establecida entre un empleado y su empleador (Rousseau, 1989). Estas creencias se basan en un conjunto de promesas explícitas o implícitas que se han hecho mutuamente ambos participantes en la relación. Dentro de este marco teórico se ha constatado que la ruptura del contrato psicológico, es decir aquella percepción de una de las partes de que la otra ha fallado en el cumplimiento adecuado de sus promesas, es un potente predictor de resultados actitudinales y comportamentales en su mayoría indeseables tanto para el individuo como para la organización” (Topa Cantisano, Lisbona, Palaci y Morales, 2005).

El objetivo del presente estudio es analizar los grados de estrés que presentan los funcionarios de prisiones en España. Para ello, se han encontrado numerosos estudios cuantitativos que relacionan la implicación en el trabajo, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, con el estrés que provoca el trabajo en este colectivo profesional.

Uno de los métodos más utilizados para evaluar el burnout es el Maslach Burnout Inventory (MBI) creado en la década de los 80, que aparece en alguno de los estudios que se concretarán un poco más adelante.

Este instrumento plantea a las personas una serie de enunciados sobre emociones y pensamientos con relación a su interacción en el trabajo. Está compuesto por 22 ítems que miden los tres factores característicos del síndrome de quemado: agotamiento emocional (AE), despersonalización (D) y realización personal (RP). Un ejemplo de modelo de escala de MBI podría ser el recogido en el Anexo IV.

La escala no ofrece un punto de corte a nivel clínico que mida la existencia de Burnout y poder así separar razonablemente con precisión los

casos que los presentan de los que no. Sin embargo, suele entenderse que puntuaciones altas en Agotamiento Emocional, así como para la Despersonalización, al tiempo que baja en Realización Personal, son síntomas del síndrome. El MBI ha sufrido varias transformaciones y ha sido utilizado por diferentes investigadores adaptándolo a las circunstancias específicas de estudio. Pero en todos ellos se evalúan aspectos individuales, como los sentimientos y las emociones generadas en contextos relacionados con el trabajo. Sin embargo, existen cuestionarios diseñados para medir tanto aspectos individuales como organizacionales, por lo que aparecen como más relevantes en el ámbito de la prevención de riesgos profesionales.

Topa Cantisano y Morales (2005) realizaron un estudio a una muestra de 107 funcionarios de prisiones, pertenecientes a tres centros penitenciarios españoles. Del total de participantes, un 72,6% fueron varones y un 25,5% mujeres. El 38,7% tenía estudios secundarios y el 61,3% alcanzaba estudios superiores. Otro punto a destacar es que el 52% pasaba menos de la mitad de su jornada laboral con los internos, el 28,3% pasa hasta tres cuartos de su jornada laboral con ellos y el 18,9% pasa la totalidad de su jornada.

Los instrumentos que utilizaron para estudio fueron, por un lado, el Cuestionario Breve de Burnout (CBB) de Moreno, Bustos, Matallana y Miralles, construido y validado para población española ($\alpha = .75$), que además de evaluar el nivel de burnout, añade antecedentes y consecuencias físicas y psicológicas. Por otro lado, una medida de justicia organizacional basada en la escala de Moorman ($\alpha = .73$) y una de satisfacción laboral. También se utilizaron escalas de confianza en la organización diseñadas exclusivamente para esta investigación ($\alpha = .81$) y la escala de ambigüedad y conflicto de rol de Rizzo, House y Lirtzman (1970) ($\alpha = .81$ y $\alpha = .83$). La escala de respuesta utilizada fue de tipo Likert de cinco puntos, de 0 a 4.

En cuanto a los resultados obtenidos, se muestran en la siguiente tabla los estadísticos descriptivos de las variables predictoras y de resultados:

Tabla 9.- Estadísticos descriptivos de las variables predictoras y de resultados (Topa Cantisano y Morales Domínguez (2005)).

Variable	Media	D.T.
Burnout	2.03	.69
Tedio	2.56	.93
Apoyo social percibido	2.83	.84
Clima social percibido	2.28	.97
Consecuencias físicas y psicológicas	2.10	.97
Confianza	1.88	.84
Cumplimiento de expectativas	1.87	.63
Justicia	1.93	.79
Ambigüedad de rol	2.33	.65
Conflicto de rol	2.05	.82
Satisfacción laboral	1.98	1.09
Despersonalización	2.61	.66
Percepción de ruptura de contrato psicológico	2.14	.97

En la segunda columna de la tabla se puede apreciar el valor medio que resulta de cada variable estudiada. Dado que la escala de respuesta es de 0 a 4, se puede observar que hay varias variables que superan la media teórica y otras, por el contrario, ni siquiera la alcanzan.

Si comparamos las variables que superan la media (burnout, tedio, apoyo social, clima social, consecuencias físicas y psicológicas, ambigüedad y conflicto de rol, despersonalización y ruptura de contrato psicológico) con las variables que están por debajo de ella (confianza, cumplimiento de expectativas, justicia y satisfacción laboral) podemos denotar que precisamente coincide con las puntuaciones que suele presentar el estrés laboral. Esto quiere decir, a modo de ejemplo, que si un trabajador muestra altos valores de despersonalización y tedio y bajos valores en satisfacción laboral y cumplimiento de expectativas, es probable que presente mayores niveles de estrés laboral que otro trabajador con los valores inversos.

Otro análisis que realizaron estos autores fue examinar la matriz de correlaciones entre las variables demográficas utilizando la medida de asociación Tau b de Kendall:

Tabla 10.- Correlaciones Tau b-Kendall (Topa Cantisano y Morales Domínguez (2005))

	Edad	1	2	3	4	5
1. Sexo	.173					
2. Estudios	.159	-.246*				
3. Ocupación	.013	.183	-.199			
4. Ingresos	-.098	-.125	.192	-.121		
5. Experiencia	.549**	.175	.128	.062	.016	
6. Jornada laboral	-.163	.072	-.323**	.045	-.047	-.039

*** La correlación es significativa al nivel 0.01 bilateral*

**La correlación es significativa al nivel 0.05 bilateral*

De aquí se desprende que existe una fuerte relación significativa entre edad y experiencia laboral, así como entre el nivel de estudios y los ingresos. Ello se traduce en que, como es lógico, a más edad mayor experiencia laboral tendrá el trabajador, y a mayor nivel de estudios, más elevado será la categoría profesional que ocupe el funcionario. Por otro lado, se aprecia una relación negativa bastante significativa entre el nivel de estudios y el tiempo de la jornada laboral que los funcionarios pasan con los reclusos. Esto puede entenderse de forma que los funcionarios con niveles inferiores de educación realizan tareas directas con los reclusos, mientras que los que tienen estudios superiores se dedican más a tareas de gestión o administrativas.

Otra relación importante que analizan Topa Cantisano y Morales, es la dada por las correlaciones de Pearson, que se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 11.- Correlaciones de Pearson (Topa Cantisano y Morales Domínguez (2005))

	Burnout	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1.Tedio	.474**											
2.Apoyo social	-.296**	-0.36										
3.Clima social	-.363**	-.230*	.317**									
4.Consecuencias	.300**	.213*	-.085	-.204*								
5.Confianza	-.289**	-.226*	.316**	.304**	-.062							
6.Cumplimiento de expectativas	-.392**	-	.317**	.011	-	.384**						
		.313**			.342**							
7.Justicia	-.397**	-.175	.399**	.139	.113	.473**	.460**					
8.Ambigüedad de rol	-.220	-.028	.442**	.424**	-.137	.286**	.363**	.331**				
9.Conflicto de rol	.430**	.164	-	-.047	.425**	-	-	-.149	-.212			
			.297**			.261**	.563**					
10.Satisfacción laboral	-.453**	-	.258**	.396**	-	.423**	.529**	.262**	.066	-		
		.444**			.301**					.354**		
11.Despersonalización	0.87	.347**	0.92	-.187	.229	-.069	-	.135	-.004	.342**	-	
							.360**				.280**	
12.Percepción de ruptura de contrato psicológico	.395**	.287**	-.176	-.208*	.318**	-	-	-.112	-	.486**	-	-
						.418**	.418**		.278**		.420**	221*

** La correlación es significativa al nivel 0.01 bilateral

*La correlación es significativa al nivel 0.05 bilateral

A través de estos datos podemos observar que existen tanto correlaciones positivas como correlaciones negativas para los diferentes aspectos que se muestran en la tabla.

Si tenemos en cuenta las relaciones positivas, se puede destacar que las más fuertes son el cumplimiento de expectativas tanto en relación con el conflicto de rol (.563) como con la satisfacción laboral (.529), seguida de la que existe entre la percepción de la ruptura del contrato psicológico y el conflicto de rol (.486), y de la de entre el tedio y burnout (.474).

Por otro lado, las relaciones negativas más fuertes son las que existen entre, por un lado, la variable de burnout y por otro la satisfacción laboral (-.453), la justicia (-.397), el cumplimiento de expectativas (-.392) y el clima social (-.363).

Otro estudio fue el realizado Hernández-Martín en el año 2005 a los funcionarios del centro penitenciario de Topas (Salamanca). Para ello, tomaron una muestra de 133 funcionarios de vigilancia del total de los 300 que trabajan en dicho centro. En el grupo de funcionarios de vigilancia existen dos categorías laborales: Vigilancia-1 (V-1), que tienen una mayor interacción y conflictividad con los internos, puesto que están en contacto con ellos en lugares como módulos, patios o departamentos de aislamiento; y Vigilancia-2 (V-2), que tienen menor contacto con los reclusos, desarrollando sus tareas en los accesos al centro, en la puerta principal o en el departamento de comunicaciones).

De esos 133 trabajadores de la muestra, un 89,48% eran hombres y un 10,52% mujeres. Un 45,10% de ellos tiene estudios de bachiller y un 54,90% presenta estudios superiores. La experiencia media en el trabajo es de 15,83 años (DT = 4,83), y un 75,20% pertenecen a la categoría laboral V-1 y un 24,80% a la categoría V-2.

El instrumento principal utilizado en este estudio fue el *Maslach Burnout Inventory* (MBI-HSS), que consta de 22 ítems contestados sobre la escala de Likert – desde 0 (nunca) hasta 6 (todos los días) -- . Además, para determinar

el grado de burnout de una muestra entre alto, medio y bajo, se dispone del manual de TEA y de los criterios normativos de Gil-Monte y Peiró (2000).

Entre los resultados obtenidos, se encuentran los recogidos en la siguiente tabla:

Tabla 12.- Resultados del análisis de componentes principales con rotación varimax para el MBI (Hernández-Martín et al. 2006)

MBI escalas	Ítem	F-I	F-II	F-III
Cansancio Emocional	8	0,84		
	1	0,78		
	16	0,75		0,26
	3	0,74		
	2	0,71	0,14	
	6	0,60		
	13	0,60		0,34
	20	0,57		
	11	0,47	0,17	0,32
	14	0,42		0,14
Realización Personal	17		0,69	-0,10
	9		0,66	
	19	-0,11	0,64	
	18	-0,34	0,61	-0,11
	4		0,56	0,13
	7	0,29	0,55	
	21		0,46	-0,13
Despersonalización	12	-0,26	0,39	0,25
	15			0,76
	5	0,10	-0,22	0,73
	22	0,24		0,57
	10	0,41		0,52
% Varianza explicada		24,18	12,7	8,14

Nota: el número de ítem por escala es según manual. Se muestran las cargas factoriales con valor absoluto $\geq 0,10$. En negrita aparecen los ítems con un peso $\geq 0,40$.

Las variables de cansancio emocional y despersonalización presentan una correlación positiva ($p < 0.01$), por lo que se demuestra que están relacionadas a pesar de ser dimensiones diferentes. Por otro lado, la variable de realización personal no correlaciona significativamente con ninguna de las otras dos.

Las puntuaciones medias por escala fueron de 24,67 (DT=11,81) para cansancio emocional, 21,24 (DT=7,95) para realización personal, y 12,60 (DT=6,86) para despersonalización, lo que hace destacar una vez más, que son las variables de cansancio emocional y realización personal las que presentan valores más altos, y la despersonalización más bajas. Ello indica que todo parece encaminado al estrés laboral.

Bringas, Pérez & Rodríguez (2014) también realizaron un estudio relacionado con el mismo asunto. Esta vez la investigación fue realizada en varios centros penitenciarios del país, tomando una muestra de 222 trabajadores de entre 18 y 60 años, de los que un 73,9% eran varones y un 26,1% mujeres. Estos participantes fueron divididos en tres niveles profesionales: funcionarios de interior-vigilancia (N=163; 73,4%), personal del equipo de tratamiento técnico y personal laboral (N=42; 18,9%) y, por último, personal de oficinas o administrativo (N=17; 7,7%).

Los participantes fueron sometidos al cuestionario de Clima Emocional Penitenciario (CEP; Ruiz, 2007), que determina el ambiente social dentro del centro de trabajo. Dicho cuestionario alberga conceptos que recogen tanto emociones positivas como negativas, a lo que deben responder según la opinión que perciben de sus compañeros, de acuerdo a la escala: *Nada, Un poco, Mucho y Totalmente*. El valor para el coeficiente alfa de Cronbach fue de 0,714 para el Clima Emocional Positivo y de 0,815 para el Clima Emocional Negativo, y la consistencia interna para el total del cuestionario tomó un valor de 0,848.

El cuestionario de salud general aplicado fue el GHQ-28 (Goldberg y Hillier, 1979), formado por 28 ítems sobre salud física y psicológica, categorizados en cuatro factores: síntomas somáticos, ansiedad/insomnio, disfunción social y depresión grave.

Por último, se utilizó el Inventario de Burnout (MBI) de Maslach y Jackson (1981), adaptado por Seisdedos (1997), para analizar el nivel de estrés laboral. Consta de 22 ítems que miden actitudes y sentimientos sobre la actividad laboral. Las respuestas se miden por la escala de Likert con siete opciones que van desde *Nunca* a *Todos los días*. Estos ítems a su vez se agrupan en tres factores: Cansancio Emocional (CE), formado por 9 ítems; Despersonalización (DP), con 5 ítems, y Realización Personal (RP) con 8 ítems. El coeficiente alfa de Cronbach fue de 0,891 para CE; 0,722 para DP y 0,841 para RP.

Referente a los resultados obtenidos, en la primera tabla se muestran los datos descriptivos referentes al clima emocional, burnout, salud y enfermedad de los profesionales penitenciarios según su nivel profesional:

Tabla 13.- Nivel de clima emocional, burnout y salud según categoría profesional (Bringas, Pérez & Rodríguez, 2014)

Factor		Nivel	Nivel laboral					
			Funcionario interior-vigilancia		Tratamiento técnico y laboral		Oficinas y administración	
			N	%	N	%	N	%
Clima emocional	Positivo	Bajo	69	42,3	10	23,8	7	41,2
		Medio-alto	94	57,7	32	76,2	10	58,8
	Negativo	Bajo	65	39,9	31	73,8	10	58,8
		Medio-alto	98	60,1	11	26,2	7	41,2
Burnout	Cansancio Emocional	Bajo	57	35	24	57,1	5	29,4
		Medio-alto	106	65	18	42,9	12	70,6
	Despersonalización	Bajo	48	29,4	26	61,9	4	23,5
		Medio-alto	115	70,6	16	38,1	13	76,5
	Realización personal	Bajo	79	48,5	4	9,5	5	29,4
		Medio-alto	84	51,5	38	90,5	12	70,6
Salud	Salud	Buena	132	81	35	83,3	13	76,5
		Poca /menos	31	19	7	16,7	4	23,5
		Bajo	90	55,2	26	61,9	9	52,9
	Enfermedad	Considerable	73	44,8	16	38,1	8	47,1

Como se puede observar, son los funcionarios de tratamiento técnico y laboral los que refieren mejor clima emocional positivo (76,2%), mientras que el clima emocional negativo más alto lo presentan los funcionarios de interior/vigilancia (60,1%). En cuanto al síndrome de burnout, el personal de oficinas y administración presenta mayores porcentajes de altos niveles de cansancio emocional y despersonalización (70,6% y 76,5% respectivamente), pero los valores de realización personal más bajos los perciben los trabajadores técnicos y laborales (90,5%). Por último, referente a la salud, los mejores datos son para los funcionarios de interior/vigilancia, con buena salud (83,3%) y baja enfermedad (61,9%).

3. DISCUSIÓN GENERAL

Se presenta este capítulo con el objeto de analizar en un determinado sector con alto riesgo de padecer estrés laboral como influye esta enfermedad en las personas que se encuentran trabajando en un área determinada.

Para ello, se analizan y discuten los resultados obtenidos en el capítulo anterior:

3.1. ANÁLISIS

Dada el alto nivel de responsabilidad que tienen los funcionarios de prisiones y la tensión habitual ligada a su puesto de trabajo, es uno de los sectores con mayores tasas de estrés. Por este motivo, ha sido seleccionado este ámbito como un caso práctico donde analizar los principales síntomas y problemas detectados.

En los últimos años, se ha visto agravada la situación profesional del personal penitenciario, debido a las excesivas cargas de trabajo a las que deben hacer frente.

Del estudio realizado por Topas Cantisano y Morales Domínguez comentado anteriormente, se pueden extraer varias conclusiones:

Los empleados de prisiones presentan dificultades como consecuencia de su trabajo en las prisiones de España. La necesidad de tratar día a día con personas pertenecientes a colectivos conflictivos o la inseguridad que experimentan al compartir el espacio de estacionamiento con familiares de los presos, crean situaciones de elevada conflictividad en sus lugares de trabajo.

Se halla que un 43% de la muestra que estudiaron estos dos autores, declara sufrir estrés en su trabajo, y el mismo porcentaje de la muestra declara padecer dolores de cabeza, de espalda y otros problemas físicos; así como también ven afectadas sus relaciones personales y familiares a consecuencia de su trabajo.

Otros datos importantes que se obtienen de esta investigación es la vinculación apreciada entre la ruptura del contrato psicológico con la satisfacción laboral, influyendo también en dicha situación el agotamiento

emocional y la pérdida de realización personal. Por otro lado, la relación entre la ruptura del contrato y despersonalización existe, pero es menor que la anterior. Otra variable importante es la justicia organizacional, que provoca despersonalización, y media en la relación entre el control sobre el trabajo y las consecuencias negativas en la salud el individuo.

La confianza, el tedio, el conflicto de rol y el apoyo percibido colaboran en la reducción de problemas de salud en los trabajadores que presentan apoyo organizacional y alta integración social.

Los resultados demuestran que los factores psicosociales tienen un papel importante en los efectos de la salud de los funcionarios de prisiones, destacando principalmente la confianza, la ruptura del contrato psicológico y la justicia percibida. El apoyo social media en la situación, contribuyendo a reducir los efectos negativos que se producen.

Del estudio realizado por Hernández-Martín se extraen resultados similares a los obtenidos en otros estudios que fueron consultados (Gil-Monte, 1994; Gil-Monte y Peiró, 1999; Menezes, 2000 y Ramos, 2001). La despersonalización y el cansancio emocional son factores que se asocian de manera positiva a la aparición del síndrome de burnout, sin embargo, la realización personal influye de manera contraria.

En este estudio, los funcionarios de vigilancia presentan elevados valores de cansancio emocional, lo que puede deberse a la tensión que provoca el hecho de tener que enfrentarse con autoridad a los reclusos. Presentan también altas puntuaciones en el factor de despersonalización, lo que incita a pensar que se debe a la fuerte tensión emocional que deben afrontar en su trato con los presos. Algunos autores manifiestan que este tipo de relaciones hacen que los funcionarios se vuelvan más desconfiados e insensibles, y que en ocasiones se muestran indiferentes ante situaciones de conflicto, como pueden ser quejas, abusos o agresiones.

Sin embargo, se obtienen bajos valores de realización personal, en lo que puede influir la monotonía de las tareas que deben realizar día a día. No existe una estructura clara de sus funciones, y esto unido a la falta de

reconocimiento de su trabajo bien hecho, influyen en su insatisfacción en el trabajo.

Con todo ello, se llega a la conclusión de que este colectivo está expuesto a factores que conllevan a desencadenar el síndrome de burnout.

En el último estudio expuesto en el capítulo anterior, el realizado por Bringas, Pérez & Rodríguez, se clasifican a los funcionarios en tres niveles diferentes. De ello se extrae que las características laborales no son iguales para todos, y por tanto, no pueden afectar a todos por igual.

Los funcionarios de interior y vigilancia se caracterizan por tener elevados valores de cansancio emocional o despersonalización, debido a su escaso contacto personal con los reclusos, y por tanto, tareas monótonas y repetitivas. Muestran también un clima emocional positivo, derivado de una baja realización personal.

El personal de tratamiento técnico y laboral si tiene un contacto directo con los internos, por lo que es lógico que presenten mayores valores de realización personal. Tienen también un clima emocional positivo, pero en este caso es provocado por un bajo nivel de agotamiento psicológico.

El personal de oficinas y administración son quienes presentan menor grado de bienestar, comparados con los otros dos grupos.

En ninguno de los tres supuestos se encontraron relaciones entre el estado de salud y estos factores.

3.2. LIMITACIONES

Uno de los principales problemas ligados al estrés laboral como se ha podido observar en el capítulo anterior es una alta tasa de problemas de difícil solución cotidiana a los que hay que enfrentarse en el día a día. Como puede ser desencuentros con presos, que en algunos casos pueden llegar a amenazar al propio funcionario. Se puede observar que la impotencia de este es muy grande, porque debe de seguir asistiendo al puesto de trabajo, pero las amenazas se detectan en el plano emocional, por tanto, es un hecho complicado de solucionar.

De todo lo analizado en los capítulos anteriores se puede desprender que sería importante y necesario la realización de una investigación teórica más profunda que aborde el tema en cuanto a la relación existente entre el estrés laboral y los funcionarios de instituciones penitenciarias. Sería positivo ampliar el tamaño de la muestra de cada centro de trabajo estudiado, y a su vez, añadir otro tipo de variables como podrían ser bajas laborales o datos de rendimientos de objetivos.

Un punto significativo sería conocer el vínculo que existe entre los diferentes profesionales penitenciarios, ya que el estrés laboral puede ser debido a una falta de relación entre los diferentes profesionales, lo que podría trascender en su labor profesional y pronunciar la actitud del clima emocional, sin que medie en ello su relación con los internos.

Es necesario también reflexionar más acerca del estado de salud de los funcionarios, teniendo en cuenta síntomas somáticos, depresivos o disfuncionales, así como su relación con la actividad profesional.

Un nuevo modelo penitenciario beneficiaría la relación entre las diferentes variables que afectan a los trabajadores de los centros penitenciarios, y simplificaría las bases para un mejor desempeño laboral (Bringas, Pérez y Rodríguez).

Bien es cierto que en los últimos años ha tomado especial relevancia la importancia de normalizar los riesgos laborales de carácter psicosocial, prestando más atención a la legislación y a las políticas de prevención de

riesgos y seguridad laboral. Para ello, la Directiva Marco 89/391 del Consejo Europeo establece en 1989 la obligación de prevenir dichos riesgos; en concreto, dispone en el artículo 5.1.a): “garantizar la salud y la seguridad de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo”. Es obligación del empleador evaluar y prevenir los riesgos laborales (incluidos los de carácter psicosocial). Por lo cual, en el siguiente apartado se desarrollan una serie de medidas y recomendaciones para prevenir, o en su caso minimizar, el estrés laboral.

3.3. PREVENCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL

3.3.1. ¿Cómo poder prevenir el estrés laboral?

Para una adecuada prevención de los riesgos psicosociales, es necesario realizar un análisis riguroso, determinando las causas y el desarrollo de las metodologías y tecnologías más adecuadas. Es recomendable actuar primero sobre la organización estableciendo medidas de carácter global y colectivas, y más tarde, si es preciso, intervenir sobre el individuo con medidas más concretas.

Para evitar la aparición de estrés en una organización es importante comenzar por definir qué aspectos concretos de la empresa pueden ser fuentes de estrés para los trabajadores. Algunos de los más comunes pueden ser las demandas excesivas de trabajo, el ritmo de trabajo, las grandes responsabilidades, los estilos de dirección y supervisión, la falta de adaptación al puesto, la inestabilidad en el empleo, la ambigüedad y el conflicto de rol, las malas relaciones con los compañeros o la realización de tareas peligrosas. (NTP 438: Prevención del estrés: intervención sobre la organización).

De esta misma NTP se extrae también la idea de tener en cuenta una serie de elementos a la hora de intervenir sobre la organización:

En primer lugar, han de establecerse unas demandas en función de la capacidad del trabajador, y no solamente teniendo en cuenta las necesidades del servicio o de la producción. Con ello, se evitaría la presencia de unas demandas o condiciones de trabajo estresantes.

En segundo lugar, para que el trabajador no tenga la percepción de sentirse amenazado o estresado por las condiciones o demandas que se le

imponen, es importante dotarle de estrategias de comportamiento, habilidades y destrezas para enfrentarse a determinadas situaciones. Para ello, la empresa debe informarle clara e inequívocamente acerca de sus funciones y responsabilidades en la empresa y de los objetivos, métodos y medios de trabajo.

En relación a lo anterior, también debe tenerse en cuenta el grado de control que el trabajador posee en cuanto al método o la forma de realizar su trabajo, los tiempos de descanso y la participación en la toma de decisiones. Incrementando dicho grado de control el trabajador aumentará su satisfacción y, por tanto, se sentirá menos estresado.

Por último, y no menos importante, se encuentran los sistemas de información y comunicación de la organización. Éstos deben ser efectivos y atender a variables como de precisión, coherencia, frecuencia adaptada a las necesidades y procedimientos adecuados de recogida, tratamiento y transmisión de la información.

Por otro lado, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo establece indicaciones en la NTP 349 sobre la intervención en el individuo para prevenir el estrés en el trabajo.

Es sabido que, en general, los individuos poseen gran capacidad de adaptación ante nuevas situaciones, pero en ciertas ocasiones pueden sentirse desbordados ante ciertos requerimientos del trabajo. Esto supone que se ven obligados a realizar un esfuerzo superior para el que quizás no estén preparados, lo que origina una serie de problemas de adaptación. (NTP 349).

El INSHT determina la necesidad de intervenir para atenuar esta situación. Para ello propone modificar ciertos aspectos de la organización del trabajo o promover la capacidad de adaptación del individuo. Se trata de dotar al trabajador de habilidades que le permitan controlar las posibles consecuencias provocadas por el estrés, así como de una serie de estrategias para afrontar dichas situaciones.

Para llevar a cabo este planteamiento es necesario, en primer lugar, concienciar a los directivos de la empresa sobre la gravedad del problema, así como conocer perfectamente los factores que están provocando el estrés y sus consecuencias en los trabajadores. Es importante también tener en cuenta que para aplicar un tratamiento preventivo será recomendable que el estrés se

encuentre en un estado incipiente o leve, puesto que si el problema está ya generalizado será más complicado actuar sobre él. (NTP 349)

Indicadores como las disfunciones en los individuos de carácter físico, emocional o comportamental, o las disfunciones en la organización o en el desarrollo de trabajo, pueden ser utilizados para realizar este cometido. A su vez, estos indicadores pueden ser evaluados por diversidad de instrumentos, como pruebas psicológicas y fisiológicas, cuestionarios sobre aspectos relacionados con la situación laboral o el estado de salud, métodos de evaluación de las condiciones de trabajo, sistemas de registro administrativo, etc. (NTP 349).

A la hora de intervenir, el INSHT propone programas de prevención del estrés, que consisten en desarrollar un conjunto de acciones en la empresa (como por ejemplo la formación) para determinar el problema personal y emocional de los trabajadores. Estos programas se fundamentan en la “transmisión de un conjunto de conocimientos a los trabajadores para promover el reconocimiento de los estresores así como sus efectos para la salud y el adiestramiento de los trabajadores en una serie de técnicas o habilidades destinadas a controlar las condiciones que favorecen el estrés y aminorar los efectos que sobre el individuo tiene el estar sometido a estrés”. (NTP 349)

En la misma NTP se muestra el proceso que suelen seguir estos programas, destacando cinco puntos principales:

1. Detección de las necesidades de formación a partir de la información obtenida tras la identificación de las causas y las consecuencias del estrés.

2. Definición de los objetivos del programa.

3. Diseño del programa, con la determinación de los contenidos que serán transmitidos y el entrenamiento en las habilidades y técnicas más idóneas para el control del estrés para esos trabajadores.

4. Desarrollo del programa, llevando a cabo la transmisión de la información y el adiestramiento de los trabajadores en las estrategias para el control del estrés.

5. Evaluación de la eficacia del programa, según la adecuación de los resultados a los objetivos perseguidos.

No todos los individuos tienen la misma capacidad de adaptación ni son capaces de afrontar los problemas de la misma manera, por lo que de aquí se desprende que existen diferentes aspectos que pueden originar estrés y diversas formas de intervenir sobre cada uno de ellos.

El estrés laboral puede originarse por un procesamiento cognitivo defectuoso, puesto que no todos los sujetos perciben las situaciones de la misma forma. Cada persona puede fijar su atención en diferentes cosas y es por tanto por lo que no todo el mundo recoge la misma información ante un hecho. Para mejorar esta situación el INSHT propone varias estrategias, como la adaptación del individuo sobre qué o cuánta información debe recoger, la rápida identificación de aspectos relevantes, la focalización de la atención de individuo en la información útil para resolver un problema, la modificación de los esquemas erróneos bajo los que percibe y actúa, y la valoración adecuada de las propias capacidades. (NTP 349)

Otro modo por el que puede originarse el estrés es por unas demandas del medio excesivas o por una carencia de conductas de afrontamiento o una inadecuada utilización de éstas. Para solucionar esta cuestión se recomienda a las empresas ajustar las demandas a sus trabajadores teniendo en cuenta sus características personales, esto es, sus capacidades, necesidades y/o expectativas. También es posible el origen del estrés por la aparición de inadecuadas respuestas fisiológicas y emocionales. (NTP 349)

El INSHT propone en la NTP 349 diversas técnicas para el tratamiento preventivo del estrés, clasificándolas en cuatro grupos:

- Técnicas generales, cuyo objetivo es incrementar los recursos personales de carácter genérico. Entre ellas destacan el desarrollo de un buen estado físico, una dieta adecuada, apoyo social o la distracción y el buen humor.
- Técnicas cognitivas, para cambiar la forma de apreciar las situaciones. Son por ejemplo, la reorganización cognitiva (para sustituir las interpretaciones de una situación por otras interpretaciones que generen respuestas emocionales positivas), la modificación de pensamientos automáticos y de pensamientos deformados, la desensibilización sistemática (para controlar las reacciones de ansiedad ante situaciones amenazadoras), la inoculación de estrés (con técnicas de respiración y

relajación), o la detención del pensamiento (para modificar los pensamientos negativos que conducen a sufrir alteraciones emocionales).

- Técnicas fisiológicas, que buscan la modificación del malestar emocional y físico. En ellas se incluyen las técnicas de relajación física, las de control de la respiración, las de relajación mental o meditación, y el biofeedback, que es una técnica de intervención cognitiva para el control del estrés que busca efectos a nivel fisiológico.
- Técnicas conductuales, cuyo fin es promover la dotación del individuo de estrategias de comportamiento para afrontar un problema. Destacan el entrenamiento asertivo (desarrolla la autoestima e intenta conseguir una mayor capacidad del individuo para expresar sus sentimientos), el entrenamiento en habilidades sociales (promoviendo conductas para lograr el éxito para conseguir una meta personal), técnicas de solución de problemas, o técnicas de autocontrol.

3.3.2. Recomendaciones para minimizar el estrés laboral

No existe una fórmula específica para evitar la aparición de estrés en las personas, pero sí hay autores que sugieren una serie de consejos para hacer frente a este problema e intentar minimizarlo todo lo que sea posible.

Calle (2008) plantea como base para resolver determinadas situaciones difíciles de la vida, las actitudes y las emociones personales.

Manifiesta que la atención aumenta la capacidad de resistencia mental, ayuda a actuar con mayor precisión y destreza, intensifica el autocontrol, estimula la concentración y mejora las relaciones con uno mismo y con los demás. Se trata de un factor de salud mental y equilibrio emocional que ayuda a modificar pensamientos y actitudes negativas. Por tanto, la atención ayuda a desarrollar mejor las obligaciones del trabajo y a controlar las reacciones de los individuos, además de enriquecer las relaciones interpersonales con los compañeros y a mantener una actitud calmada frente al trabajo.

La ecuanimidad es sinónimo de estabilidad. Proporciona a la persona la virtud de saber manejar situaciones tensas y encontrar el modo de restablecer la armonía. La paciencia ayuda a prevenir el desgaste, lucha contra la obsesión

por obtener resultados inmediatos y es fuente de firmeza. La humildad también es una cualidad en la que es importante enfatizar para no llegar a situaciones límite.

Confiar en uno mismo y en los demás pero sin crearse falsas expectativas, produce fuerza y vitalidad en el trabajador. El sosiego ayuda a encontrar la paz interior y a clarificar la mente. La diligencia revitaliza al individuo y evita que su mente se bloquee. Ayuda al trabajador a obrar con prontitud pero sin mostrar ansiedad o estrés, interiormente calmado y ordenado.

En las relaciones profesionales e interpersonales que se dan en las empresas, es frecuente que surjan problemas de todo tipo. Para evitarlo es importante la sana afectividad, propiciando emociones como la generosidad, la compasión, la indulgencia o la cooperación.

Cuidar la salud del cuerpo y la mente es también un factor importante que ayuda a minimizar el estrés. Ramiro Calle propone como fuentes de energía primordiales los siguientes aspectos:

- La respiración correcta.
- La alimentación adecuada.
- El descanso relajado.
- El sueño profundo.
- Las impresiones y actitudes mentales positivas.

Para lograr un estado de equilibrio y minimizar los efectos negativos del estrés, es recomendable también el uso de estrategias de afrontamiento efectivas. Estas estrategias consiguen reducir el estrés y mejorar la respuesta, disminuyendo la reacción emocional negativa, independientemente de que solucionen el problema (Perea-Baena y Sánchez-Gil, 2008; Rovira, Fernández-Castro y Edo, 2005).

Carver et al. (1989) distribuyen las estrategias de afrontamiento en tres secciones: estrategias de afrontamiento enfocadas al problema, estrategias enfocadas a la emoción y estrategias de afrontamiento potencialmente disfuncionales. (Fernández, 2009).

Houtman y Jettinghoff (2008), creen que los trabajadores deben estar motivados, percibir el control sobre su trabajo y sentirse seguros y satisfechos. En el primer paso del proceso de manejo de estrés se toman varias acciones:

- Asegurar el compromiso de la gerencia y de toda la organización en la atención del estrés laboral a nivel organizacional y de todas las unidades de trabajo.
- Crear conciencia de estrés laboral, es importante tanto para los trabajadores como para los empleadores. Esto puede lograrse a través de campañas de concienciación apoyadas por información verbal o escrita.
- Incluir en el proceso de manejo del estrés laboral el apoyo de la familia y de la comunidad, y atender particularmente a la interacción trabajo y hogar.
- Recolectar evidencia de los indicadores de estrés laboral en la compañía. El uso de métodos iguales o estandarizados permitirá comparar distintos grupos de empleados con diferentes tareas.
- La retroalimentación y la participación del trabajador es esencial en todas las fases del proceso de manejo de estrés.

Otra fase recomendada por Houtman y Jettinghoff es analizar los factores y grupos de riesgo, investigando las condiciones del trabajo y las características individuales de los trabajadores y así facilitar información de las fuentes de estrés en el trabajo.

Es importante también diseñar un plan de acción. Se trata principalmente de establecer cambios en la cultura organizacional de la empresa y de reorganizar el trabajo, incluyendo rotación de puestos, enriquecimiento de las tareas, mejora de los horarios de trabajo así como de los periodos de descanso, desarrollo de las comunicaciones tanto internas como externas, implementación de consultas directas con los trabajadores, y realización de mejoras ergonómicas en cada puesto de trabajo.

Las medidas para minimizar el estrés laboral pueden también estar encaminadas a mejorar las habilidades técnicas, aptitudes y la capacidad de adaptación individual de cada individuo. Esto se consigue a través de la formación en diferentes aspectos, como el manejo del tiempo y del

comportamiento, uso de maquinarias y equipos apropiados, habilidades manuales, etc.

En conclusión a este apartado es importante subrayar que en muchas ocasiones los esfuerzos por conseguir minimizar el estrés laboral son insuficientes para eliminarlo completamente. Por eso, es también importante la intervención de profesionales de la salud y de la psicología. (González, 2014).

4. CONCLUSIONES

- Es de vital importancia en los últimos años incorporar programas antiestrés en las organizaciones y fomentar la existencia de un entorno de trabajo libre de estrés.
- La exposición a factores de riesgo psicosocial a largo plazo en el trabajo tiene efectos negativos en la salud. Los trabajadores con altas demandas psicológicas y bajo control sobre el trabajo, así como la falta de equilibrio entre el esfuerzo y la recompensa del trabajo aumentan la probabilidad de sufrir trastornos cardiovasculares.
- La imposición de nuevas prácticas laborales, como nuevos tipos de contratos, inseguridad laboral, envejecimiento de la fuerza de trabajo o intensificación de las tareas, hacen que aparezcan nuevos riesgos para la salud y la seguridad, o que se incrementen algunos de los peligros ya existentes. El estrés laboral no solamente supone un problema global y en auge, sino que también supone un problema de gran importancia que destruye el bienestar de los trabajadores, y eleva los costes a asumir por las empresas y la sociedad.
- Son diversas y variadas las profesiones que presentan altos índices de estrés en el trabajo, pero todas ellas suelen tener un factor en común: el trato con personas.
- Los funcionarios de instituciones penitenciarias muestran valores elevados de estrés en su trabajo, debido principalmente a las difíciles situaciones a las que tienen que enfrentarse en su día a día. Las relaciones con los reclusos son arduas y complejas, y en ocasiones han llegado a ser agresivas o violentas.

5. BIBLIOGRAFÍA

5.3. REFERENCIAS

- Álvarez Llorente, G. (2005). *Análisis empírico de los determinantes de la satisfacción laboral en España. Revista de Economía y Empresa Nº 52 y 53, p. 1-14.*
- Artacoz, L., Escribà-Agüir, L. & Cortès, I. (2006). El estrés en una sociedad instalada en el cambio. *Agencia de Salut Pública de Barcelona. España, p.71-77.*
- Belkys, M. (2008). Estrés laboral en el personal que labora en el servicio de bioanálisis del hospital Dr. Domingo Luciani. *Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.*
- Bringas Molleda, C., Pérez Sánchez, B. y Rodríguez Díaz, F.J. (2014). Burnout y Salud como predictores del Clima Emocional Penitenciario. Estudio en una muestra de funcionarios de prisión. *Revista de Psicología, Universidad Viña del Mar, Vol. 3, Nº6, p. 8-23.*
- Calle, R. (2008). ¡Otra vez lunes! Técnicas para superar el estrés laboral. Editorial Turpial.
- Calnan, M., Wainwright, D. & Almond, S. (2000). Job strain, effortreward imbalance and mental distress: a study of occupations in general medical practice. *Work and Stress, p. 297-311.*
- Carrasco González, A.M., de la Corte de la Corte, C.M. y León Rubio, J.M. (2010). Engagement: A resource to optimize the psychosocial health in organizations and prevent burnout and job stress. *Revista Digital de Prevención 28 de abril nº1/2010, p. 1-13.*
- Cuaresma Morales, D. y Nicolás Soriano, L. (2009). La formació dels funcionaris de seguretat dels centres penitenciaris a Catalunya i a França. *Butlletí de difusió de recerques. Generalitat de Catalunya. Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada. Nº 47, p. 1-14.*
- Cuaresma, D. y Nicolás, L. (2012). *Mujeres a la sombra: Influencia del género en las actitudes profesionales de los funcionarios penitenciarios. Revista Española de Investigación Criminológica, art. 3, nº 11, p. 1-29.*
- De Diego Cuevas, N., Auxiliadora Durán, M., Ruis Díaz, M. y Enríquez Llagas, F. (1997). El stress asistencial (<<Burnout>>) en los funcionarios

- de prisiones. *Instituto Andaluz Interuniversitario de Criminología. Boletín Criminológico* Nº 26, p. 1-4.
- Fernández-López, J.A., Siegrist, J., Rödel, A. y Hernández-Mejía, R. (2003). El estrés laboral: un nuevo factor de riesgo. ¿Qué sabemos y qué podemos hacer? p.1-8.
 - Fernández Martínez, M.E. (2009). Estrés percibido, estrategias de afrontamiento y sentido de coherencia en estudiantes de enfermería: su asociación con salud psicológica y estabilidad emocional. *Universidad de León, Departamento de Psicología, Sociología y Filosofía*; p. 1-474.
 - Gamero Burón, C. (2010). Análisis económico de los determinantes del estrés laboral en España. *Estadística Española Vol. 52, 175, 2010, p. 393-417.*
 - Gamero Burón, C. (2010). Evaluación del coste por pérdida de jornadas laborales asociado al estrés laboral: propuesta para España. *Estudios de Economía Aplicada, vol. 28-3; p. 1-20.*
 - García-Herrero, S., Mariscal-Saldaña, M.A., López-Perea, E. y Quiroz-Flores, M.F. (2015). *Influence of demand, control and social support on job stress. Analysis by employment status from the V European Working Conditions Surveys, p. 52-60.*
 - Gil Monte, P.R. (2001). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. *Revista de Psicología Científica, 3 (5), p. 1-5.*
 - Gil-Monte, P.R. (2002). Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey. *Salud Pública Mex., 44, p. 33-40.*
 - Gil-Monte, P.R. (2010). *Situación actual y perspectiva de futuro en el estudio del estrés laboral: la Psicología de la Salud Ocupacional. Información Psicológica, nº 100, p. 68-83.*
 - González Acabal, M.R. (2014). Estrés y desempeño laboral: estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango. *Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades, Campus de Quetzaltenango; p. 1-95.*

- González Álvarez, M.L. y Gamero Burón, C. (2013). Costes de las visitas médicas y urgencias asociadas al estrés laboral en España. *Estudios de Economía Aplicada*, vol. 31-2, p. 417-444.
- González Morales, M. G. (2006). Estrés laboral, afrontamiento y sus consecuencias: el papel del género. *Facultat de Psicologia, Universitat de Valencia*, p. 1-281.
- Hernández-Martín, L. (2006). El síndrome de burnout en funcionarios de vigilancia de un centro penitenciario. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, Vol. 6, Nº3, p. 599-611.
- Hernández-Martín, L., Fernández-Calvo, B, Ramos, F. y Contador, I. (2006). Burnout, expectativas de control y afrontamiento en un grupo de funcionarios de prisiones. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, Vol. 11, p. 155-164, ISSN 1136-5420/06.
- López Sánchez, A.M., Fernández Prieto, M.P. y Borrás Fernández, J.R. (2015). Violencia percibida/sufrida por el personal sanitario en un Centro Penitenciario. *Investigación Cuantitativa de la Fundación de Enfermería de Cantabria. Nuberos Científica 2015; 2(14)*, p. 20-26.
- Martín Hernández, P., Salanova Soria, M. y Peiró Silla, J.M. *El estrés laboral. ¿Un concepto cajón-de-sastre?*
- Moreira Fueyo, J.M. y Álvarez Baza, M.C. (2002). *Clima organizacional y estrés en una unidad de alto riesgo. Emergencias*, 14, p. 6-12.
- Navarro Meliá, J.L. (2010). ¿Cómo evaluar los Riesgos Psicosociales en la Empresa? *Metodologías, Oportunidades y Tendencias*, p. 1-10.
- Orgambidez-Ramos, A., Pérez-Moreno, P.J. y Borrego-Alés, Y. (2015). Estrés de rol y satisfacción laboral: examinando el papel mediador del engagement en el trabajo. *Journal of Work and Organizational Psychology* 31 (2015) p.69-77.
- Peeters, M. & Rutte, C. (2005). Time management behavior as a moderator for the job demand-control interaction. *Journal of Occupational Health Psychology*, p. 64-75.
- Peiró, J.M. Y Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles del Psicólogo*, Vol. 29(1), p. 68-82.

- Peiró Silla, J.M. (2008). Nuevas tendencias en la investigación sobre el estrés laboral y sus implicaciones para el análisis y prevención de los riesgos psicosociales, p. 1-35.
- Pérez-Fernández, F. Mampaso-Desbrow J. y Bueno-Guerra, N. (2011). El Psicólogo de Prisiones en España. *Universidad Camilo José Cela (España). Psychologia Latina, Vol. 2, Nº2, p. 132-143.*
- Ramos, V. y Jordao, F. (2015). La relación entre el estrés laboral, las fuentes que le dan origen y las estrategias de coping en el sector público y privado. *Journal of Work and Organizational Psychology 31 (2015) p. 11-20.*
- Ramos-Villagrasa, P.J. y García-Izquierdo, A.L. (2011). Técnicas de análisis de patrones caóticos: revisión de estudios empíricos en Psicología. *Anales de psicología, Vol. 27, nº 1, p. 239-248.*
- Sánchez, F.C. (2011). Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera. *Universidad Abierta Interamericana, Facultad de Psicología y Relaciones Humanas Sede Rosario- Campus Lagos, p. 1-104.*
- Siegrist, J. & Marmot, M. (2004). Health inequalities and the psychosocial environment – two scientific challenges. *Social Science & Medicine, p. 1463-1473.*
- Topa Cantisano, G. y Caerio, J.L. (2013). Gestión de recursos humanos y empleo público: un estudio cuantitativo con funcionarios del Estado en España. *Revista de Psicología, Ciencies de l'Educació i de l'Esport, ISSN:1138-3194, 31(2), p.36-43.*
- Topa Cantisano, G. y Morales Domínguez, F. (2005). Burnout Syndrome and health effects: the role of psychological contract perceived breach into a sample of Spanish prison officers. *Revista Mexicana de Psicología, Vol.22, Nº2, p.481-490.*
- Topa Cantisano, G., Lisbona Bañuelos, A., Palaci Descals, F., Morales y Domínguez, J. (2005). Determinantes específicos de la satisfacción laboral, el burnout y sus consecuencias para la salud: un estudio exploratorio con funcionarios de prisiones. *International Journal of Psychological Therapy, Vol. 5, Nº1, p.71-81.*

- Totterdell, P., Wood, S. & Wall, T. (2006). An intra- individual test of the demands-control model: a weekly diary study of psychological strain in portfolio workers. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, p. 63-84.

5.4. LEGISLACIÓN

- Directiva del Consejo de 12 de junio de 1989 relativa a la aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud de los trabajadores en el trabajo (89/391/CEE). (B.O.E. nº 183, de 29 de junio de 1989).
- Directiva 90/270/CEE del Consejo, de 29 de mayo de 1990, referente a las disposiciones mínimas de seguridad y de salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización (quinta Directiva específica con arreglo al apartado 1 del artículo 16 de la Directiva 89/391/CEE).
- Directiva 92/85/CEE, del Consejo del 19 de octubre de 1992, relativa a la aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud en el trabajo de la trabajadora embarazada, que haya dado a luz o en período de lactancia (décima Directiva específica con arreglo al apartado 1 del artículo 16 de la Directiva 89/391/CEE).
- Tratado de Ámsterdam por el que se modifican el Tratado de la Unión Europea, Los Tratados Constitutivos de las Comunidades Europeas y Determinados Actos Conexos, Firmado en Ámsterdam el 2 de octubre de 1997. (Artículo 152).
- Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo de la Comisión Europea (2000).
- Constitución de 27 de diciembre de 1978. Constitución Española (B.O.E. nº 311, de 29 de diciembre de 1978).
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL). (B.O.E. nº 269, de 10 de noviembre de 1995).
- Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención. (B.O.E. nº 27, de 31 de enero de 1997).

- Real Decreto 486/1997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo. (B.O.E. nº 97, de 23 de abril de 1997).
- Real Decreto 488/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización. (B.O.E. nº 97, de 23 de abril de 1997).
- Real Decreto 1215/1997, de 18 de julio, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud para la utilización por los trabajadores de los equipos de trabajo. (B.O.E. nº 188, de 7 de agosto de 1997).
- Nota Técnica de Prevención (NTP) 349: Prevención del estrés: intervención sobre el individuo. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Nota Técnica de Prevención (NTP) 438: Prevención del estrés: intervención sobre la organización. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Nota Técnica de Prevención (NTP) 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o “burnout” (I): definición y proceso de generación. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Nota Técnica de Prevención (NTP) 705: Síndrome de estar quemado por el trabajo o “burnout” (II): consecuencias, evaluación y prevención. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Nota Técnica de Prevención (NTP) 705: Síndrome de estar quemado por el trabajo o “burnout” (III): instrumentos de medición. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

5.5. PÁGINAS WEBS CONSULTADAS

- Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado: <https://www.boe.es>
- Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo: <https://osha.europa.eu/es>
- Base de Datos Science Direct: <http://www.sciencedirect.com/>
- Base de Datos Web Of Science (WOS):
- Biblioteca Universidad de Oviedo: <https://buo.uniovi.es/>

- Buscador Google Academic: <http://scholar.google.es/>
- Consejo General del Poder Judicial; buscador de jurisprudencia(CENDOJ): <http://www.poderjudicial.es/search/indexAN.jsp>
- Dialnet. Servicio de alertas sobre publicación de contenidos científicos: <https://dialnet.unirioja.es/>
- Informe de Condiciones de Trabajo en los Centros Penitenciarios y Propuesta de Actuación: <http://www.prisiones.es/acaip/>
- Instituto Nacional de Estadística (INE): <http://www.ine.es/>
- Instituto Asturiano de Prevención de Riesgos Laborales (IAPRL): <http://www.iaprl.org/>
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT): <http://www.insht.es/portal/site/Insht/>
- Laboratorio Observatorio de Riesgos Psicosociales de Andalucía. *El estrés laboral como riesgo psicosocial: actividad preventiva y correctora.* <http://www.juntadeandalucia.es/empleo/webiaprl/larpsico/?q=home>
- Oficina Europea de Estadística (EUROSTAT): <http://ec.europa.eu/eurostat>
- Secretaría General de Instituciones Penitenciarias. Ministerio del Interior. Gobierno de España. <http://www.institucionpenitenciaria.es/web/portal/index.html>

ANEXO I: TABLA DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS DEL MODELO EXPLICATIVO DEL NÚMERO DE JORNADAS PERDIDAS (GAMERO BURÓN, C., 2010)

Variables	Coef. ¹	Err. Estándar ²
Estrés (Ref.: Nunca o Casi Nunca)		
Algunas veces	0,4329**	0,1951
Frecuentemente	1,0726***	0,2133
Siempre	0,6813**	0,3022
Características personales		
Hombre	-0,2086^	0,1569
Edad	-0,0941**	0,0395
Edad ² (/100)	0,0896*	0,0468
Casado o viviendo en pareja	0,1795	0,1517
Nivel educativo: (Ref.: Primario)		
Secundario	-0,4801***	0,1841
Universitario	-0,5205**	0,2308
Trabajo: sólo una forma de ganar dinero	0,4288**	0,1726
Tiempo de trabajo		
Horas de trabajo (a la semana)	0,0405*	0,0217
Horas de trabajo ² (/100)	-0,0647**	0,0265
Tiempo parcial	0,7320***	0,2368
Características de la tarea		
Trabaja con independencia	-0,3164*	0,1721
Supervisor / Director	0,0124	0,1555
Contenido del trabajo		
Con su trabajo puede ayudar a los demás	0,0119	0,1633
Trabajo útil para la sociedad	-0,1375	0,1660
Estabilidad en el empleo		
Contrato indefinido	0,2917*	0,1648
Relaciones interpersonales		
Buenas relaciones con compañeros	-0,0384	0,2140
Buenas relaciones con jefes	-0,5238***	0,1579
Desea dedicar (Ref.: el tiempo que dedica)		
Más tiempo para la familia	0,2427^	0,1555
Menos tiempo para la familia	2,1790***	0,6771

Ocupación (Ref.: No cualificados)		
Dirección de Esas. Y Admón. Pública	-1,1418***	0,3693
Tcos. y Prof. científicos e intelect.	-0,8208**	0,3330
Tcos. y Prof. de apoyo	-0,8557***	0,3032
Empleados de tipo administrativo	-0,7947***	0,3073
Servicio de restauración, etc.	-0,8038***	0,3112
Cualificados en agricultura y pesca	-0,6074	0,6153
Cualificados en industria	0,3581	0,3195
Operadores y montadores	0,1459	0,3623
Sector		
Sector privado	-0,4273***	0,1605
País (Ref.: España)		
Alemania	1,3155***	0,4139
Reino Unido	0,7738*	0,4244
Noruega	1,1721***	0,3690
Suecia	2,0884***	0,4057
Canadá	1,3122***	0,4218
Francia	-0,0955	0,4021
Portugal	1,4291***	0,3841
Dinamarca	1,3953***	0,4000
Suiza	0,7133*	0,3751
Constante	4,1732***	0,9581
/Insigna	1,6274***	0,0096
Sigma	5,0908	0,0490
Nº Observaciones	6.170	
Log likelihood	-14.869,2	
LR – Test	283,72***	
Pseudo R² de McKelvey y Zavoina	0,093	

1 (***) indica significatividad al 1%, (**) al 5%, (*) al 10% y (^) al 15%.
2 Errores estándar robustos (corrección de Huber-White).

ANEXO II: MARCO NORMATIVO

- ❖ *Directiva Marco (89/391/CEE)* del Consejo, de 12 de junio de 1989, relativa a la aplicación de las medidas para promover la mejora de la seguridad y salud de los trabajadores en el trabajo. En ella se incluyen principios generales relativos a la prevención de los riesgos profesionales y la protección de la seguridad y de la salud, la eliminación de los factores de riesgo y accidente, la información, la consulta, la participación equilibrada de conformidad con las legislaciones y / o los usos nacionales, la formación de los trabajadores y de sus representantes, así como las líneas generales para la aplicación de dichos principios.
- ❖ *Directiva 90/270/CEE* del Consejo, de 29 de mayo de 1990, referente a las disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización.
- ❖ *Directiva 92/85/CEE* del Consejo, de 19 de octubre de 1992, relativa a la aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y salud en el trabajo de la trabajadora embarazada, que haya dado a luz o esté en período de lactancia.
- ❖ *Artículo 152 del Tratado de Ámsterdam*, que protege la Salud Pública, estableciendo políticas nacionales para prevenir enfermedades y evitar fuentes de peligro para la salud. También fomenta la colaboración y cooperación de la Comunidad y los Estados miembros con terceros países y las organizaciones internacionales competentes en materia de salud pública.
- ❖ *Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo de la Comisión Europea* (Comisión Europea, 2000). Su objetivo es hacer que en los Estados miembros se comprenda mejor que el estrés relacionado con el trabajo es un tema vital de salud en el trabajo, y servir de base a una acción dirigida a reducir las causas del estrés. Da información general sobre las causas, manifestaciones y consecuencias del estrés relacionado con el trabajo, tanto para los trabajadores como para las empresas. También proporciona asesoramiento general sobre cómo identificar los problemas de estrés y sus causas, y propone un marco práctico y flexible para una

acción que los interlocutores sociales podrán adaptar según su situación.

- ❖ *Ley 31/1995*, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. Su objeto es promover la seguridad y la salud de los trabajadores mediante la aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo. Para ello establece los principios generales relativos a la prevención de los riesgos profesionales para la protección de la seguridad y de la salud, la eliminación o disminución de los riesgos derivados del trabajo, la información, la consulta, la participación equilibrada y la formación de los trabajadores en materia preventiva.
- ❖ *Real Decreto 39/1997*, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención. Cumple con lo establecido en la LPRL sobre que el Gobierno establecerá la regulación de los procedimientos de evaluación de los riesgos para la salud de los trabajadores y de las modalidades de organización, funcionamiento y control de los Servicios de Prevención. Para ello, aborda la evaluación de los riesgos como punto de partida, que puede conducir a la planificación de la actividad preventiva que sea necesaria. En relación con las capacidades o aptitudes necesarias para el desarrollo de la actividad preventiva parte de la necesaria adecuación entre la formación requerida y las funciones a desarrollar, estableciendo la formación mínima necesaria para el desempeño de las funciones propias de la actividad preventiva.
- ❖ *Real Decreto 486/1997*, de 14 de abril. Disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.
- ❖ *Real Decreto 488/1997*, de 14 de abril. Pantallas de visualización.
- ❖ *Real Decreto 1215/1997*, de 18 de julio. Disposiciones mínimas de seguridad y salud para la utilización por los trabajadores de los equipos de trabajo.

ANEXO III: MEDIDAS PREVENTIVAS GENERALES DEL ACUERDO COMUNITARIO SOBRE EL ESTRÉS

MEDIDAS PREVENTIVAS GENERALES	
SOBRE LA ORGANIZACIÓN	Cambiar los sistemas de liderazgo y dirección por otros en los que se primen las habilidades para manejar los conflictos de forma adecuada.
	Fomentar cambios en la cultura de empresa que favorezcan la correcta resolución de conflictos.
	Buen diseño del trabajo.
	Control del trabajador sobre su propio trabajo con capacidad de decisión y autonomía.
	Evitar conflictos y ambigüedad de rol.
	Fomentar la estabilidad en el empleo.
	Fomentar la integración y el apoyo del grupo.
	Cuidar el clima laboral.
SOBRE EL MEDIO AMBIENTE FÍSICO DEL TRABAJO	Mejora de los sistemas de comunicación.
	Buen diseño del puesto de trabajo.
	Correcta iluminación y nivel adecuado de ruido.
	Correctas condiciones de temperatura y humedad.
SOBRE EL INDIVIDUO	Correcto espacio de trabajo.
	Campañas de estilos saludables de vida.
	Técnicas de relajación.
	Técnicas de asertividad.

ANEXO IV: MODELO DE ESCALA DE MBI

1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.
4. Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes.
5. Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.
7. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.
8. Siento que mi trabajo me está desgastando.
9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.
10. Siento que me he hecho más duro con la gente.
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.
12. Me siento con mucha energía en mi trabajo.
13. Me siento frustrado en mi trabajo.
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes.
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.
18. Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes.
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.
22. Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas.

ANEXO V: ANEXO AL ACUERDO INTERCONFEDERAL PARA LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA 2005 (ACN 2005) – BOE 16 DE MARZO DE 2005-

Acuerdo Marco Europeo sobre el Estrés Ligado al Trabajo Acuerdo marco sobre el estrés ligado al trabajo.

1. Introducción

El estrés ligado al trabajo ha sido reconocido a escala internacional, europea y nacional como una preocupación tanto para los empleadores como para los trabajadores. Habiendo identificado la necesidad de una acción específica en este asunto y anticipando una consulta de la Comisión sobre el estrés, los interlocutores sociales europeos han incluido este tema en el programa de trabajo del Diálogo Social 2003-2005.

El estrés puede, potencialmente, afectar a cualquier lugar de trabajo y a cualquier trabajador, independientemente del tamaño de la empresa, de su ámbito de actividad o del tipo de contrato o relación laboral. En la práctica, no todos los lugares de trabajo ni todos los trabajadores están necesariamente afectados.

Tratar la cuestión del estrés ligado al trabajo puede conducir a una mayor eficacia y mejora de la salud y de la seguridad en el trabajo, con los correspondientes beneficios económicos y sociales para las empresas, los trabajadores y la sociedad en su conjunto. Es importante considerar la diversidad de la mano de obra cuando se tratan problemas de estrés ligado al trabajo.

2. Objetivo

El objetivo de este Acuerdo es incrementar la sensibilización y la comprensión de los empleadores, los trabajadores y de sus representantes acerca de la cuestión del estrés relacionado con el trabajo, atraer su atención respecto a los signos que pueden indicar los problemas de estrés ligado al trabajo.

El objetivo de este Acuerdo es proporcionar un marco a los empleadores y a los trabajadores para identificar y prevenir o manejar los problemas del estrés

relacionado con el trabajo. No se trata de culpabilizar a los individuos respecto al estrés.

Reconociendo que el acoso y la violencia en el lugar de trabajo son factores potenciales de estrés y dado que el programa de trabajo 20032005 de los interlocutores sociales europeos prevé la posibilidad de una negociación específica sobre estas cuestiones, el presente Acuerdo no trata la violencia en el trabajo, ni el acoso y el estrés postraumático.

3. Descripción del estrés y del estrés ligado al trabajo

El estrés es un estado que se acompaña de quejas o disfunciones físicas, psicológicas o sociales y que es resultado de la incapacidad de los individuos de estar a la altura de las exigencias o las expectativas puestas en ellos.

El individuo es capaz de manejar la tensión a corto plazo, lo que puede ser considerado como positivo, pero tiene dificultades en resistir una exposición prolongada a una presión intensa. Además, individuos diferentes pueden reaccionar de manera distinta a situaciones similares y un mismo individuo puede reaccionar de manera diferente a una misma situación en momentos diferentes de su vida.

El estrés no es una enfermedad, pero una exposición prolongada al estrés puede reducir la eficacia en el trabajo y causar problemas de salud.

El estrés originado fuera del entorno de trabajo puede entrañar cambios de comportamiento y reducir la eficacia en el trabajo. No todas las manifestaciones de estrés en el trabajo pueden ser consideradas como estrés ligado al trabajo.

El estrés ligado al trabajo puede ser provocado por diferentes factores tales como el contenido del trabajo, su organización, su entorno, la falta de comunicación, etc.

4. Identificación de los problemas de estrés relacionado con el trabajo

Dada la complejidad del fenómeno del estrés, el presente Acuerdo no pretende proporcionar una lista exhaustiva de indicadores de estrés potencial. Sin embargo, un alto nivel de absentismo, de rotación de personal, de frecuentes

conflictos o quejas de los trabajadores, constituyen signos que pueden indicar un problema de estrés ligado al trabajo.

La identificación de un problema de estrés ligado al trabajo puede implicar un análisis de elementos tales como la organización del trabajo y los procesos (acuerdos de tiempo de trabajo, grado de autonomía, adecuación de las capacidades del trabajador a las necesidades del trabajo, cantidad de trabajo etc.), las condiciones y el entorno de trabajo (exposición a comportamientos abusivos, ruido, temperatura, sustancias peligrosas, etc.), la comunicación (incertidumbre respecto a lo que se espera en el trabajo, perspectivas de empleo, próximos cambios, etc.) así como factores subjetivos (presiones emocionales y sociales, sentimiento de no ser capaz de hacer frente, impresión de no ser apoyado, etc.).

Si se identifica un problema de estrés ligado al trabajo, se deben tomar medidas para prevenirlo, eliminarlo o reducirlo. La determinación de las medidas adecuadas es responsabilidad del empleador. Estas medidas serán aplicadas con la participación y colaboración de los trabajadores y/o de sus representantes.

5. Responsabilidades de los empleadores y de los trabajadores

Conforme a la Directiva marco 89/39 1, todos los empleadores tienen la obligación legal de proteger la seguridad y la salud de los trabajadores. Esta obligación se aplica igualmente a los problemas de estrés ligado al trabajo en la medida en que presenten un riesgo para la salud y la seguridad. Todos los trabajadores tienen el deber general de respetar las medidas de protección definidas por el empleador.

Los problemas relativos al estrés ligado al trabajo pueden ser abordados en el marco de una evaluación general de los riesgos profesionales, mediante la definición de una política sobre el estrés diferenciada y/o mediante medidas específicas que apunten a los factores de estrés identificados.

6. Prevenir, eliminar o reducir los problemas de estrés ligado al trabajo

Se pueden tomar diferentes medidas para prevenir, eliminar o reducir los problemas de estrés ligado al trabajo. Estas medidas pueden ser colectivas, individuales o ambas. Pueden ser introducidas en forma de medidas específicas que apunten a factores de estrés identificados o en el marco de una política antiestrés de orden general que incluya medidas de prevención y de acción.

Si las competencias requeridas en la empresa son insuficientes, es posible recurrir a expertos exteriores, conforme a la legislación europea así como a la reglamentación, convenios colectivos y prácticas nacionales.

Una vez establecidas, las medidas contra el estrés deberán ser revisadas periódicamente con el fin de evaluar su eficacia, comprobar si se utilizan de forma óptima los recursos y si todavía son adecuadas o necesarias.

Estas medidas pueden incluir, por ejemplo: medidas de gestión y comunicación tales como aclarar los objetivos de la empresa, así como el papel de los trabajadores individuales, asegurar un apoyo adecuado de la gestión a los individuos y a los equipos, asegurar una buena adecuación entre el nivel de responsabilidad y de control sobre su trabajo, mejorar la organización, los procesos, las condiciones y el entorno de trabajo, formar a la dirección y a los trabajadores con el fin de llamar la atención acerca del estrés y su comprensión, sus posibles causas y la manera de hacerle frente y/o de adaptarse al cambio, la información y la consulta de los trabajadores y/o de sus representantes, conforme a la legislación europea así como a la reglamentación, convenios colectivos y prácticas nacionales.

7. Aplicación y seguimiento

En el marco del artículo 139 del Tratado, este Acuerdo marco europeo voluntario compromete a los miembros de UNICE/UEAPME, del CEEP y de la CES (y del Comité de Enlace EUROCADRES/CEC) a desarrollarlo conforme a los procedimientos y prácticas propias de los interlocutores sociales en los Estados miembros y en los países del Espacio Económico Europeo.

Las partes signatarias invitan asimismo a sus organizaciones miembro en los países candidatos a aplicar este Acuerdo.

El desarrollo de este Acuerdo se llevará a cabo durante los tres años siguientes a la fecha de firma del mismo.

Las organizaciones miembro informarán acerca del desarrollo de este Acuerdo al Comité de Diálogo Social. Durante los tres primeros años tras la firma del presente Acuerdo, el Comité de

Diálogo Social preparará un cuadro anual resumiendo el desarrollo del Acuerdo. El Comité de Diálogo Social elaborará, en el cuarto año, un informe completo sobre las acciones de desarrollo tomadas.

Las partes signatarias evaluarán y revisarán el Acuerdo en cualquier momento, pasados cinco años tras la firma, si así lo solicitara una las partes signatarias.

En caso de cuestiones sobre el contenido del Acuerdo, las organizaciones miembro implicadas, podrán dirigirse conjunta o separadamente a las partes signatarias, que responderán conjunta o separadamente.

En el desarrollo de este Acuerdo, los miembros de las organizaciones signatarias evitarán cargas innecesarias a las PYME.

El desarrollo de este Acuerdo no constituye una razón válida para reducir el nivel general de protección otorgada a los trabajadores en el campo del presente Acuerdo.

El presente Acuerdo no perjudica el derecho de los interlocutores sociales a concluir, en el nivel apropiado, incluido el europeo, acuerdos que lo adapten y/o completen de manera que tengan en cuenta las necesidades específicas de los interlocutores sociales implicados.

ANEXO VI: JURISPRUDENCIA

VI.1. STSJ 796/2005, Madrid 5 de octubre de 2005

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE MADRID

SALA DE LO SOCIAL-SECCIÓN 002 (C/ GENERAL MARTÍNEZ CAMPOS, 27)

TIPO Y Nº DE RECURSO: RECURSO SUPPLICACION 0002236/2005-P

Materia: RESOLUCION CONTRATO

Recurrente/s: M.W.F.E. SA

Recurrido/s: ENRIQUE E.H.

JUZGADO DE ORIGEN/AUTOS: JDO. DE LO SOCIAL N. 33 de MADRID

Sentencia número: 796/2005-P, 5 DE OCTUBRE DE 2005

Ilmos/as. Sres/as. D/D^a.

VIRGINIA GARCÍA ALARCÓN

ROSARIO GARCÍA ÁLVAREZ

MANUEL RUIZ PONTONES

En MADRID a cinco de Octubre de dos mil cinco, habiendo visto las presentes actuaciones la Sección 002 de la Sala de lo Social de este Tribunal Superior de Justicia, compuesta por los/as Ilmos/as. Sres/as. citados/as, de acuerdo con lo prevenido en el artículo 117.1 de la Constitución Española, EN NOMBRE DE S.M. EL REY Y POR LA AUTORIDAD QUE LE CONFIERE EL PUEBLO ESPAÑOL ha dictado la siguiente

S E N T E N C I A

En el RECURSO SUPPLICACION 0002236 /2005, formalizado por el/la Sr/a. Letrado D/D^a. ADRIANO GOMEZ GARCIA-BERNAL, en nombre y representación de M.WORLD.FOR. ESP.SA, contra la sentencia de fecha catorce de enero de dos mil cinco, dictada por el JDO. DE LO SOCIAL nº: 033 de MADRID en sus autos número DEMANDA 0000932/2004, seguidos a instancia de ENRIQUE E.H. frente a M.W.F.E.SA, en reclamación por ORDINARIO entre partes, siendo Magistrado-Ponente el/la Ilmo/a. Sr/a. D/D^a. ROSARIO GARCÍA ÁLVAREZ, y deduciéndose de las actuaciones habidas los siguientes:

ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO: Según consta en los autos, se presentó demanda por la citada parte actora contra la mencionada parte demandada, siendo turnada para su conocimiento y enjuiciamiento al Juzgado de lo Social, el cual, tras los pertinentes actos procesales de tramitación y previa celebración de los oportunos actos de juicio oral, en el que quedaron definitivamente configuradas las respectivas posiciones de las partes, dictó la sentencia referenciada anteriormente en cuyo fallo constaba lo siguiente:

"Estimo la demanda formulada por D. ENRIQUE E.H., resuelvo el contrato de trabajo que le vincula a la empresa M.W.F.E., SA a quien condeno a indemnizarle con la suma de 141.694,17 euros."

SEGUNDO: En dicha sentencia recurrida en suplicación se consignaron los siguientes hechos en calidad de expresamente declarados probados:

- PRIMERO.- D.ENRIQUE E.H. presta servicios para la empresa M.W.F.E., SA desde el 14-7-75 con categoría de supervisor de operaciones y su salario anual asciende a 40.484,05 euros.
- SEGUNDO.- La empresa es transitaria aérea de mercancías.
- TERCERO.- El demandante, que estuvo de baja por presumible estrés laboral hace diez años y durante tres meses, cursó nueva baja por IT el 20-4-01 y se le diagnosticó de personalidad obsesiva y síndrome ansioso depresivo como consecuencia de una situación estresante en el mundo laboral descartándose otros acontecimientos sociofamiliares. Es dado de alta el 9-7-02.
- CUARTO.- Se incorpora al trabajo, siendo la empresa concedora del diagnóstico vinculado a estrés laboral. Le propuso a su jefe inmediato que se le redujera la jornada, lo que no fue admitido.
- QUINTO.- Al momento de su reincorporación el director general en España remite correo a todo el personal indicando entre otras cosas lo siguiente: "Ahora le toca especial mención a dos personas, una es Encarnación F., Agustín me ha solicitado que se reconozca públicamente su excelente trabajo, cosa que hago con mucho gusto. La otra, Enrique E.H., que nos dio la sorpresa esta semana de sentirse

recuperado después de una larga enfermedad y estar ya en periodo de ponerse al día y reincorporarse a su trabajo.

Tengo también una noticia que creo os interesará a todos. Con efectividad de este mes de Julio, todo el personal de Emery en España recibirá un incremento salarial voluntario de 2,8%. Éste incremento sólo tendrá dos excepciones para ser aplicado.

- El personal que se haya incorporado durante el año 2002 y el personal que durante el año 2001 y lo que llevamos del 2002 tenga algún tipo de amonestación o sanción disciplinaria.

Dada la situación económica general me parece un gesto muy positivo de nuestra Corporación."

Pese al contenido de dicho correo al demandante no se le incrementó el salario en la forma allí indicada.

- SEXTO.-El 17-10-02 remite correo electrónico al Sr. Ruiz y a su jefe inmediato D. José García con el siguiente contenido:

"Te informo que debido al trabajo que se esta generando con FORD BRASIL.. GLOBALVUELOS CHARTER...tema de envío de envíos pesados por LH para el agente en Coruña...con camiones góndola...peso 38000Kgs, así mismo el tema de envíos a Tenerife procedentes de Shangay que llegan por Cargolux a SFS, y sus reservas con Iberia, Air Europa a TCW. Así como el tema del contenedor de Aventis, la infinidad de llamadas telefónicas realizadas y recibidas... Y también la cantidad inmensa de mensajes recibidos, especialmente informado de envíos Ford Urgentes, Global, VLC..Renault Servilla, Palencia... Charters. ETC. Esto hace que últimamente y a pesar del tratamiento médico que estoy recibiendo, como tu y todos en la empresa saben, me estoy quedando para mantener un poco el servicio al día. Creo que si esto sigue así, no podré hacer nada de trabajo operativo... y además necesitaré alguien que me ayude, ya que me estoy quedando varias horas todos los días y además el tiempo dedicado a mi comida, lo hago en 15 a 30 minutos ya que, de tomarme más tiempo, aún saldría más tarde. Pepe quiero que conste que según la prescripción médica no debía recibir demasiada

presión en el trabajo, ni permanecer tiempo en exceso, ya que estar en la oficina de 09:00 de la mañana a 21:00 horas de la noche y aún mas, me está causando y trastorno y deterioro de nuevo, y me encuentro cansado y agotado. Así que en el caso de recaída por estrés, ansiedad o nueva depresión debido al trabajo que realizo para que el servicio de todos estos temas que enumero arriba salga debidamente, aunque con tantos temas puede haber errores, os responsabilizo a ti, como Jefe directo mío ya que sabes bien el trabajo que hay, así como a la dirección de Emery en Madrid por no tomar las medidas pertinentes y permitir que estando con un tratamiento antidepresivo como estoy y el cual tengo que seguir de 6 a 8 meses más, según prescripción médica, tenga que estar tantas horas, y no se ponga medios, como más personal en este departamento, para repartir más el trabajo y todos podamos salir a nuestra hora.

También te informo que tanto Francisco, como José Luis se quejan de tanto trabajo, ellos a pesar de todo al no tener la responsabilidad que yo tengo como supervisor y jefe de negociado, se suelen ir a sus horas, y si hacen alguna hora, creo las pasan en listado mensual y se las pagan.

En cuanto a mí, debido a mi estado, no quiero ni puedo quedarme incluso aunque se me pagaran las horas extra, que como ya sabes hago muchas al mes y muchos cientos al año y aunque no puedo ni debo, sin embargo las estoy haciendo y todo por la empresa preocupándome de que todos estos temas arriba indicados salgan lo mejor posible y sin embargo, no tomas medidas para que esto no suceda.. Pero algunas veces me pregunto. Porque yo como supervisor y jefe de negociado del departamento de importaciones, no puedo cobrar horas, si realmente las hago, o no se toman medidas para que salga el trabajo poniendo una persona de turno para que yo no necesite quedar, Como sabéis por mi cargo se me hace sentir obligado a que todo salga bien, es responsabilidad tuya (o sea mía) esto me crea estrés y sentido excesivo de responsabilidad y no me permite irme de mí puesto como hacen los demás sin haber dejado los temas terminados o en buena disposición y bajo control, yo no digo que los demás no lo hagan pero si hay algo urgente que salga por la tarde o que a la hora de irnos no está ultimado, por temas de

aduana, camiones, salida de los almacenes de las líneas aéreas o por urgencias, los demás se van y ahí te quedas cuerpo triste ...este, doy YO. Tendría tanto que decir pero por hoy lo dejo ya ... pues son las 21:25 horas del 17 de octubre de 2002."

- SEPTIMO.- El 6-2-03 el demandante remitió al Sr. García el correo electrónico que figura al folio 323.

En dicho correo además de expresar sus quejas hacia el trato que recibe manifiesta lo siguiente:

"Además sabes bien que sigo con un tratamiento médico para mejorarme de mis males, y yo estoy luchando por salir sin faltar al trabajo, o lo menos posible, pero me está costando debido a tu sombra esta siempre rondando; y no para decirme, como vas Enrique, hay algo que podemos hacer por ti...??? nunca he oído nada parecido de ti ni de la empresa.

Pero eso no me importa, me importa sacar mi trabajo cada día, aunque eso me hace salir tarde muchos días, debido a urgencias a última hora, charter, y seguimiento desde casa por la noche incluso sábados o festivos si fuera necesario, y no me estoy quejando, aunque por prescripción médica no debo hacer esto pues perjudica mi salud como tu también sabes, sin embargo me dices Enrique encárgate tú, y yo lo hago y cumplo, aunque me hace daño y me estresa, y a la larga me pasara factura, pues ya llevo muchos meses delicado."

- OCTAVO.- El 28-3-03 remite al Sr. Ruiz un correo en el que le indica que el 24-3 le había enviado un mensaje porque quería comentar con él algunos temas, que eran temas personales y que quería hablar directamente con él y no con el Sr. García. Se le contesta por el Sr. Ruiz el 31-3-03 diciendo que ha estado de vacaciones y cuando se ponga al día le llamará.

El 2-4-03 cae de nuevo de baja el actor y ese mismo día le fue remitido correo por el Sr. Ruiz concretando una cita para el día siguiente que por la baja no llegó a celebrarse.

- NOVENO.- La actividad del demandante en la empresa ha consistido como supervisor de operaciones en el control del despacho de mercancías. En las relaciones con sus clientes, procedentes en su mayoría de EEUU, utiliza el idioma inglés, lengua que ya conocía al ingresar. El personal a su cargo no habla inglés.

La empresa está abierta de 7 de la mañana a 9 de la noche y el horario asignado al demandante es de 9 a 6 de la tarde. Sin embargo su horario es flexible lo que le ha exigido con permanente habitualidad prolongarlo para poder atender el despacho de las mercancías que se les remiten, necesidad que habitualmente se produce por la diferencia horaria entre las 15 y 24 horas. Fuera de las horas establecidas como horario del actor, antes de las 9 y después de las 18 horas, nadie en la empresa le sustituía. Al demandante, igual que a otros jefes y supervisores se le proporcionó teléfono móvil desde el que estaba localizable para atender los problemas que se suscitaran.

- DECIMO.- Desde el 2-4-03 hasta la actualidad se encuentra el actor de nuevo de baja médica. El diagnóstico actual es que padece un trastorno adaptativo ansioso depresivo desencadenado por problemática laboral que ha evolucionado por su duración e intensidad a un trastorno depresivo moderado con síntomas de ansiedad añadidos.

También ha sido diagnosticado de síndrome fibromiálgico. Acude regularmente a las sesiones de psicoterapia encaminadas a tratar de reducir y controlar la ansiedad, así como los estados depresivos, con fluctuaciones en la evolución. En la actualidad está estancado en dicha evolución, principalmente, por las ideas obsesivas de perjuicio, rechazo y trato injusto que considera le han dado en el ámbito laboral y que ha derivado en una fobia, secundaria, al trabajo. Esta situación condiciona una limitación para reincorporarse al trabajo aun cuando no tiene carácter definitivo no estando agotadas las posibilidades terapéuticas.

- UNDECIMO.- Consta celebrado acto de conciliación ante el SMAC.

TERCERO: Frente a dicha sentencia se anunció recurso de suplicación por la parte demandada y tal recurso fue objeto de impugnación por la contraparte a través su letrado D/D^a. FLORENTINO MARIO GOMEZ CAMPOY. Elevados por el Juzgado de lo Social de referencia los autos principales, en unión de la pieza separada de recurso de suplicación, a esta Sala de lo Social, tuvieron los mismos entrada en esta Sección, dictándose las correspondientes y subsiguientes decisiones para su tramitación en forma y nombrado Magistrado-Ponente, se dispuso el pase de los autos al mismo para su conocimiento y estudio, señalándose día para los actos de votación y fallo.

A la vista de los anteriores antecedentes de hecho se formulan por esta Sección de Sala los siguientes

FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO: La empresa demandada, condenada en la instancia, recurre en suplicación con un primer motivo que amparado en el apartado a) del art 191 de la Ley de Procedimiento Laboral, se destina a solicitar la anulación de la resolución impugnada argumentando que el Juzgador incurre en vicio de incongruencia pues, según razona, se ha variado la causa de pedir, con alteración de oficio de la acción ejercitada. Considera el recurrente que la demanda formulada en solicitud de extinción del contrato de trabajo por violación de derechos fundamentales se aparta sustancialmente del Fallo y de los argumentos judiciales, pues alegando el trabajador una situación de acoso moral, en la sentencia se declara un incumplimiento grave y culpable de las obligaciones que al empresario impone la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

La Sala no comparte el criterio del recurrente por las razones que a continuación exponremos.

En primer lugar, al analizar los supuestos en los que la incongruencia entre lo pretendido y lo resuelto adquiere relevancia constitucional (por determinar indefensión la infracción de normas o garantías esenciales del procedimiento conforme exige el propio apartado a) del art. 191 de la Ley de Procedimiento Laboral) es preciso que se trate de una omisión que deje imprejuizada la cuestión principal objeto del litigio, careciendo de relevancia aquellas otras que se refieren a cuestiones no sustanciales (SSTCO 5/1986 de 21 de enero, ...148/03 de 14 de julio). Por otra parte, reiteradamente se ha puesto de manifiesto por el Tribunal Constitucional, que el vicio de incongruencia entendido como desajuste entre el fallo judicial y los términos en los que las partes formulan sus pretensiones, concediendo más o menos o cosa distinta de lo pedido, puede entrañar una vulneración del principio de contradicción constitutiva de una efectiva denegación del derecho a la tutela judicial, siempre y cuando la desviación en que consiste la incongruencia sea de tal naturaleza que suponga una completa modificación de los términos del debate procesal, sustrayendo a las partes el verdadero debate contradictorio y produciéndose un fallo o parte dispositiva no adecuado o no ajustado sustancialmente a las recíprocas pretensiones de las partes (SSTC 20/1982, 20/1984... y 58/1989, entre otras), de tal forma que la congruencia o incongruencia de la resolución

judicial ha de reconducirse necesariamente, desde una perspectiva constitucional, a la inadecuación apreciable, entre el petitum de la demanda y el fallo de la Sentencia, pero no es extensible a una necesaria identidad entre los preceptos alegados por las partes y las normas cuya aplicación considere procedente al órgano judicial (SSTC 142/1987, 48/1989 y 144/91).

El recurrente estima que se le ha causado indefensión porque la sentencia impugnada incurre en incongruencia por exceso al incorporar al debate un “hecho nuevo” (la normativa de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales) sobre el que no se produjo debate alguno en la instancia. Con este planteamiento y partiendo de la doctrina constitucional reseñada, consideramos que se ha de desestimar que la sentencia incurriera en incongruencia determinante de indefensión.

En efecto, el T.C. ha reiterado (SSTCO 187/94, 215/89, 177/85) que no existe ni puede existir incongruencia con relevancia constitucional cuando el órgano jurisdiccional ha utilizado argumentos jurídicos distintos de los esgrimidos por las partes, respetando los rasgos esenciales de la pretensión ejercitada porque, al obrar así, se está limitando a cumplir la función que constitucionalmente tiene asignada, sometido solo al imperio de la ley (art. 117.1 C.E.).

En el presente caso debemos llegar a la misma conclusión pues a entender de la Sala el Juez a quo no ha alterado la causa de pedir con la argumentación jurídica en que basa su resolución y, desde luego, no ha alterado extremo alguno relevante de la pretensión ejercitada por el demandante. El Juez se ha limitado a declarar que el empresario ha incurrido en un incumplimiento grave y culpable de sus obligaciones contractuales, contempladas en la LPRL, lo que es causa prevista como de extinción indemnizada en el art. 50.1.c) ET (que específicamente alude a cualquier otro incumplimiento grave de sus obligaciones por parte del empresario), sin que, a su juicio, pudiera prosperar la pretensión del actor relativa a la violación de su derecho fundamental a la integridad física y moral, consagrado en el art. 15 CE, todo lo cual es una consecuencia del principio iura novit curia, cuya legitimidad constitucional es clara.

SEGUNDO: El apartado b) del art 191 de la Ley de Procedimiento Laboral es el cauce de articulación de los tres siguientes motivos de recurso y que se destinan, en consecuencia, a combatir el relato de hechos probados. En el

segundo de los formulados se solicita la modificación del hecho probado tercero para que en el mismo se haga constar que los organismos competentes de la Seguridad Social han calificado la dolencia del actor como derivada de enfermedad común, lo que apoya en el documento unido al folio 19 de autos. No encontramos obstáculo alguno para la adición pretendida, puesto que delimita las circunstancias fácticas y ello con independencia de que carezca de relevancia para alterar el sentido del Fallo. Queda por tanto redactado el hecho probado tercero como sigue: El demandante, que estuvo de baja por presumible estrés laboral hace diez años y durante tres meses, cursó nueva baja por IT el 20-4-01 calificada, por los organismos competentes de la Seguridad Social, como enfermedad común, y se le diagnosticó de personalidad obsesiva y síndrome ansioso depresivo como consecuencia de una situación estresante en el mundo laboral descartándose otros acontecimiento socio-familiares. Es dado de alta el 9 de julio de 2002.

En el tercero de los motivos de recurso se solicita la revisión del hecho probado cuarto, con la cita de los documentos unidos a los folios 38 a 41 de autos que, sin embargo, no pueden servir de base a la revisión interesada y ello por cuanto no evidencian el error cometido por el Juzgador de Instancia al extraer la conclusión que en el citado ordinal establece en virtud de la prueba que especifica en el fundamento de derecho primero, esto es, la declaración de parte, no pudiendo este criterio judicial ser sustituido por la valoración interesada que propone la parte centrada en exclusiva en los documentos citados.

Finalmente, se interesa la revisión del hecho probado décimo para el que se ofrece un texto alternativo, citando los documentos unidos a los folios 43, 365 a 368 y 158 y 159. La adición interesada no puede prosperar ya que nada aporta ni tan siquiera en el aspecto de precisar las circunstancias fácticas, siendo en cualquier caso datos que de una u otra manera ya constan en el relato fáctico.

TERCERO: En sede de censura jurídica –apartado c) del art. 191 de la Ley de Procedimiento Laboral- se alega la infracción de lo establecido en el art 50.1.c) del ET, por aplicación indebida, y de los artículos 16.1 en relación con el art. 14.2, art. 25 y art 22.1 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

El relato de hechos probados no ofrece duda en cuanto a que el actor padece un estrés laboral siendo en tal sentido indiferente a los efectos que ahora

importan la calificación que de la contingencia hayan efectuado los organismos correspondientes de la Seguridad Social: enfermedad común o laboral.

El estrés laboral es un riesgo psicosocial; éste último se define como aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo así como de su contexto social y ambiental que tiene la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores. Su importancia hoy en día es tal que la política comunitaria en materia de salud en el trabajo trata de promover un verdadero “bienestar en el trabajo”, psico-físico, moral y social, tal y como la define la OIT, la OMS, lo recoge la Comisión Europea y el propio Consejo Europeo toma debida cuenta de ello (DOCE 161 de 5 de julio de 2002, Resolución de 3 de junio de 2002, sobre una nueva estrategia comunitaria de salud y seguridad 2002-2006). De hecho los interlocutores sociales a nivel europeo (CES, EUROCADRES/CEC, UNICE, CEEP Y EUAPME) suscribieron el 8 de octubre de 2004 un Acuerdo Marco sobre estrés laboral el cual se define 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”.

El Acuerdo Marco Europeo ha sido incorporado en España por el capítulo VII del Acuerdo de Negociación Colectiva para el año 2005 anexo al mismo (BOE 16 de marzo de 2005) y si bien es cierto que éste representa un pacto obligacional de eficacia limitada a orientar a los convenios colectivos y de empresa, sin embargo dado que el estrés laboral hasta la fecha no suele ser objeto de un tratamiento específico en los Convenios Colectivos y en la legislación, es sumamente indicador de un cambio en la materia, pues en virtud de la firma del ANC 2005 y la incorporación del Acuerdo Marco, los firmantes, trabajadores y empresarios, destacan de forma relevante la importancia del problema y la necesidad de prevenir, eliminar o reducir el estrés laboral. Al tiempo, nos marca unas importantes pautas.

Como señala el Acuerdo Marco, la consecuencia fundamental de identificar un problema de estrés ligado al trabajo es la obligación del empresario de adoptar medidas para prevenirlo, eliminarlo o reducirlo. El mismo Acuerdo recuerda que todos los empleadores tienen la obligación legal de proteger la salud y la seguridad de los trabajadores conforme a la Directiva 89/391 y que esta obligación se aplica igualmente a los problemas de estrés ligado al trabajo.

Es decir, 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 porque sobre el empleador pesa la obligación también genérica de garantizar la seguridad y salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo (art 14 LPRL) y para ello debe adoptar cuantas medidas sean necesarias y este deber impuesto por el texto legal se extiende no sólo a las obligaciones específicamente previstas en los arts. 15 y siguientes de la LPRL sino también a todas aquellas que no previstas son una consecuencia natural de su poder de dirección y organización.

Como recuerda el Tribunal Supremo en su sentencia de 1 de diciembre de 2003 (recurso 239/2003), dictada para reafirmar la competencia del orden jurisdiccional social, el empleador asume la obligación en el contrato de trabajo de “garantizar la seguridad y salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo” (art.14.2 LPRL), deber de seguridad en el trabajo que es calificado de básico en los arts. 4.2.d) y 19.1 ET. Esta obligación, impuesta “ex lege”, debe implicar que la no observancia de las normas garantizadoras de la seguridad (y también de la salud) en el trabajo, por el empleador, constituye un incumplimiento del contrato de trabajo.

Consecuencia de todo lo anterior es que localizado un riesgo de estrés laboral o la aparición de un caso que merezca tal calificativo dentro de su empresa, el empresario debe acometer medidas que eviten para el futuro la materialización del riesgo o que, al menos, puedan minorarlo en lo posible y estas actuaciones se incluyen tanto en el ámbito de actuación de la LPRL, como en los arts 4.2.d) y 19.1 ET como en la Directiva 89/391. Si no lo verifica así, incumple el contrato de trabajo e incurre en la causa prevista en el apartado c) del art 50 del ET porque incumple de forma grave sus obligaciones.

CUARTO: Hemos señalado al principio del anterior fundamento que los datos que se contienen en el relato fáctico permiten concluir sin género de dudas que el actor padece un estrés laboral y que a los efectos de esta litis poco importa la calificación de la contingencia. Ello es así porque lo esencial es la aparición de un caso en el seno de la organización empresarial y lo importante es que

esté provocado por elementos relacionados con el trabajo (el contenido, el medio laboral, la organización, la escasa comunicación...). En este sentido es obvio y la propia naturaleza de la enfermedad así lo patentiza, que cada persona puede reaccionar de manera diferente ante situaciones iguales y que un mismo sujeto puede también reaccionar de manera diferente ante situaciones parecidas en distintas etapas de su vida.

En consecuencia, no es admisible el argumento del recurso de haber cumplido la empresa con todas sus obligaciones en el ámbito de la prevención de riesgos en cada puesto de trabajo, porque el estrés laboral no puede abordarse de la misma manera que otros elementos fácilmente objetivables.

En el supuesto examinado comprobamos que el actor ha sufrido períodos de baja por estrés laboral (hecho probado tercero); en julio de 2002 se incorpora al trabajo conociendo la empresa el diagnóstico vinculado al estrés laboral a pesar de lo cual se rechaza la petición del trabajador de reducción de jornada (hecho probado cuarto). En octubre de 2002 el actor denunció expresamente ante la empresa el desequilibrio entre las demandas laborales y situacionales y los recursos personales y del entorno que poseía para satisfacer esas demandas, lo que consta en el hecho probado quinto en el que, con claridad, se evidencia que el trabajador está sufriendo una recaída de su dolencia, pues experimenta angustia de alto nivel y tiene la sensación de no poder hacer frente a la situación porque siente que las demandas del ambiente laboral exceden su capacidad para afrontarlas o controlarlas. Así se lo hace saber a la empresa, recordando la prescripción médica y solicita su ayuda para no prolongar su jornada y contar con más medios personales, lo que reitera en febrero de 2003 (hechos probados sexto y séptimo); sin embargo, la empresa omite toda contestación; ni siquiera consta un mínimo interés personal por el trabajador quien, finalmente, cae de nuevo en i.t. el 2 de abril de 2003 (hecho probado octavo).

En suma, conocedora la empresa de la existencia de un problema de estrés relacionado con el trabajo, con la organización y gestión por ella implantadas, no ha adoptado medidas encaminada a prevenirlo, eliminarlo o reducirlo en lo posible pues no ha existido actuación alguna encaminada a ajustar las demandas laborales del actor, aumentar su control o las fuentes de apoyo social. No ha actuado preventivamente contra los posibles resultados dañosos

a los que la LPRL se refiere como las enfermedades, patologías o lesiones sufridas con motivo u ocasión del trabajo (art.4.3 LPRL), extendiéndose la obligación legal del empresario derivada del contrato de trabajo de proteger la salud del trabajador al estrés ligado al trabajo. El incumplimiento de este deber, como hemos dicho, es un incumplimiento contractual inmerso en el art 50 del ET.

Esta es la conclusión a la que llega el Juez de instancia cuyo criterio se comparte y, por ende, se confirma. La desestimación del recurso conlleva la aplicación de lo establecido en los artículos 202 y 233 de la LPL, fijándose en 300 euros el importe de los honorarios del Letrado de la parte contraria.

En virtud de todo cuanto antecede,

FALLAMOS

Desestimando el recurso de suplicación formulado por M.W.F.E. S.A. contra la sentencia nº 21/05 de fecha 14 de enero de 2005 dictada por el Juzgado de lo Social nº 33 en autos 932/04 seguidos a instancia de D. ENRIQUE E.H., debemos confirmar y confirmamos la citada resolución. Se condena al recurrente a la pérdida del depósito efectuado para recurrir, dándose al mismo y a la consignación el destino legal, y a las costas fijándose en 300 euros el importe de los honorarios del Letrado de la parte contraria.

Incorpórese el original de esta sentencia, por su orden, al Libro de Sentencias de esta Sección de Sala.

Expídanse certificaciones de esta sentencia para su unión a la pieza separada o rollo de suplicación, que se archivará en este Tribunal, y a los autos principales.

Notifíquese la presente sentencia a las partes y a la Fiscalía de este Tribunal Superior de Justicia.

Hágaseles saber a los antedichos, sirviendo para ello esta misma orden, que contra la presente sentencia pueden, si a su derecho conviene, interponer recurso de casación para la unificación de la doctrina, previsto en los artículos 216 y siguientes de la Ley de Procedimiento Laboral, que ha de prepararse mediante escrito presentado ante esta Sala de lo Social dentro del improrrogable plazo de los diez días laborales inmediatos siguientes a la fecha de notificación de esta sentencia de acuerdo con lo establecido, más en concreto, en los artículos 219, 227 y 228 de la citada Ley.

Asimismo se hace expresa advertencia a todo posible recurrente en casación para unificación de esta sentencia que no goce de la condición de trabajador o de causahabiente suyo o de beneficiario del Régimen Público de la Seguridad Social o del beneficio reconocido de justicia gratuita, y por lo que respecta a los dos últimos preceptos dichos (227 y 228), que el depósito de los 300 euros deberá ser efectuado ante la Sala Cuarta o de lo Social del Tribunal Supremo al tiempo de personarse ante ella y en su cuenta número 2410, abierta en el Banco Español de Crédito, sucursal de la calle de Barquillo, nº 49, oficina 1006, de Madrid, mientras que la consignación en metálico del importe de la condena eventualmente impuesta deberá acreditarse, cuando así proceda, por el recurrente que no goce del señalado beneficio de justicia gratuita ante esta Sala de lo Social al tiempo de preparar el recurso de casación para unificación citado, para lo cual deberá presentar en el tiempo dicho resguardo acreditativo de haber efectuado la indicada consignación en la cuenta corriente número 2827000000223605 que esta Sección tiene abierta en el Banco Español de Crédito, sucursal número 1026 sita en C/ MIGUEL ÁNGEL, 17, de Madrid, pudiéndose, en su caso, sustituir dicha consignación en metálico por el aseguramiento de dicha condena mediante el correspondiente aval bancario en el que, expresa y necesariamente, habrá de hacerse constar la responsabilidad solidaria de la entidad bancaria avalista, documento escrito de aval que deberá ser ratificado por persona con poder bastante para ello de la entidad bancaria avalista.

Si la condena consistiere en constituir el capital-coste de una pensión de Seguridad Social, el ingreso de éste habrá de hacerlo en la Tesorería General de la Seguridad Social y una vez se determine por ésta su importe, lo que se le comunicará por esta Sala.

En el supuesto de que la parte recurrente hubiere efectuado las consignaciones o aseguramientos necesarios para recurrir, así como los depósitos precisos a igual efecto, procédase de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 201, 202.1 y 202.3 de la citada Ley de 1995, y siempre en atención a la parte dispositiva de esta sentencia.

Una vez adquiera firmeza la presente sentencia, devuélvanse los autos originales, para su debida ejecución, al Juzgado de lo Social de su

procedencia, dejando de ello debida nota en los Libros de esta Sección de Sala.

Así, por esta nuestra sentencia, lo pronunciamos, mandamos y firmamos.

PUBLICACIÓN

Publicada y leída fue la anterior sentencia en el día por el/la Ilmo/a. Sr/a. Magistrado-Ponente en la Sala de Audiencias de este Tribunal. Doy fe.

VI.2. STSJ 477/2005, Barcelona 20 de enero de 2005

Tribunal Superior de Justicia de Cataluña (Sala de lo Social).

Sentencia núm. 477/2005 de 20 enero

AS\2005\31

FALTA DE LITIS CONSORCIO PASIVO NECESARIO: desestimación: Mutuas Patronales: concurrencia de las aseguradoras sucesivas: responsabilidad de la Mutua aseguradora en el momento de producirse la baja.

CADUCIDAD DE ACCIONES: desestimación: impugnación de la calificación de la contingencia y no de reconocimiento de la prestación.

ACCIDENTE DE TRABAJO: enfermedad común contraída con motivo de la realización del trabajo: síndrome de «Burnout»; incapacidad permanente absoluta.

Jurisdicción: Social

Recurso de Suplicación núm. 6118/2003

Ponente: Illma. Sra. Ángeles Vivas Larruy

El TSJ desestima los recursos de suplicación interpuestos por las partes demandante y demandada contra la Sentencia del Juzgado de lo Social núm. 16 de los de Barcelona, de fecha 27-12-2002, dictada en autos promovidos en reclamación de determinación de contingencia, confirmando lo resuelto en la misma.

En Barcelona a 20 de enero de 2005.

La Sala de lo Social del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña, compuesta por los/as linos/as. Sres/as, citados al margen,

EN NOMBRE DEL REY

ha dictado la siguiente

SENTENCIA NÚM. 477/2005

En el recurso de suplicación interpuesto por Asepeyo y M^a Carmen frente a la Sentencia del Juzgado Social 16 Barcelona de fecha 27 de diciembre de 2002 dictada en el procedimiento Demandas núm. 751/2001 y siendo recurso/a INSS, TGSS, ICS y Colegio San Ramón Nonato. Ha actuado como Ponente la Illma. Sra. Ángeles Vivas Larruy.

ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO. Tuvo entrada en el citado Juzgado de lo Social demanda sobre Incapacidad temporal, en la que el actor alegando los hechos y fundamentos

de derecho que estimó procedentes, terminaba suplicando se dictara sentencia en los términos de la misma. Admitida la demanda a trámite y celebrado el juicio se dictó sentencia con fecha 27 de diciembre de 2002 que contenía el siguiente Fallo:

«Que estimando la demanda interpuesta por Dña. M^a del Carmen contra el Instituto Nacional de la Seguridad Social, Tesorería General de la Seguridad Social, Institut Català de la Salut, Mutua Asepeyo y Colegio San Ramón Nonato RR. Siervas del Sagrado Corazón de Jesús, debo declarar y declaro que el proceso de incapacidad temporal iniciado por la actora el día 4.10.99, así como el antecedente de 26.10.98 a 11.1.99, derivan de accidente de trabajo, condenando a los demandados a estar y pasar por esta declaración y a la Mutua Asepeyo al abono de las correspondientes prestaciones económicas y estimando igualmente la demanda interpuesta por Dña. M^a del Carmen y contra el Instituto Nacional de la Seguridad Social, Tesorería General de la Seguridad Social Institut Català de la Salut, Mutua Asepeyo y Colegio San Ramón Nonato RR. Siervas del Sagrado Corazón de Jesús, cebo declarar y declaro que la incapacidad permanente absoluta reconocida a la actora por resolución de 21.1.2002 deriva de accidente de trabajo, condenando a los demandados a estar y pasar por esta declaración y la Mutua Asepeyo al abono de una pensión del 100% de una base reguladora anual de 20.212,66.–€».

SEGUNDO. En dicha sentencia, como hechos probados, se declaran los siguientes:

I.–Dña. M^a del Carmen con DNI núm. ... y núm. de afiliación..., mientras prestaba servicios como profesora para la empresa Colegio San Ramón Nonato RR. Siervas del Sagrado Corazón de Jesús, estuvo de baja por incapacidad temporal desde 26.10.98 hasta 11.1.99, con el diagnóstico de depresión, y desde 4.10.99 hasta 3.4.2001 con el diagnóstico de ansiedad, en ambos procesos como derivados de enfermedad común.

II.–En fecha 9.4.2001, se inició en el INSS a instancias de la actora, por escrito de la misma de 23.3.2001, un expediente de determinación de contingencia de la baja médica por enfermedad común de 4.10.99; dictándose resolución en fecha 26.7.2001 por la que se resolvía terminar el procedimiento por no haber indicios suficientes para considerar que la citada baja médica puede tener su origen en una contingencia distinta.

III.–Formulada por la actora la preceptiva reclamación previa, fue desestimada por resolución del INSS de 21.1.2002 declarando que la baja de IT de 4.10.99 deriva de enfermedad común y ello previo dictamen del CRAM de 3.1.2002.

IV.–La empresa codemandada tiene cubiertas las contingencias comunes y profesionales con la Mutua Asepeyo desde 1.1.98, sin que consten descubiertos de cotización, estando con anterioridad a dicha fecha cubiertas por la Mutua Midat.

V. – Iniciado expediente sobre incapacidad permanente se dictó resolución por el INSS en fecha 7.5.2001, resolviendo demorar la calificación por aconsejarlo la situación clínica de la actora y seguir necesitando tratamiento médico y prorrogando el subsidio de la IT hasta el momento de la calificación de la incapacidad permanente hasta un máximo de 30 meses.

VI.–En fecha 21.1.2002, se dictó nueva resolución por el INSS por la que se declaraba a la actora en situación de incapacidad permanente absoluta, derivada de enfermedad común, con efectos de 3.4.2001 y el derecho a percibir una pensión mensual de 1.411,15.–€, más revalorizaciones y mejoras, desde 21.1.2002.

VII. –Dicha resolución se dictó en base al dictamen de la UVAMI de 12.12.2001 sobre las siguientes lesiones. "Trastorno de ansiedad. Trastorno distímico y trastorno de personalidad no especificado".

VIII. –La actora formuló la preceptiva reclamación previa contra la indicada resolución solicitando que la incapacidad permanente se declarara que deriva de accidente de trabajo, siendo desestimada por resolución definitiva de 5.4.2002.

IX. –La actora ha venido prestando sus servicios como profesora desde el año 1966 hasta la actualidad, excepto entre los años 1975 a 1978.

X. –En fecha 24.12.92, la actora fue diagnosticada de estado depresivo mixto con ansiedad extrema a nivel global, alto nivel de neuroticismo, severa elevación de las escalas de hipocondriasis y depresión y lapsus amnésicos.

XI. –En fecha 31.3.93, presentaba la actora trastornos cognitivos, somatizaciones y bloqueos ansiosos, siendo diagnosticada de trastorno de ansiedad generalizada.

XII.–La actora, que ha venido ejerciendo desde 1966 la actividad de profesora en colegios privados y que tiene una personalidad obsesivamente

perfeccionista y alto nivel de autoexigencia, en el año 1992 comenzó a presentar cansancio, sensación de malestar, parestesias, fobias, miedos, irritabilidad, distimias, así como bloqueos cognitivos mientras impartía las clases, que le provocaron un elevado nivel de ansiedad y a los que se unieron con el tiempo somatizaciones, baja autoestima, sentimientos de incapacidad y culpa, ansiedad extrema, lagunas amnésicas y bloqueos cognitivos cada vez más frecuentes, síntomas que remitían en períodos vacacionales y fines de semana.

XIII. –La base de cotización por contingencias profesionales del mes de septiembre de 1999 fue de 285.999 ptas., comprensiva de los siguientes conceptos: salario base 195.374 ptas.; antigüedad 29.130 ptas.; pr. Soc. 5.981 ptas.; p. analogía 14.427 ptas. y p.p– pagas extras 40.378: ptas».

TERCERO. Contra dicha sentencia anunciaron recurso de suplicación la parte demandante y codemandada Asepeyo, que formalizaron dentro de plazo, y dado que fue el oportuno traslado ambos litigantes impugnaron sus respectivos recursos de contrario, no verificándolo ninguno más, elevando los autos a este Tribunal dando lugar al presente rollo.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO. Contra la sentencia de instancia que estima la demanda inicial y declara que el proceso de incapacidad temporal iniciado por la actora en 4.10.99, así como el antecedente de 28.10.98 a 11.1.99 derivan de accidente de trabajo, y declara que la incapacidad permanente absoluta reconocida a la actora por resolución de 21.1.02 deriva de accidente de trabajo, condenando a la Mutua Asepeyo al pago de las prestaciones en las condiciones y términos que se expresa el fallo de la sentencia recurrida, que consta transcrito en los antecedentes de esta resolución; recurren en suplicación de una parte la Mutua Asepeyo, siendo impugnado su recurso por la actora, de otra la actora cuyo recurso es también Impugnado por la Mutua.

SEGUNDO. Por lo que hace referencia al recurso de la actora interesa ésta por la vía del apartado c) del artículo 191 de la LPL (RCL 1995, 1144, 1563) , impugnar en definitiva los conceptos integrados en la fórmula de cálculo de la base reguladora de la invalidez permanente absoluta, que se ha calculado teniendo en cuenta los salarios reales percibidos en el año anterior, cuando entiende que la referencia del Reglamento de Accidentes de Trabajo (RCL

1956, 1048, 1294) (art. 60) lo hace a todos los conceptos que hubiera debido percibir y contabiliza desglosando los importes los siguientes conceptos: salario base, antigüedad, pagas extraordinarias, pluses computables, y tras hacer las cuentas con esas bases concluye que la integración de los complementos específicos, si se consideran ad personam hacen variar la base y si se consideran como retributivos de naturaleza no personal como retribución a cantidad o calidad, la hace también variar, dando en cualquier caso una base reguladora superior a la reconocida por el juzgador de instancia. En definitiva la actora intenta que se reconozca el cálculo de la base con importe diferente y propone por la vía del apartado b) del artículo 191 la modificación de la base reguladora con el siguiente tenor:

« hecho 4, la base reguladora anual de la prestación de IPA derivada de accidente de trabajo reconocida a la actora asciende a 20.633,012 € al año», o alternativamente idéntico redactado, con la cantidad de «20.607 €», al año cita para ello el documento al folio 733, que ha de rechazarse pues no son documental válida para la modificación de hechos siendo en suplicación al haberse valorado por el Juzgado de instancia sin que conste error evidente en la valoración. Por ello han de rechazarse ambos motivos pues no se impugna la fórmula de cálculo de la base sino los conceptos que se integran en la misma, siendo que éstos quedaron fijados en la instancia, siendo que además no puede modificarse esta base, por cuánta la actora tampoco la solicitó en la demanda ni en el acto del juicio, solicitando una base menor a la que se le ha reconocido, en definitiva procede la confirmación de la sentencia en este punto.

TERCERO. Por lo que hace referencia al recurso planteado por la Mutua Asepeyo, interesa en primer lugar y por la vía del apartado a) de la LPL (RCL 1995, 1144, 1563) , la nulidad de la sentencia de instancia para reponer las actuaciones al momento en que se encontraban al haberse infringido normas o garantías de procedimiento que hayan provocado indefensión.

Viene a argumentar la recurrente que debía haberse demandado a todas las Mutuas que tuvieron responsabilidad habida cuenta que el dictamen de la UVAMI es de fecha 1.12.01 y la recurrente se hizo cargo del seguro en fecha 1.1.98, por lo que entiende que no le es aplicable la teoría de las lesiones consolidadas, en el sentido de tener en cuenta como momento de instauración de las lesiones otro anterior al del dictamen en de la UVAMI.

Ha de desestimarse este punto del recurso pues a la vista de los hechos declarados probados, cabe destacar que de una parte la Mutua cubría desde que se hizo cargo todas las contingencias, sean de enfermedad común o accidentes y sean temporales y/o permanentes, en el caso de la actora puede decirse que hubo otras bajas pero lo cierto es que no consta en absoluto la existencia de una declaración de incapacidad permanente hasta la calificación. En definitiva entendemos que no hay motivo para exonerar a la Mutua en el sentido que pretende de reparto de las responsabilidades con la Mutua que anteriormente a esa fecha aseguraba las contingencia con la empresa ni tampoco que pueda construirse la falta de litisconsorcio cuando precisamente las bajas laborales se producen estando ya la Mutua a cargo de las prestaciones. Las bajas fueron como consta entre el 26.10.98 y 11 de enero de 1999, y entre el 4.10.99 al 3.4.02, fecha de efectos de la incapacidad permanente absoluta. Por último hay que decir que la retroacción al momento en que se consideran instauradas las lesiones como definitivas es con la consecuencia de retroacción de la declaración de los efectos para el trabajador, cabe por modificar el momento en que se considera producido el hecho causante, pero en este caso ni siquiera este se produce fuera de los momentos de cobertura de la recurrente. En consecuencia a lo expuesto procede la desestimación de este punto de recurso, en el que la actora pretendía la nulidad, lo que ha de rechazarse de plano pues no se ha producido la infracción que denuncia ni la indefensión alegada ya que en todo momento ha tenido la posibilidad de intervenir, alegar y probar lo que a su derecho convenía.

CUARTO. Por la vía del apartado b) interesa la modificación de los hechos declarados probados,

1.–En primer lugar interesa que el hecho núm. 1 se redacte sustituyendo el calificativo que hace la sentencia de «depresión» por la indicación de que inició en 1991 un proceso de ansiedad generalizada, por el que ha seguido tratamiento psicoterapéutico en 1992 y está siendo controlada desde 1991 por la psiquiatra Dra. Teixido que diagnostica a la actora desde 1992 a 2000 de trastorno de ansiedad generalizada. La actora ha estado de baja desde 7.1.92 a 9.7.92, desde 26.10.98 a 11.1.99 en diagnóstico inicial de depresión y final de ansiedad extrema y desde 4.10.99 a 3.4.01 con el diagnóstico de ansiedad

siendo todos los procesos derivados de enfermedad común. El médico de cabecera Dr. Ortiz informa de que la paciente sufre un proceso de ansiedad generalizada.

No procede la modificación que interesa con base en los documentos que obran a los folios 30, 44, 45 y 46, 27, 28, y 29, pues no resultan determinantes del fallo, por otra parte la Sala en aplicación de constante jurisprudencia – sentencias de la Sala de lo Social del Tribunal Supremo de 12 de marzo (RJ 1990, 2061) , 3 (RJ 1990, 3940) y 17 (RJ 1990, 4350) y 31 de mayo, 21 y 25 de junio y 10 (RJ 1990, 9766) y 17 de diciembre de 1990 (RJ 1990, 9804) y de 24.1 de 1991 (RJ 1991, 176) viene señalando que ante dictámenes médicos y pruebas periciales contradictorias, si no concurren especiales circunstancias – que en el presente caso no se advierten– hay que atenerse a la valoración realizada por el Magistrado de instancia en virtud de las facultades que le confieren el artículo 97.2 de la Ley procesal laboral (RCL 1995, 1144, 1563) y el 348 de la LECiv (RCL 2000, 34, 962 y RCL 2001, 1892) .

2.–Interesa también la modificación de los hechos declarados probados, concretamente del tercero para que se adicione que «... en el que indica que en la patología que presenta la paciente no tiene causa exclusiva la ejecución del trabajo».

Entendemos que tampoco resulta determinante del fallo pues se trata de una resolución en la que se incluye un juicio de valor, sin perjuicio de considerar que la resolución fue impugnada.

3.–Interesa también la modificación del hecho probado 5º de la sentencia, en el sentido de que sea completado, con base al contenido de los folios 469 y 470 de las actuaciones fol. 462, 437, y 729 y 730, para que se añada al contenido del hecho 5º lo siguiente:

«Con carácter previo a la resolución del INSS de 7.5.01, la trabajadora fue reconocida por el psiquiatra consultor del CRAM Dr. Crespo Blanco, que señala en su informe rasgos de personalidad previa, alto neuroticismo, personalidad ansiosa, escasa tolerancia a la frustración, rasgos histriónicos de la personalidad. Siendo su diagnóstico: "se trata de una paciente con rasgos desadaptativos de personalidad que refiere clínica distímica y ansiosa de larga evolución cuya intensidad ha aumentaba en los últimos años, desde un punto de vista operativo la sintomatología se corresponde a un trastorno distímico

(300.4 DSM-IV), un trastorno de ansiedad (300.01 DSM-IV), y un trastorno de personalidad no especificado (3019 DSM-IV), ya que presenta rasgos de varios trastornos, entendiendo que la sicopatología actual justificaría situación de IT"». Las limitaciones que indica el CRAM en su dictamen 28.2.01 son trastorno distímico, T de ansiedad y T de personalidad no especificado de larga evolución con interferencia actual moderada a pesar del tratamiento, posible déficit amnésico de difícil valoración que podrían ser secundarios al trastorno afectivo, proponiendo la prórroga de la IT.

Entendemos por la que se dirá que tampoco resulta determinante del fallo, remitiéndonos a los razonamientos expresados anteriormente.

4. –Interesa también la revisión del hecho 7º, con amparo en el propio dictamen del CRAM del folio 444 con el siguiente tenor: «... La contingencia determinante señalada en el dictamen es la enfermedad común ».

No procede la modificación que interesa pues tales extremos referidos a la calificación ya constan en los hechos 7 y 8 de la sentencia.

5.–Respecto al hecho 11: propone la parte añadir: «La clínica se inició hace dos años».

6.–Respecto del hecho probado nº 12 con base en los folios 481, 487, 437, 318 y 317 y en el folio 26, propone la siguiente redacción: «La actora ha venido ejerciendo desde 1996 la actividad de profesora en colegios privados y tiene una personalidad previa con alto neuroticismo, personalidad ansiosa, escasa tolerancia a la frustración, rasgos histriónicos de la personalidad. La actora presenta clínica distímica ansiosa de larga evolución cuyas características han aumentado en los últimos años. Presenta fatigabilidad, ansiedad, sensación de malestar, dificultades de adaptación, quejas amnésicas, actitudes pueriles e infantiles y conductas dependientes así como disminución del rendimiento laboral, se trata de una paciente con rasgos desadaptativos de personalidad que refiere clínica distímica y ansiosa de larga evolución cuya intensidad ha aumentado en los últimos años, desde un punto de vista operativo la sintomatología se corresponde a un trastorno distímico (300.4 DSM-IV), un trastorno de ansiedad (300.01 DSM-1V), y un trastorno de personalidad no especificado (3019 DSM-IV), ya que presenta rasgos de varios trastornos, entendiendo que la sicopatología actual justifica una situación de IT.

Entendemos que no procede la modificación que se interesa, como se ha dicho en tantas ocasiones existiendo en el proceso laboral una única instancia, comporta ello que el único juez competente para valorar la prueba en su plenitud sea el que celebró el juicio, ello unido al carácter extraordinario del recurso de suplicación impide que el tribunal ad quem parta de otros hechos diferentes de los declarados probados por el juez a quo, teniendo sólo atribuida la posibilidad de revisar la valoración fáctica, a la vista de las pruebas documentales y periciales practicadas (apartado b del art.191 de la LPL [RCL 1995, 1144, 1563]) exigiéndose la concurrencia, por la jurisprudencia, de los presupuestos esenciales:

a) Que en los documentos o pericias, únicos medios de prueba susceptibles de fundamentar el recurso, se evidenció la equivocación del juzgador, sin necesidad de conjeturas ni hipótesis ni razonamientos (SS Tribunal Supremo 18.4.78, 28.1.88 [RJ 1988, 65] y 9.12.89 [RJ 1989, 9195]), dicho de otro modo respecto a los documentos deben tener una eficacia radicalmente excluyente, contundente e incuestionable, de tal forma que el error denunciado emane por sí mismo de los elementos probatorios invocados, de forma clara, directa y patente, y en todo caso sin necesidad de argumentos, deducciones, conjeturas o interpretaciones valorativas. b) La revisión que se pretende ha de tener trascendencia para el fallo. c) No es motivo de recurso sustituir la libre valoración de la prueba que el juzgador de instancia lleve a cabo por la interpretación necesariamente subjetiva del propio recurrente (St. TS 13.12.90 [RJ 1990, 9784]).

Ello comporta en el supuesto enjuiciado que el motivo, como se ha indicado, no pueda acogerse, pues la documentación ha sido valorada por el juez de instancia en el correcto uso de sus facultades procesales sin que se deduzca una equivocación evidente que posibilitaría la modificación fáctica interesada.

En definitiva se rechaza la sustitución del texto porque de los hechos probados se aprecia el estado evolutivo de la actora y entendemos que las modificaciones que propone la recurrente, aparte de no poner en evidencia el error, no son como se dirá, determinantes del fallo.

QUINTO. Por la vía del apartado c) del artículo 191 de la LPL (RCL 1995, 1144, 1563) , reproduce la cuestión relativa al litisconsorcio pasivo necesario;

debemos de remitirnos en todo a la argumentación expuesta en el razonamiento que lo trata en esta resolución.

Reproduce en segundo lugar la excepción de la caducidad de la acción por la que se pide que las lesiones de las que trae causa el período de IT iniciado el 4.10.99 y su antecedente de 26.10.99 sea debido a accidente de trabajo (hace referencia a los autos núm. 751/01). Plantea que ha planteado la actora la impugnación transcurridos más de 30 días después de iniciar la baja, que se supera el plazo que establece el artículo 71 de la LPL, sin embargo, debe decirse que la impugnación se produce vigente la baja y que no puede tenerse por caducado, no se trata ni siquiera del reconocimiento de una prestación sino de la calificación de la contingencia, sin que la prestación esté sujeta a petición directa de parte. Debe tenerse en cuenta también que no hay una petición de parte de reconocimiento del derecho inicial de IT, ni una resolución expresa del INSS no que se arranca con un parte médico que traslada al INSS, por ello entendemos que la única vinculación que puede regir como plazo es la que se hace a la reclamación de la percepción económica, que es el de un año respecto de cada percepción. Por ello debe también desestimarse este punto del recurso de la Mutua, por el que venía a plantear la excepción de caducidad.

SEXTO. Denuncia también por la vía del apartado c) del artículo 191 de la LPL (RCL 1995, 1144, 1563) , la infracción del artículo 115 de la LGSS (RCL 1994, 1825), y en concreto su apartado e) en el que se indica que tendrán la consideración de accidentes de trabajo «las enfermedades, no incluidas en el artículo siguiente, que contraiga el trabajador con motivo de la realización de su trabajo, siempre que se pruebe que la enfermedad tuvo por causa exclusiva la ejecución del mismo.

Alega la recurrente que la actora presenta un cuadro de años de evolución. Que nunca se ha relacionado hasta 2001 con el trabajo, momento en que se valoró el Burnout. Que la Mutua también cubría las contingencias comunes y que nunca por la trabajadora manifestó relación entre el trabajo y su conflicto. Viene en síntesis a alegar que la patología de la trabajadora ha persistido incluso cuando se ha alejado del trabajo por lo que no puede vincularse al mismo, que en ninguno de los informes se refiere estrés, pone en duda que la actora entre en el patrón descriptivo del bur-nout, e indica que no se ha acreditado que la actora haya evolucionado hacia un agotamiento emocional,

cansancio físico y psicológico, etc. Y que en definitiva no queda clara la relación causal entre el trabajo y la enfermedad y entiende que ello no está acreditado, que no resulta tampoco de aplicación el apartado f del artículo 115, pues no hay accidente de trabajo que haya originado el accidente de la actora. Por último la Mutua plantea en el recurso, que en el caso de que se acepte que la actora está afectada de esta patología del burnout, ello entiende que sólo la incapacita de forma total para el ejercicio de la profesión habitual pero no para todo tipo de tareas, sino que afectan esencialmente a las que supongan tratar y enfrentarse a grupos de alumnos. Por ello solicita con carácter subsidiario que se declare a la actora en situación de incapacidad permanente total.

SÉPTIMO. Se rechaza también este motivo del recurso, pues efectivamente nos encontramos frente a un supuesto no negado por la recurrente, de la existencia de una dolencia que debutan en el trabajo, y se agravan como consecuencia del mismo, y que por su misma etiología y consecuencias se vinculan directamente a éste. Por tanto entendemos que la infracción que se denuncia no se ha producido.

En este tipo de dolencias, una vez diagnosticadas, su propia dinámica obliga para considerarlas alejarse del concepto de accidente como lesión súbita o inesperada. Al contrario se gestan de forma lenta y acumulativa, tal como viene a establecer la sentencia que hace una correctísima descripción de los síntomas para encajarlos en el caso y se relacionan directamente con el trabajo. El término acuñado por H. J. Freudenberger en 1974 llamado «síndrome del quemado o de agotamiento profesional», se define como agotamiento físico, emocional y mental, causado por el involucrarse en situaciones emocionalmente demandantes, durante un tiempo prolongado o como «un proceso en el que se acumula un estrés excesivo por una desproporción entre la responsabilidad y la capacidad de recuperación y gratificación del individuo» (González de Rivera). Se desarrolla gradualmente y pasa por cuatro fases: a) una primera fase idealista, caracterizada por el alto nivel de energía y expectativas depositadas en el trabajo; b) una segunda fase de sobre esfuerzo en la que el individuo advierte que sus esfuerzos no están a la altura de sus expectativas, ni le son reconocidos; c) una tercera fase de desilusión y paralela frustración, en la que aparece la desilusión, acompañada de fatiga, mientras incrementa el esfuerzo invertido esperando todavía una

recompensa apropiada, cuya ausencia determina impaciencia e irritabilidad; y d) la fase final de desmoralización, caracterizada por la pérdida de interés en el trabajo e incapacidad de trabajar y de relacionarse socialmente en el entorno laboral. «Los síntomas de este trastorno son de carácter tanto físico (fatiga, problemas de sueño, cefaleas, trastornos gastrointestinales), como psicológicos (irritabilidad, ansiedad, depresión...), conductuales (actitud defensiva y agresiva...), absentismo en el trabajo, falta de rendimiento, falta de concentración, aislamiento..., baja de la autoestima, abandono, melancolía, tristeza, neurosis, psicosis, e ideación de suicidio, irritabilidad, aburrimiento, pérdida del idealismo, frustración».

Estas definiciones de la enfermedad confirman sus características y apoyan el enlace entre el trabajo que venía realizando la actora, las dolencias y su calificación.

OCTAVO. En cualquier caso y a los efectos que interesan a la litis debe señalarse que se trata de un riesgo psicosocial descrito, que ha debutado en la actora estando en el trabajo y como consecuencia del mismo, como se desprende del hecho 12 de la sentencia, y que el estado actual no le permite una capacidad de trabajo valorable. Por ello aun siendo posible tratar lo menos si se trata lo más, debe indicarse que en este caso la descripción de las dolencias de la actora no permite la consideración de que se trata de una incapacidad permanente total.

Entendemos que inmodificados los hechos declarados probados puede afirmarse que existe un preciso enlace entre la patología que nadie discute, y el trabajo, desestimándose la consideración que postula la recurrente de que tal relación debe excluirse por no constar en los informes médicos anteriores. Es evidente que la patología descrita ha producido en la actora un deterioro que actualmente no le permite la actividad laboral. El resultado de la prueba practicada da cuenta de una situación que tiene encaje en el artículo 115 la LGSS (RCL 1994, 1825) , debiéndose indicar por último que el hecho de que la actora tenga una determinada personalidad en nada influye para que pueda ser tributaria de la calificación que se hace en la sentencia, si desvirtúa la calificación de accidente, pues también lo sería si se partiera de unas lesiones de base, incluso que hubieran sido calificadas como contingencia común si luego se agravan en los términos aquí ocurridos. Por ello, entendemos que

procede desestimar los recursos presentados y confirmar la sentencia de instancia debiéndose hacer las correspondientes declaraciones en cuanto a las costas de conformidad con lo establecido en los artículos 215 y 233 de la LPL (RCL 1995, 1144, 1563).

Vistos los artículos citados y demás de general aplicación,

FALLAMOS

Desestimando los recursos de suplicación interpuestos por Mutua Asepeyo y M^a del Carmen contra la sentencia dictada por el Juzgado de lo Social de Barcelona núm. 16 en fecha 27.12.02 autos núm. 751/01 seguidos a instancia de M^a Carmen contra Instituto Nacional de la Seguridad Social, Tesorería General de la Seguridad Social, Mutua Asepeyo, Institut Català de la Salut, y Colegio San Ramón Nonato debemos confirmarla y la confirmamos.

Condenamos a la Mutua Asepeyo al pago de las costas procesales incluidos los honorarios de la parte actora impugnante del recurso en la cantidad de 404 €.-Euros, y a la pérdida del depósito constituido para recurrir y a pasar por que se dé a las consignaciones efectuadas el destino legal.

Contra esta Sentencia cabe Recurso de Casación para la Unificación de Doctrina que deberá prepararse ante esta Sala en los diez días siguientes a la notificación, con los requisitos previstos en los números 2 y 3 del artículo 219 de la Ley de Procedimiento Laboral (RCL 1995, 1144, 1563) .

Notifíquese esta resolución a las partes y a la Fiscalía del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña, y expídase testimonio que quedará unido al rollo de su razón, incorporándose el original al correspondiente libro de sentencias.

Así por nuestra sentencia, lo pronunciamos, mandamos y firmamos.

PUBLICACIÓN.— La anterior sentencia ha sido leída y publicada en el día de su fecha por el/la Ilmo./a.Sr./a. Magistrado/a Ponente, de lo que doy fe.

VI.3. STSJ 1320/1999, País Vasco 2 de noviembre de 1999

Órgano: Tribunal Superior de Justicia. Sala de lo Social

Sede: Bilbao

Sección: 1

Nº de Recurso: 1320/1999

Nº de Resolución:

Procedimiento: SOCIAL

Ponente: JESUS PABLO SESMA DE LUIS

Tipo de Resolución: Sentencia

RECURSO Nº: 1320/99

N.I.G. 00.01.4-99/000617

SALA DE LO SOCIAL DEL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA
COMUNIDAD AUTONOMA DEL PAIS VASCO

En la Villa de Bilbao, a 2 de Noviembre de 1999.

La Sala de lo Social del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Autónoma del País Vasco, formada por los Iltmos. Sres. D. PABLO SESMA DE LUIS, Presidente en funciones, D. MODESTO IRURETAGOYENA ITURRI y D^a MARIA JOSE HERNANDEZ VITORIA, Magistrados, ha pronunciado
EN NOMBRE DEL REY la siguiente

S E N T E N C I A

En el recurso de Suplicación interpuesto por la Mutua Pakea contra la sentencia del Juzgado de lo Social de Eibar de fecha nueve de Febrero de mil novecientos noventa y nueve, dictada en proceso sobre accidente, y entablado por D. Cornelio frente a la Mutua Pakea, el Instituto Nacional de la Seguridad Social, la Tesorería General de la Seguridad Social y Talleres Protegidos Gureak, S.A., ha sido Ponente el Iltmo. Sr. Magistrado D. PABLO SESMA DE LUIS, quien expresa el criterio de la Sala.

ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO.- La única instancia del proceso en curso se inició por demanda y terminó por sentencia, cuya relación de hechos probados es la siguiente:

1º.- Que el actor viene prestando sus servicios por cuenta y orden de la empresa demandada desde el día 1 de diciembre de 1973, con la categoría profesional de Jefe de Taller. Su nº de afiliación a la Seguridad Social es el NUM000.

2º.- Que la práctica laboral del demandante consiste en organizar la producción del taller dirigiendo a los trabajadores minusválidos que en el mismo prestan sus servicios y dándoles las oportunas orientaciones, recomendaciones y órdenes a fin de obtener un nivel aceptable de productividad y eficacia laboral.

3º.- Que el actor ha venido padeciendo durante los últimos años una sintomatología de trastornos de sueño con repetición recurrente de las dificultades de su trabajo en relación a su imposibilidad de afrontarlas a pesar del sobreesfuerzo que ha de realizar, alcanzando un nivel de agotamiento físico-psíquico que le llevó a no encontrarse en condiciones de acudir al trabajo, siendo examinado por su médico de cabecera quien extendió parte médico de baja por enfermedad común desde el día 26 de marzo de 1.998 y le derivó al centro de salud mental donde fue diagnosticado por el especialista en psiquiatría que le atendió, Dr. Cristóbal , de "síndrome de desgaste personal o de BURN-OUT" que describe como un trastorno adaptativo crónico con ansiedad como resultado de la interacción del trabajo o situación laboral en sus características personales. Le fue extendido parte de alta médico en fecha 12 de junio de 1998 y, por la misma causa, le fueron reconocidos otros dos períodos de baja entre los días 8 a 13 y 21 a 30 de julio de 1998.

4º.- En fecha 11 de mayo de 1.998, formuló reclamación previa ante el INSS, que registró igualmente en la Mutua PAKEA en la misma fecha. en la que solicitó el cambio de contingencia común a contingencia laboral del proceso de I.T. en el que se encontraba, recibiendo en su domicilio escrito inmotivado de la Mutua en el que consta que se desestima su reclamación y resolución administrativa del INSS de fecha 15 de septiembre, notificada a mi parte el día 28, por la que se acuerda DESESTIMAR su reclamación previa en expediente de cambio de contingencia del proceso de I.T. de 26 de marzo, ya que "según el dictamen emitido por la Unidad de Valoración Médica de Incapacidades, con los datos e informes médicos aportados, procede dicho proceso de baja como derivado de enfermedad común".

5º.- Que el actor padece en la actualidad las siguientes deficiencias o lesiones: síndrome de desgaste personal o de BURN-OUT.

6º.- La situación de agotamiento psíquico BURN-OUT, en castellano "estar quemado", 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 (profesores, personal sanitario, asistentes sociales, etc.), y surge al ver el profesional defraudadas sus expectativas al verse imposibilitado de modificar la situación laboral y de poder poner en práctica sus ideas con respecto a cómo debe ser realizado su trabajo. El estudio editado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, "PSICOSOCIOLOGIA DEL TRABAJO", Pág. 27, refiere como según Maslach y Jacksonn, el "burnout", que no surge de manera súbita sino que es un proceso continuo, es un estrés de carácter crónico experimentado en el contexto laboral, que presenta las siguientes características:

- El individuo presenta síntomas de agotamiento emocional, cansancio físico y psicológico.
- En su intento de aliviar esta situación trata de aislarse, desarrollando una actitud fría y despersonalizada en relación con los demás, mostrando una falta de compromiso con el trabajo.
- Se da un sentimiento de inadecuación, incompetencia, ineficacia, etc., de no poder atender debidamente las tareas.

7º.- La base Reguladora asciende a 11.700 pts.

SEGUNDO.- La parte dispositiva de la Sentencia de instancia dice:

Que, estimando la demanda interpuesta por Cornelio contra PAKEA, MUTUA DE ACCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES, TALLERES PROTEGIDOS GUREAK, S.A., INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL Y TESORERIA GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL, debo declarar y declaro que los períodos de baja padecidos por el actor en los períodos de 26-3-98 al 12-6-98, 8-7-98 al 13-7-98 y 21-7-98 al 30- 7-98 traen su causa de la contingencia de accidente laboral y del trabajo realizado por el demandante por cuenta y orden de la empresa demandada, condenando a la MUTUA PAKEA a abonar las prestaciones correspondientes y absolviendo al resto de los demandados de todos los pedimentos contenidos en la demanda.

TERCERO.- Frente a dicha resolución se interpuso el recurso de Suplicación ya reseñado, que fue impugnado por la parte recurrida.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

UNICO.- La dolencia psíquica causante de los periodos de incapacidad temporal que aquejaron al demandante no figura en el cuadro de

enfermedades profesionales aprobado por el Real Decreto 1995/78 . Sin embargo, el art. 115.2-e) de la Ley General de la Seguridad Social considera accidente de trabajo la enfermedad no incluida en el artículo siguiente (que define la enfermedad profesional y se remite al cuadro que se ha mencionado) que contraiga el trabajador con motivo de la realización de su trabajo, siempre que se pruebe que la enfermedad tuvo por causa exclusiva la ejecución del mismo.

El inatacado relato de hechos probados señala que el trabajador posee una personalidad perfeccionista y obsesiva, lo cual no constituye una enfermedad, pero ésta ha surgido al estar el demandante en contacto con personas con las que trabaja, cuyas mermas psíquicas han originado en aquél un desgaste anímico determinante de la incapacidad temporal. Por lo tanto, se ha acreditado la naturaleza del padecimiento y su conexión directa y exclusiva con la prestación laboral, por lo que resulta clara la aplicación al caso de los preceptos citados y la consideración de la incapacidad temporal como accidente laboral, con la consiguiente responsabilidad de la Mutua recurrente.

FALLAMOS

Que desestimando el recurso de Suplicación interpuesto por la Mutua Pakea frente a la sentencia de 9 de Febrero de 1999 dictada por el Juzgado de lo Social de Eibar en procedimiento sobre accidente de trabajo, instado por Cornelio contra el recurrente, el Instituto Nacional de la Seguridad Social, la Tesorería General de la Seguridad Social y Talleres Protegidos Gureak S.A., debemos confirmar y confirmamos la resolución impugnada.

Notifíquese esta sentencia a las partes y al Ministerio Fiscal.

Una vez firme lo acordado, devuélvase las actuaciones al Juzgado de lo Social de origen para el oportuno cumplimiento.

Así, por esta nuestra Sentencia, definitivamente juzgado, lo pronunciamos, mandamos y firmamos.

E/

PUBLICACION.- Leída y publicada fue la anterior sentencia en el mismo día de su fecha por el lltmo. Sr. Magistrado Ponente que la suscribe, en la Sala de Audiencias de este Tribunal. Doy fe.

ADVERTENCIAS LEGALES.-

Contra esta sentencia cabe recurso de casación para la unificación de doctrina ante la Sala de lo Social del Tribunal Supremo, que necesariamente deberá prepararse por escrito firmado por Letrado dirigido a esta Sala de lo Social y presentado dentro de los 10 días hábiles siguientes al de su notificación.

Además, si el recurrente hubiere sido condenado en la sentencia, deberá acompañar, al preparar el recurso, el justificante de haber ingresado en la cuenta de Depósitos y Consignaciones abierta en el BBV cta. Número 4699-000-66 1320/99 a nombre de esta Sala el importe de la condena, o bien aval bancario en el que expresamente se haga constar la responsabilidad solidaria del avalista. Si la condena consistiere en constituir el capital-coste de una pensión de Seguridad Social, el ingreso de éste habrá de hacerlo en la Tesorería General de la Seguridad Social y una vez se determine por éstos su importe, lo que se le comunicará por esta Sala.

El recurrente deberá acreditar mediante resguardo entregado en la secretaría de la Sala de lo Social del Tribunal Supremo al tiempo de la personación, la consignación de un depósito de 50.000 pts. en la entidad de crédito B.B.V. c/c. 2410-000-66-1320/99 Madrid, Sala Social del Tribunal Supremo.

Están exceptuados de hacer todos estos ingresos las Entidades Públicas, quiénes ya tengan expresamente reconocido el beneficio de justicia gratuita o litigasen en razón a su condición de trabajador o beneficiario del régimen público de la Seguridad Social (o como sucesores suyos), aunque si la recurrente fuese una Entidad Gestora y hubiese sido condenada al abono de una prestación de Seguridad Social de pago periódico, al anunciar el recurso deberá acompañar certificación acreditativa de que comienza el abono de la misma y que lo proseguirá puntualmente mientras dure su tramitación.

VI.4. STS 314/1999, Sala Primera del Tribunal Supremo, 10 de abril de 1999.

Órgano: Tribunal Supremo. Sala de lo Civil

Sede: Madrid

Sección: 1

Nº de Recurso: 2934/1994

Nº de Resolución: 314/1999

Procedimiento: RECURSO DE CASACIÓN

Ponente: ALFONSO VILLAGOMEZ RODIL

Tipo de Resolución: Sentencia

SENTENCIA

En la Villa de Madrid, a diez de Abril de mil novecientos noventa y nueve.

VISTO por la Sala Primera del Tribunal Supremo, integrada por los Magistrados nominados al margen, el Recurso de Casación contra la sentencia dictada en grado de apelación por la Audiencia Provincial de Madrid -Sección undécima-, en fecha 5 de Julio de 1.994, como consecuencia de los autos de juicio declarativo de menor cuantía, sobre culpa extracontractual (reclamación de indemnización por padecimiento por trato indigno, a cargo de trabajadora frente a la empresa), tramitados en el Juzgado de Primera Instancia de Madrid número cincuenta y dos, cuyo recurso fue interpuesto por doña Rocío , representada por la Procuradora de los Tribunales doña Raquel Gracia Moneva, en el que es parte recurrida la entidad Swissair S.A., a la que representó el Procurador don Julián Caballero Aguado.

ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO.- El Juzgado de Madrid cincuenta y dos tramitó el juicio declarativo de menor cuantía número 977/1991, que promovió la demanda planteada por doña Rocío , en la que, tras exponer hechos y fundamentos de derecho, vino a suplicar: "Dictar en su día sentencia, por la que con estimación íntegra de la demanda se condene a la demandada al pago a D^a Rocío de la cantidad de quince millones de pesetas (15.000.000.-ptas) en concepto de indemnización

fundada en responsabilidad extracontractual, con expresa imposición de costas a la parte demandada".

SEGUNDO.- La mercantil demandada, Swissair S.A., se personó en el pleito y contestó a la demanda para oponerse a la misma en base a las razones de hecho y de derecho que alegó, terminando por suplicar al Juzgado: "Dicte Resolución por la que estimando la excepción de incompetencia de jurisdicción planteada, se abstenga de conocer del fondo del asunto, y, subsidiariamente, caso de estimar que ese Juzgado es competente, absuelva a mi representada de las pretensiones deducidas de contrario, de conformidad con los hechos relatados en el presente escrito, todo ello con expresa imposición de costas a la parte actora".

TERCERO.- Unidas las pruebas practicadas y que fueron admitidas, el Magistrado-Juez del Juzgado de Primera Instancia número cincuenta y dos de los de Madrid dictó sentencia el 6 de abril de 1.993, cuyo Fallo literalmente dice: "Que debo desestimar y desestimo la demanda interpuesta por D^a Rocío , y en su consecuencia, debo absolver y absuelvo a la demandada Swissair S.A. de las peticiones deducidas en su contra, imponiendo a la parte actora al pago de las costas procesales causadas en este litigio".

CUARTO.- La actora del pleito recurrió dicha sentencia, ya que planteó apelación para ante la Audiencia Provincial de Madrid, cuya Sección once tramitó el rollo de alzada número 473/1993, pronunciando sentencia con fecha 5 de Julio de 1.994, cuya parte dispositiva declara, Fallamos: "Que desestimando como desestimamos el recurso de apelación interpuesto por D^a Rocío contra la sentencia que con fecha seis de abril del pasado año pronunció el Ilmo. Sr. Magistrado- Juez de Primera Instancia número cincuenta y dos de Madrid debemos confirmar y confirmamos en su integridad dicha resolución, con expresa imposición de las costas del recurso a dicha apelante"

QUINTO.- La Procuradora de los tribunales, doña Raquel Gracia Moneva, en nombre y representación de doña Rocío , formalizó recurso de casación ante esta Sala contra la sentencia del grado de apelación, en base a los siguientes motivos, por el número 4º del artículo 1692 de la Ley de Enjuiciamiento Civil: Uno: Infracción del artículo 1902 del Código Civil.

Dos: Infracción de la doctrina jurisprudencial aplicable para resolver las cuestiones objeto del debate.

SEXTO.- La parte recurrida presentó escrito a medio del cual impugnó la casación planteada.

SÉPTIMO.- La votación y fallo del presente recurso tuvo lugar el pasado día veintiséis de Marzo de mil novecientos noventa y nueve.

Ha sido Ponente el Magistrado Excmo. Sr. D. ALFONSO VILLAGÓMEZ RODIL

FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO.- La recurrente, en su primer motivo que denuncia infracción del artículo 1902 del Código Civil, divide la impugnación en dos apartados. El primero para combatir la sentencia del Juzgado de Primera Instancia, y el segundo con referencia a la de la Audiencia Provincial.

El largo alegato contra la sentencia del Juzgado resulta inútil y no se puede atender, por desvío de lo que es el recurso de casación, que se confunde con una tercera instancia, infringiéndose el artículo 1687-1º que de forma imperativa establece que el recurso de casación sólo procede contra las sentencias definitivas pronunciadas por las Audiencias Provinciales, en los juicios declarativos de mayor y menor cuantía. La casación sólo actúa contra las sentencias de primera instancia en el caso del artículo 1688, que no es el de autos.

Se combate la sentencia de apelación en cuanto desestimó la demanda de la recurrente, al negarle derecho a reclamar en vía civil, conforme al artículo 1902, pues se decidió que es la legislación laboral la que prevé prestaciones para los supuestos similares al objeto del pleito, y ha de evitarse la duplicidad de indemnizaciones. Hay que decir que no se aportó prueba alguna de que el padecimiento psíquico que afecta a la actora hubiera obtenido alguna calificación referida a accidente en el trabajo y por ello se hubiera reclamado o satisfecho alguna indemnización.

Esta Sala de Casación Civil no acepta dicha conclusión decisoria. La responsabilidad que se exige a la mercantil demandada es por comportamiento

hostil, trato indigno y discriminatorio hacia la recurrente, que operó al margen del propio contrato laboral, si bien este actuó como marco que facilitó las conductas y actuaciones que denuncia y le causaron perjuicios en razón a la depresión que sufre. Dicha relación laboral quedó extinguida en el acto de conciliación laboral de fecha 26 de Noviembre de 1.990, habiendo percibido la cantidad total de siete millones de pesetas por los conceptos de indemnización, saldo y finiquito y que hay que referir necesariamente al contrato de trabajo resuelto.

La competencia de la Jurisdicción civil para conocer esta controversia judicial resulta así justificada, ya que la culpa extracontractual presupone la existencia de un daño real, con independencia de cualquier relación jurídica preexistente entre las partes. No se excluye de manera tajante y plena dicha culpa aquiliana, cuando la actuación culpabilística, generadora del daño, rebasa y desborda lo exclusivamente pactado, ya que, como dice la sentencia de 8 de Julio de 1.996, se trata de una negligencia extraña a lo que constituye propiamente la materia del contrato y esta negligencia, en cuanto conforma culpa civil, despliega sus efectos propios y consecuentes en forma independiente y conforme al artículo 1902 del Código Civil, pudiendo darse yuxtaposición de responsabilidades de clase contractual y de clase extracontractual y la subsistencia de esta complementa a aquella "en cuanto integra todos los efectos conducentes al pleno resarcimiento, sin otros límites que dejar indemne al patrimonio del perjudicado", por tratarse de actividades que exceden la específica órbita del contrato laboral, lo que es aplicable al caso que nos ocupa. Son numerosas las sentencias de esta Sala que declara la compatibilidad y procedencia de las indemnizaciones civiles en el ámbito de la culpa extracontractual (Sentencias de 2-1-1991, 27-11-1993, 7- 3-1994, 22-7-1994, 31-5-1995, 21-11-1995, 15-6-1996 y 14-11-1996, entre otras).

Los hechos probados que el Tribunal de Instancia fija, con vinculación casacional y dejando de lado la aportación y valoración propia e interesada que de manera muy prolija realiza la recurrente, ponen de manifiesto: a) Que ésta prestó para la entidad Swissair S.A. servicios laborales desde el 1 de Septiembre de 1970 hasta que se produjo la resolución del contrato, con la categoría de oficial de primera, realizando sus actividades en las dependencias

de la terminal de carga que la compañía tenía ubicadas en el Aeropuerto de Barajas; b) Que la recurrente, en fecha 23 de Octubre de 1.989, al entender que se la estaba discriminando por razón de ser mujer, reclamó a la empresa contra dicha situación, siendo desatendida y que el agravio resultaba de que otro trabajador, de sexo varón y de la misma categoría con una antigüedad inferior, percibía un sueldo base mensual que la rebasaba en unas 20.000 pesetas y un líquido superior en unas 10.000 pesetas al mes, todo ello en el año referido de 1.989; habiendo percibido este compañero en el referido año 4.275.184 pts. brutas, en tanto que la que recurre alcanzó en el mismo periodo 3.510.000 pesetas totales, y c) Respecto al informe pericial obrante en autos, prestado por Médico-Forense, la sentencia expresa que se determinó que la recurrente padece una depresión reactiva, y se trata de una enfermedad real, no falsa ni simulada, siendo la respuesta a una problemática o conflictividad laboral.

Al ser competente la Jurisdicción Civil, conforme a lo que se deja dicho, procede resolver el fondo de la cuestión, para lo que resulta suficiente tener en cuenta la propia base fáctica que fija el Tribunal de Instancia, y pone de manifiesto suficientemente que se dan los requisitos para que proceda apreciar culpa extracontractual, es decir daño efectivo constituido por la depresión reactiva que sufre, con causa en la problemática que le ocasionó a la recurrente el desempeño del trabajo que prestaba para la entidad demandada, al resultar discriminada por razón de su sexo, sin causa que se hubiera demostrado válida y justificativa.

La referida desigualdad por razón del sexo la prohíbe el artículo 14 de la Constitución y la misma legislación civil, en virtud de la modificación del Código operada por Ley de 13 de Mayo de 1981. La doctrina constitucional la censura de forma reiterada ante la ausencia de razones objetivas que razonablemente pudieran justificarla, a lo que se puede añadir la Directiva (CE 97/80), de 15 de Diciembre de 1.987, referente a la carga de la prueba en los casos de discriminación por razón del sexo.

El reproche culpabilístico lo viene a establecer la sentencia recurrida en cuanto declara que surgió una "lógica y natural situación de conflictividad" sin sentar

prueba alguna de actuaciones imputables directamente a la que recurre, así como que el rechazo de sus reclamaciones se hubiera justificado en forma suficiente y convincente, viniendo el Tribunal de Instancia a reconocer de forma expresa que su padecimiento psíquico resultó objetivo y cierto y no inventado por ella.

La conducta culposa de la empresa se aprecia como suficientemente probada, tanto por sus propias actuaciones, directamente lesivas para la trabajadora, como por la de sus directivos y empleados, conforme a lo que se deja dicho.

Es de tener en cuenta que los comportamientos discriminatorios generaron o aceleraron la depresión que afecta a la recurrente, por representar un sufrimiento continuado e incesante, capaz de perturbar la armonía psíquica de una persona, dada la intensa presión laboral que hubo de soportar hasta que el contrato se extinguió y cuyos efectos perturbadores no son fáciles de superar, por presentarse en la mayoría de los casos como persistentes e incesantes, máxime cuando se trata de una trabajadora que se encontraba realizada en la ocupación que desempeñaba y que, en definitiva, conduce a pensar que hubo de sentirse fracasada como mujer, en su posición de dependiente de personas ajenas, para las que les prestaba el trabajo que había asumido.

Concurre a su vez relación causal suficiente que acredita el informe pericial como se deja reseñado, al resultar influyentes e intensas en su situación anímica las vivencias laborales negativas que le afectaron.

El motivo procede, así como el segundo que cita la jurisprudencia que resulta de aplicación, por lo que esta Sala ha de asumir funciones de instancia y resolver la controversia, conforme autoriza el artículo procesal 1715-3º, la que decide en el sentido de que la estimación de la demanda ha de ser en forma parcial, fijando en tres millones de pesetas la indemnización suplicada, al atenderse a que la sentencia combatida decreta, con condición de hecho probado, que el padecimiento psíquico de referencia resulta "agravado por su personalidad", y la problemática, como informa el perito, viene sobrevalorada e hipertrofiada en sus consecuencias, así como que fue a partir del año 1.989 cuando se detectó la intensidad de la situación conflictiva instaurada.

SEGUNDO.- La acogida del recurso determina que no procede hacer declaración en cuanto a las costas de casación ni respecto a las causadas en las dos instancias (artículo 1715 de la Ley de Enjuiciamiento **Civil**), procediendo la devolución del depósito constituido.

Por lo expuesto, en nombre del Rey y por la autoridad conferida por el pueblo español

FALLAMOS

Que debemos de declarar y declaramos haber lugar al presente recurso de casación que formalizó doña Rocío contra la sentencia que pronunció la Audiencia Provincial de Madrid -Sección undécima-, en fecha cinco de Julio de 1994, la que casamos y anulamos, así como también revocamos la del Juzgado de Primera Instancia número cincuenta y dos de esta capital, en fecha seis de Abril de 1993 y estimando en parte la demanda que planteó dicha recurrente, debemos de condenamos a la mercantil demandada a indemnizar a dicha actora en la cantidad de tres millones de pesetas (3.000.000,-), más los intereses legales del artículo 921 de la Ley Procesal Civil, desde esta sentencia.

No se hace expresa declaración respecto a las costas de casación ni de las causadas en las dos instancias; Procédase a la devolución del depósito constituido.

Líbrese la correspondiente certificación para su remisión a la expresada Audiencia y devuélvanse los autos y rollo, interesando acuse de recibo.

Así por esta nuestra sentencia, que se insertará en la COLECCIÓN LEGISLATIVA pasándose al efecto las copias necesarias, lo pronunciamos, mandamos y firmamos.-Alfonso Villagómez Rodil.-Jesús Marina Martínez-Pardo.-José Menéndez Hernández.-Firmado y rubricado.- PUBLICACIÓN.- Leída y publicada fue la anterior sentencia por el EXCMO. SR. D. Alfonso Villagómez Rodil, Ponente que ha sido en el trámite de los presentes autos, estando celebrando Audiencia Pública la Sala Primera del Tribunal Supremo, en el día de hoy; de lo que como Secretario de la misma, certifico.

