



MATERIAL TÉCNICO
DOCUMENTOS DIVULGATIVOS

GUÍA SOBRE EL ESTRÉS:

ESTRESORES EXTRALABORALES Y
LABORALES. SU GESTIÓN Y HÁBITOS
DE VIDA SALUDABLES



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE TRABAJO
Y ECONOMÍA SOCIAL



Instituto Nacional de
Seguridad y Salud en el Trabajo

Título: Guía sobre el estrés: estresores extralaborales y laborales. Su gestión y hábitos de vida saludables.

Autor: Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), O.A., M.P.

Edita: Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), O.A., M.P.
C/ Torrelaguna, 73 - 28027 Madrid
Tel. 91 363 41 00, Fax 91 363 43 27
www.insst.es

Elaborado por:

Úrsula María Morillo Guitart
Jesús Pérez Bilbao
Centro Nacional de Verificación de Maquinaria – INSST

Maquetación: EDITORIAL MIC

C/ Artesiano, S/N Polígono Ind. Trobajo del Camino, 24010 León
Tel. 91 576 62 14
mic@editorialmic.com

Edición: Madrid, abril 2026

NIPO (en línea): 118-26-007-X

Hipervínculos: El INSST no es responsable ni garantiza la exactitud de la información en los sitios web que no son de su propiedad. Asimismo, la inclusión de un hipervínculo no implica aprobación por parte del INSST del sitio web, del propietario del mismo o de cualquier contenido específico al que aquel redirija.

Catálogo de publicaciones de la Administración General del Estado:

<http://cpage.mpr.gob.es>

Catálogo de publicaciones del INSST:

<http://www.insst.es/catalogo-de-publicaciones>

GUÍA SOBRE EL ESTRÉS:

ESTRESORES EXTRALABORALES Y LABORALES.
SU GESTIÓN Y HÁBITOS DE VIDA SALUDABLES

01	INTRODUCCIÓN.	4
02	OBJETO Y ALCANCE.	5
03	¿QUÉ ES EL ESTRÉS?.	5
04	LA FISIOLOGÍA DEL ESTRÉS.	7
05	TIPOS DE ESTRÉS.	12
06	EFFECTOS Y CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS. IMPACTO EN LA SALUD.	15
07	MODELOS EXPLICATIVOS DEL ESTRÉS.	19
08	EL ESTRÉS LABORAL.	24
09	ALGUNAS SITUACIONES ESPECÍFICAS ASOCIADAS AL ESTRÉS LABORAL.	32
10	VULNERABILIDAD AL ESTRÉS.	36
11	GESTIÓN Y CONTROL DEL ESTRÉS.	39
	a. La persona como ámbito de actuación. Qué puedo hacer por mí mismo.	40
	b. Estrés laboral y actuaciones de intervención.	45
	c. 20 consejos y hábitos saludables para la gestión del estrés.	49
12	BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS.	52
13	ANEXO I. Escala de acontecimientos vitales estresantes de Holmes y Rahe.	54
14	ANEXO II. Acuerdo Marco Europeo sobre la Gestión del estrés ligado al trabajo.	56

01 INTRODUCCIÓN

El estrés es un fenómeno que ha pasado de ser cada vez más frecuente a estar instalado en nuestras vidas. El término estrés se ha incorporado a nuestro vocabulario habitual y su uso está muy extendido para referirse a situaciones y vivencias cotidianas que afectan a los distintos ámbitos de nuestra vida. Las rápidas transformaciones a las que nos exponemos en todos los órdenes, los estilos de vida, las nuevas e intensas exigencias, el cambio acelerado, las nuevas relaciones laborales, la imprevisibilidad de los acontecimientos demandan mucho de las personas y generan incomodidad, malestar y, en ocasiones, enfermedad y consecuencias negativas.

En lo que atañe al mundo laboral, las relaciones laborales y el modo de trabajar se han transformado intensamente en las últimas décadas. Por ejemplo, lo que antaño requería de grandes dosis de esfuerzo físico, hoy se gestiona en la distancia mediante elementos electrónicos interconectados entre sí, principalmente a través de Internet. ¿Quién pensaba en España, a principios de los años noventa, que, no muchos años después, podrían realizarse gestiones burocráticas o trámites de oficina sin necesidad de acudir presencialmente a bancos o edificios gubernamentales, sino simplemente pulsando teclas sin desplazarse de la oficina?

Precisamente, este nuevo aspecto del trabajo está directamente relacionado con el estrés, ya que la utilización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) ha provocado una nueva forma de relación con el trabajo, a través de la exposición a determinadas condiciones de trabajo que, en décadas anteriores, nunca existieron de tal manera. Estos nuevos aspectos relacionados con el trabajo y con los factores de riesgo psicosocial inciden, de manera directa o indirecta, en el surgimiento del estrés en las personas en el ámbito laboral, además de otras fuentes de estrés que puedan tener en su vida privada y que interactúan entre sí. Por ello, la gestión de los estresores y de las reacciones de estrés es importante para la prevención y mantenimiento de una buena salud.

Sin embargo, ni el término ni el concepto de estrés son nuevos. Hans Selye introdujo el término *stress* hace más de setenta años y lo concibió como “la respuesta no específica del organismo a toda demanda que se le haga”. Pero desde hace unos años, y actualmente de forma más intensa, existe una preocupación e interés específico en abordar los riesgos psicosociales, entre los que se encuentra el estrés laboral.

El **Marco Estratégico de la Unión Europea en Materia de Salud y Seguridad en el Trabajo 2021-2027** (Comisión Europea, 2021)¹ reclama la atención sobre los riesgos psicosociales y la puesta en marcha de distintas medidas y actuaciones para hacerles frente y combatir los peligros para el bienestar psicosocial en los entornos de trabajo. La **Estrategia Española de Seguridad y Salud en el Trabajo 2023-2027** (aprobada en Consejo de Ministros en marzo de 2023)² recoge, a lo largo del documento, la importancia de los riesgos psicosociales en el trabajo y establece como objetivo mejorar la prevención de los riesgos psicosociales, promoviendo el conocimiento, fortaleciendo los sistemas de información y la actividad preventiva, y consolidando la promoción de la salud en materia de factores psicosociales. En el **Plan de Acción 2025-2027**³, enmarcado en el objetivo nº. 2 y en la línea de actuación nº. 5 “Actuaciones para el impulso de la promoción de la salud y la sostenibilidad de la salud en las empresas”, se incluye como acción nº. 108 “Elaborar guías de buenas prácticas sobre estilos de vida saludables que aborde temáticas de manera diferenciada”.

02 OBJETO Y ALCANCE

Esta guía básica está dirigida a todas aquellas personas interesadas en comprender qué es el estrés, cómo se genera, cuáles son sus posibles desencadenantes y qué consecuencias puede tener. También aborda medidas preventivas —en los niveles primario, secundario y terciario—, así como recomendaciones sobre estilos de vida que pueden resultar beneficiosos o perjudiciales en la gestión del estrés.

Aunque no pretende ser un manual exhaustivo, ofrece un conjunto de recursos y referencias que permiten profundizar en los temas tratados.

El contenido está especialmente orientado a personas trabajadoras, delegados y delegadas de prevención, profesionales de la seguridad y salud laboral, responsables de empresas y organizaciones, y al público en general.

Cabe destacar que esta guía no constituye una herramienta de diagnóstico clínico ni de evaluación médica o psicológica, ni a nivel individual ni colectivo.

03 ¿QUÉ ES EL ESTRÉS?

Cada vez se usa más la palabra “estrés”. Forma parte del vocabulario cotidiano y se utiliza en multitud de contextos. Decimos que estamos estresados cuanto sentimos agobio por, entre otras muchas situaciones, tener mucha prisa o demasiadas cosas que hacer o no saber cómo resolver algo. Pero ¿qué es exactamente el estrés? ¿Usamos bien el término?

¹ Comisión Europea (2021). *Marco estratégico de la UE en materia de salud y seguridad en el trabajo 2021-2027: La seguridad y la salud en el trabajo en un mundo laboral en constante transformación*. Bruselas. Disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/ALL/?uri=CELEX:52021DC0323>

² Resolución de 20 de abril de 2023, de la Secretaría de Estado de Empleo y Economía Social, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 14 de marzo de 2023, por el que se aprueba la *Estrategia Española de Seguridad y Salud en el Trabajo 2023-2027* (2023). Boletín Oficial del Estado, nº 101, de 28 de abril de 2023. Disponible en: https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2023-10283.

³ Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) (2025). *Plan de acción 2025-2027: Estrategia Española de Seguridad y Salud en el Trabajo 2023-2027*. Disponible en: <https://www.insst.es/documents/94886/375219/Plan+de+acci%C3%B3n+2025-2027+EESST+2023-2027.pdf>

El origen de la palabra puede ayudar a comprender mejor su sentido. El término estrés proviene del inglés *stress* y su origen está en el latín, en el término *stringere*, que significa apretar, comprimir, provocar tensión o deformar. Esta raíz etimológica refleja con bastante fidelidad la experiencia que acompaña al estrés: la sensación de estar sometidos a una presión que nos obliga a adaptarnos o a responder a una determinada situación, en ocasiones de forma rápida e incluso inmediata.

Según la Real Academia Española (RAE)⁴, el estrés es la “tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicosomáticas o trastornos psicológicos, a veces graves”.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) lo define como “un estado de preocupación o tensión mental generado por una situación difícil. Todas las personas tenemos un cierto grado de estrés, ya que se trata de una respuesta natural a las amenazas y a otros estímulos”.⁵

Por otra parte, para la Organización Internacional del Trabajo (OIT) es la “respuesta física y emocional dañina causada por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para afrontarlas”.

De estas definiciones se desprende una idea fundamental: el estrés aparece cuando sentimos que lo que se nos exige —ya sea en el ámbito laboral, académico, personal o social— supera nuestra capacidad percibida para responder. Es decir, surge cuando hay una discrepancia, real o percibida, entre las demandas externas y los recursos internos de la persona.

El estrés, en resumen, es la sensación de sentir que algo nos sobrepasa. No obstante, conviene aclarar algo importante: el estrés no siempre es negativo. En realidad, es una reacción natural del organismo, un mecanismo de defensa que nos permite adaptarnos a los cambios y a las amenazas. Desde una perspectiva biológica, constituye una respuesta instintiva que pone al cuerpo en estado de alerta, movilizand o energía física y mental para garantizar la supervivencia. Este fenómeno es conocido como la respuesta de “lucha o huida”, y consiste en una serie de cambios automáticos: aumento del ritmo cardíaco, liberación de adrenalina y cortisol, mayor tensión muscular y concentración de la atención. Todo ello tiene como objetivo preparar al organismo para dos posibles salidas: enfrentarse a la situación o escapar de ella.

En la antigüedad, este mecanismo era indispensable. El estrés era la respuesta adecuada cuando las personas tenían que enfrentarse, por ejemplo, a una manada de lobos o a una situación de caza de animales mucho más fuertes y poderosos que ellas mismas, o a una violencia física que amenazase la propia existencia. En esas situaciones se entiende la importancia de que el organismo se prepare para un despliegue intenso de actividad física.

Actualmente las personas también se enfrentan a situaciones demandantes y potencialmente peligrosas, produciéndose reacciones de estrés. Algunas son las mismas que antiguamente. Siguen produciéndose catástrofes, guerras, amenazas para la vida... Pero, en gran medida, las personas se enfrentan a acontecimientos muy diferentes de los que afrontaban en el pasado. La vida en general demanda a las personas exigencias y recursos muy diferentes, tanto a nivel social como personal, académico o laboral. Y, a pesar de que los sucesos o acontecimientos que generan estas reacciones son, en muchas ocasiones, muy distintos de los del pasado, los mecanismos fisiológicos que se ponen en marcha son prácticamente los mismos.

Considerando como estresor cualquier antecedente, estímulo o situación con capacidad para comprometer la capacidad de adaptación de la persona en situaciones en las que esta no tiene recursos para afrontarla y que genera las reacciones fisiológicas del estrés, los organismos reaccionan biológicamente de forma muy similar ante estímulos estresores muy diferentes; los estresores actuales son más difusos, complejos, quizá menos amenazantes para la supervivencia, pero, aun con un nivel de intensidad menor, se mantienen de forma prolongada en el tiempo.

⁴ Disponible en: <https://dle.rae.es/estr%C3%A9s>.

⁵ Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress>.

Y, si bien estas reacciones fisiológicas, cuando son mantenidas en un corto espacio de tiempo y logran controlar adecuadamente la amenaza, son buenas para el organismo, si son sostenidas durante mucho tiempo o son desproporcionadas para la amenaza concreta, pueden llegar a tener un coste biológico muy importante. Por ello, no puede decirse que las reacciones de estrés sean necesariamente malas, sino que este carácter crónico y sostenido del estrés es lo que puede volverlo perjudicial.

Cuadro 1. Conceptos de estresor y estrés.

ASPECTOS CLAVES DEL ESTRESOR Y DEL ESTRÉS	
ESTRESOR	ESTRÉS
Conceptos clave: antecedente, estímulo o situación.	Conceptos clave: exigencias, recursos, amenaza.
Elemento capaz de generar las reacciones fisiológicas del estrés.	Reacción fisiológica de defensa frente a demandas o amenazas percibidas.
Pone a prueba la capacidad de adaptación de la persona en situaciones en las que esta no tiene recursos para afrontarla.	Prepara al organismo para afrontar o escapar de ellas.

Fuente: elaboración propia.

En conclusión, el estrés es una reacción natural de adaptación que, en determinadas circunstancias, resulta necesaria y beneficiosa. Sin embargo, cuando se mantiene de manera crónica o desproporcionada, puede convertirse en un factor de riesgo importante para el equilibrio físico y psicológico. Conocer cómo funciona, cuáles son sus causas y de qué manera podemos gestionarlo constituye un paso fundamental para aprender a convivir con él de manera saludable.

04 LA FISIOLOGÍA DEL ESTRÉS

La respuesta fisiológica es la reacción que se produce en el organismo ante los estímulos estresores que rompen el equilibrio en el que se encuentra el organismo. La respuesta de estrés se inicia en el cerebro, el cual, cuando interpreta o percibe algo como amenazante dispara la respuesta fisiológica dirigida a recuperar el estado de equilibrio u homeostasis alterada por las fuentes de amenaza (estresores). Se trata, por tanto, de una respuesta adaptativa.

Figura 1. Proceso generación Síndrome General de Adaptación.



Fuente: elaboración propia a partir de NTP 318.

El estrés se puede definir como la respuesta física y no específica del organismo ante cualquier demanda o agresión. El organismo se prepara para afrontar la situación de amenaza y lo hace potenciando todo lo que fisiológicamente le es útil para una situación de lucha o huida; incrementa el gasto energético, la capacidad de atención y alerta, la capacidad de coagulación de la sangre, la tolerancia al dolor, etc.

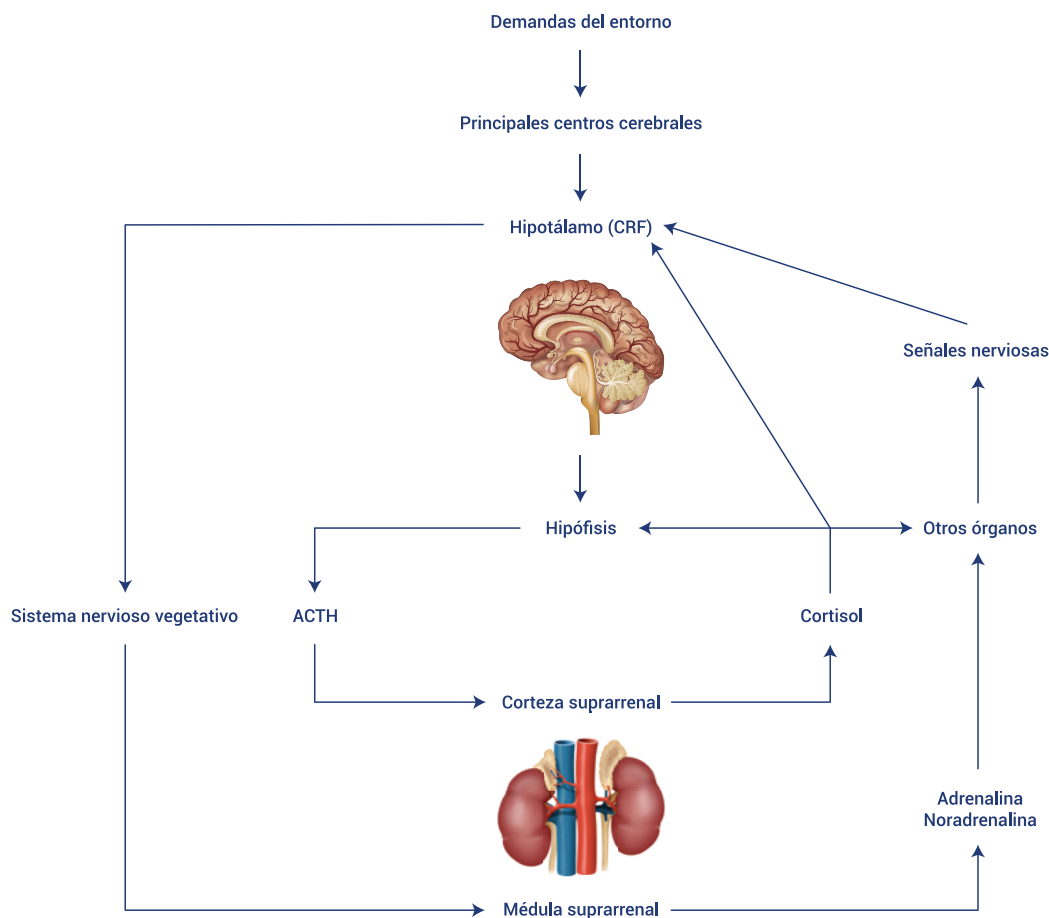
En definitiva, el organismo tiene una respuesta fisiológica general que supone la activación del eje hipotálamo-hipófisis-suprarrenal (HHS) y del sistema nervioso autónomo o vegetativo (SNA).

El eje HHS está compuesto por el hipotálamo, que es una estructura nerviosa situada en la base del cerebro que actúa de enlace entre el sistema endocrino y el sistema nervioso, la hipófisis (glándula pituitaria) situada asimismo en la base del cerebro, y las glándulas suprarrenales, que se encuentran sobre el polo superior de cada uno de los riñones y que están compuestas por la corteza y la médula.

El sistema nervioso vegetativo (SNV) es el conjunto de estructuras nerviosas que se encarga de regular el funcionamiento de los órganos internos y controla algunas de sus funciones de manera involuntaria e inconsciente.

Ambos sistemas están interconectados y producen la liberación de hormonas, sustancias elaboradas en las glándulas que, transportadas a través de la sangre, excitan, inhiben o regulan la actividad de los órganos.

Figura 2. Producción hormonal del sistema nervioso vegetativo (SNV) y del eje hipotálamo-hipófisis-suprarrenal (HHS).



Fuente: NTP 318.

Eje hipotálamo-hipófisis-suprarrenal (HHS).

El eje HHS actúa de enlace entre el sistema nervioso y el sistema endocrino; los estímulos estresantes son percibidos por los sentidos y procesados en el cerebro, pero la respuesta fisiológica del organismo es coordinada por el sistema endocrino.

Se activa ante estímulos amenazantes (estresores), tanto físicos como psíquicos y, al hacerlo, el hipotálamo segrega la hormona CRF (factor liberador de corticotropina), que actúa sobre la hipófisis y provoca la secreción de la hormona adenocorticotropa (ACTH). Esta secreción incide sobre la corteza de las glándulas suprarrenales, dando lugar a la producción de corticoides que pasan al torrente circulatorio y producen múltiples incidencias orgánicas.

Los corticoides que se liberan debido a la ACTH son:

- Los glucocorticoides: el más importante es el cortisol. Este facilita la excreción de agua y el mantenimiento de la presión arterial; modula la respuesta inmunitaria afectando a los procesos infecciosos y produce una degradación de las proteínas intracelulares. Tiene, asimismo, una acción hiperglucemiante (aumenta la concentración de glucosa en sangre) y se produce un aumento de calcio y de fosfatos liberados por los riñones, así como de lípidos.
- Los andrógenos: son las hormonas que estimulan el desarrollo de las características secundarias masculinas y estimulan el aumento tanto de la fuerza como de la masa muscular.

El cortisol es la hormona principal del estrés cuyas acciones a corto plazo son esenciales para la vida, pero su exceso a largo plazo es dañino porque puede producir alteraciones fisiológicas relevantes y pérdida de la capacidad adaptativa.

Sistema nervioso vegetativo (SNV).

Este sistema mantiene la homeostasis del organismo. La activación simpática supone la secreción de catecolaminas, que son:

- La adrenalina, segregada por la médula suprarrenal, especialmente en casos de estrés psíquico y de ansiedad.
- La noradrenalina, segregada por las terminaciones nerviosas simpáticas aumenta su concentración principalmente en el estrés de tipo físico, en situaciones de alto riesgo o de agresividad.

Estas hormonas son las encargadas de poner el cuerpo en estado de alerta, preparándolo para luchar o huir. Son las que permiten enlazar el fenómeno del estrés con los fenómenos psicofisiológicos de la emoción. Ambas intervienen en los siguientes procesos:

- Dilatación de las pupilas.
- Dilatación bronquial.
- Movilización de los ácidos grasos, pudiendo dar lugar a un incremento de lípidos en sangre.
- Aumento de la coagulación.
- Incremento del rendimiento cardíaco que puede desembocar en un aumento de la presión arterial.
- Vasodilatación muscular y vasoconstricción cutánea.
- Reducción de los niveles de estrógenos y testosterona, que son hormonas que estimulan el desarrollo de las características sexuales secundarias.
- Inhibición de la secreción de prolactina, que influye sobre la glándula mamaria.
- Incremento de la producción de tiroxina, que favorece el metabolismo energético, la síntesis de proteínas, etc.

En definitiva, ante una situación de estrés se produce una respuesta conjunta que compromete a todo el organismo, implicando especialmente a los sistemas endocrino, nervioso e inmunológico.

Fases del estrés: Síndrome General de Adaptación (SGA).

En este proceso de adaptación por parte del organismo se distinguen varias fases; la fase de alarma, la de adaptación y la de agotamiento, cada una caracterizada por diferentes reacciones fisiológicas, en lo que se denomina Síndrome General de Adaptación. Consiste en la respuesta fisiológica estereotipada del organismo que se produce ante un estímulo estresante, que ayuda al organismo a adaptarse y que es independiente del tipo de estímulo que lo provoca.

1. Fase de alarma/reacción.

Ante un estímulo estresante, es la fase en la que se produce una reacción automática que prepara al organismo para la acción, para hacer frente a una amenaza. El cuerpo se prepara para producir el máximo de energía para enfrentar una situación difícil. Es la reacción normal del organismo frente a un factor estresante. Los procesos que se producen son reacciones encaminadas a preparar el organismo para la acción de afrontar una tarea o esfuerzo (*coping*). La duración de esta fase suele ser corta. En su fase más inicial se puede producir un estado de shock o paralización previo a la activación cor-

tical. De forma inmediata se produce una descarga en masa del sistema simpático, lo que aumenta la capacidad del organismo.

Supone la activación del eje hipotálamo-hipófisis-suprarrenal (HHS); existe una reacción instantánea y automática que se compone de una serie de síntomas siempre iguales, aunque de mayor a menor intensidad:

- Movilización de las defensas del organismo.
- Aumento de la frecuencia cardíaca.
- Liberación de glóbulos rojos almacenados (especialmente desde el bazo).
- Redistribución de la sangre, que abandona los puntos menos importantes, como la piel (aparición de palidez) y las vísceras intestinales, para acudir a músculos, cerebro y corazón, que son las zonas de acción.
- Aumento de la capacidad respiratoria.
- Dilatación de las pupilas.
- Aumento de la coagulación de la sangre.
- Aumento del número de linfocitos (células de defensa).

Cuando el estímulo que la ha provocado es intenso o se alarga su permanencia en el tiempo, aparece la segunda fase.

2. Fase de adaptación o resistencia.

El organismo mantiene una activación fisiológica sostenida tratando de superar la amenaza o adaptarse a ella. El cuerpo se estabiliza y los síntomas se reducen cuando la situación comienza a estar bajo control. La duración de la fase puede ser variable (puede durar desde semanas hasta años), ya que dependerá tanto de los recursos personales (biológicos y psicológicos) como de los recursos materiales de que disponga la persona. Si es muy larga se considera estrés crónico.

Se producen las siguientes reacciones:

- Los niveles de corticoesteroides se normalizan.
- Tiene lugar la desaparición de la sintomatología inicial.

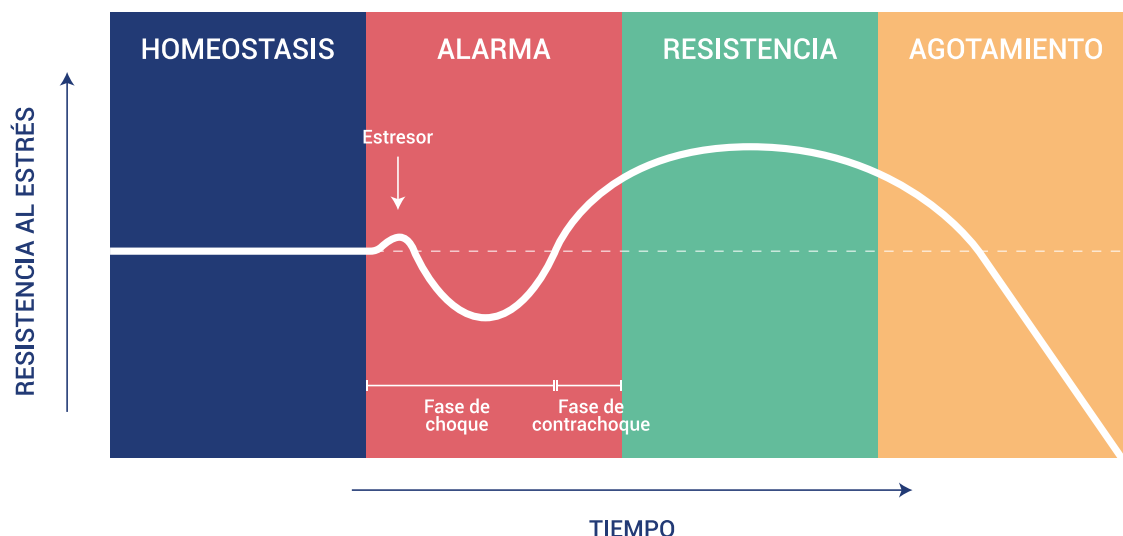
3. Fase de agotamiento o desgaste.

El organismo entra en esta fase cuando el estímulo estresante es continuo o se repite frecuentemente. El organismo agota sus recursos y pierde su capacidad de activación o adaptación. La persona no ha sido capaz de superar el estímulo, por lo que acaba exhausta, se agotan los recursos fisiológicos y el organismo ya no puede continuar resistiendo las agresiones del entorno, se cronifica el estrés, es posible que se reduzca la resistencia natural al mismo y pueden aparecer importantes daños a la salud.

En esta fase se produce:

- Alteración y daño en los tejidos (modificaciones tisulares).
- Patología psicosomática

Figura 3. Fases Síndrome General de Adaptación.



En definitiva, se ha producido una derrota de todas las estrategias adaptativas para afrontar el estímulo estresante y esto puede llevar a la aparición de consecuencias negativas para la salud relacionadas con el estrés: insomnio, falta de concentración, abatimiento, fatiga, extenuación, patologías inmunológicas, patologías cardiovasculares, patologías metabólicas y endocrinas, depresión, problemas gastrointestinales, infartos cardíacos, infartos cerebrales, etc.

Cuadro 2. Eventos del Síndrome General de Adaptación.

SÍNDROME GENERAL DE ADAPTACIÓN ¿Qué sucede en cada fase?		
Fase de alarma	Fase de resistencia	Fase de agotamiento
- Situación novedosa - Incremento tensión muscular - Liberación de hormonas - Incremento tensión arterial	- La situación se mantiene - Resistencia - Elevación de la glucosa - Adaptación al estrés	- Estrés intenso - Agotamiento de reservas físicas y psíquicas - Dificultad para gestionar las demandas

05 TIPOS DE ESTRÉS

Siendo el estrés una respuesta fisiológica general, suelen distinguirse distintos tipos en función de algunas variables que pueden presentarse de forma distinta. Algunos criterios clasificatorios habituales tienen que ver con la duración de los estresores o de la respuesta a ellos, con el tipo de efecto que provocan o con la propia naturaleza u origen del estresor.

1. En función de la duración:

- Estrés agudo:** estrés de elevada intensidad, pero breve. Surge tras una situación concreta y puntual de amenaza o situación impactante (p. ej., accidente de tráfico, discusión, tener que hablar en público, mudanza, etc.). Es el más frecuente, ya que deriva de las presiones a las que las personas se

enfrentan cotidianamente en su vida. Suele ser de corta duración y normalmente no causa daños severos a la salud. Suele desaparecer una vez que la exposición al estresor ha cesado.

En ocasiones, sin embargo, los estresores o amenazas pueden ser de tal naturaleza que sean muy impactantes y generen consecuencias importantes (pudiendo llegar a ser causa de estrés postraumático). Por otra parte, diferentes estresores tienen impactos potenciales distintos (por ejemplo, el fallecimiento de un familiar cercano es un acontecimiento estresante de más intensidad que ser denunciado por una infracción de tráfico).

Existe un subtipo de este, conocido como “estrés agudo-episódico”, en el que las situaciones de estrés agudo se presentan de forma repetida, generando un estado permanente de preocupación y tensión.

- b. Estrés crónico:** surge ante demandas que, pese a no tener que ser excesivamente elevadas, se prolongan en el tiempo (semanas, meses, años), no teniendo un principio ni un final claramente delimitados. Puede ser el resultado de estresores cotidianos que no se atienden o no se manejan adecuadamente, así como de eventos traumáticos. Exige una adaptación permanente (p. ej., problemas financieros, atención y cuidado permanente a personas enfermas, discusiones continuas entre compañeros/as de trabajo, precariedad laboral, etc.). Conlleva muchos síntomas de manera prolongada, convirtiéndose en algo agotador para el individuo que lo padece, lo que puede volverlo más vulnerable y propenso a desarrollar enfermedades, incluso, en ocasiones, puede llegar a provocar la muerte.
- c. Estrés postraumático:** trastorno mental que aparece tiempo después de haber estado expuesto a algún acontecimiento traumático de alto impacto. Se caracteriza por una serie de síntomas que incluyen recuerdos intrusivos y perturbadores del evento, pesadillas, flashbacks, estrés emocional y reacciones físicas a situaciones que recuerdan el trauma.

2. En función del efecto que provoca:

Una distinción clásica es la que clasifica el estrés en bueno o malo. El organismo siempre se encuentra en un estado de estrés mínimo que, ante determinadas situaciones, se incrementa pudiendo producir un efecto beneficioso o negativo, dependiendo de si la reacción del organismo es suficiente para cubrir una determinada demanda o ésta supera a la persona. Este nivel de equilibrio dependerá de los factores individuales (disposición biológica y psicológica), de las distintas situaciones y experiencias. Un determinado grado de estrés estimula el organismo y permite que éste alcance su objetivo, volviendo a la normalidad cuando el estímulo ha cesado.

- a. Eustrés:** o estrés “bueno”. Una cierta cantidad de estrés es necesaria para la vida cotidiana, el crecimiento, la supervivencia y ejerce una función de protección del organismo. Gracias a él podemos progresar en todos los sentidos. Es el que se activa para permitir que podamos resolver los retos cotidianos, que nos enfrentemos al estímulo, que actuemos sobre él; el organismo responde de forma equilibrada, respetando los parámetros fisiológicos y psicológicos.

Es positivo porque da al individuo la fuerza física y/o mental, así como la capacidad de hallar recursos, tanto externos como internos/personales, para hacer frente a la amenaza, solventando el problema, y le permite aprender e integrar las habilidades necesarias para saber, en el futuro, de qué manera actuar nuevamente frente a la amenaza, pudiendo mejorar los niveles de salud y rendimiento. Facilita el aprendizaje, genera conductas creativas y asertivas, capacita a las personas para asumir retos más complejos. Este tipo de estrés no produce un desequilibrio orgánico, sino que el cuerpo es capaz de enfrentarse a las situaciones e incluso obtiene sensaciones placenteras.

- b. Distrés:** estrés negativo o estrés “malo”. Se produce por una excesiva reacción que se manifiesta en una demanda muy intensa o prolongada de actividad. Puede generar afectación física y psicológica por una respuesta fisiológica exacerbada y prolongada. Es patológico, dañino y acumulable. Genera sensación de amenaza y malestar y dificulta responder correctamente a las dificultades de la vida. Puede generar consecuencias indeseables en los ámbitos social, familiar, laboral, etc.

En general, cuando las personas utilizan el término estrés lo hacen para referirse al estrés negativo o distrés. Este tipo de estrés es, precisamente, el que sucede cuando la evaluación de la amenaza indica que los recursos (personales, laborales, etc.) resultan insuficientes para hacer frente a la amenaza.

3. En función de la naturaleza u origen del estresor:

Considerando que los estresores son cualquier aspecto que constituya un factor de desequilibrio en el individuo, su naturaleza u origen pueden ser muy diverso. Ello hace imposible cerrar una lista completa y exhaustiva con todos los estresores. Por eso es fácil encontrar múltiples clasificaciones de los mismos según el criterio que se adopte o lo exhaustivo que se sea y que recogen aquellos aspectos, situaciones, eventos etc. con mayor probabilidad de funcionar como estresores.

Algunas fuentes de factores estresantes son las siguientes:

- Acontecimientos vitales importantes. Pueden ser agradables, buenos y alegres, como casarse, empezar un nuevo trabajo, tener un hijo o desagradables, como una enfermedad o fallecimiento, una separación o un proceso judicial.
- Factores ambientales, como un entorno contaminado, ruidoso, con temperaturas extremas, degradado, etc.
- La salud; la propia y la de terceros relevantes.
- Relaciones sociales difíciles o de conflicto con las personas cercanas.
- Los problemas económicos.
- Los estilos de vida y las demandas de la sociedad en la que vivimos.
- El trabajo; el tipo de trabajo, las condiciones en que se lleva a cabo, ...
- Las presiones académicas y profesionales.
- Impactos de la tecnología; exposición excesiva, saturación de información, hiperconectividad, complejidad, ...
- Nosotros mismos; nuestra forma particular de relacionarnos con nuestro entorno, nuestra visión negativa o positiva de las cosas, nuestra personalidad...

Holmes y Rahe⁶ elaboraron una escala (Escala de acontecimientos vitales estresantes) con la finalidad de medir el estrés al que está expuesta una persona por haber experimentado ciertos eventos o acontecimientos que forman parte de la vida y que son susceptibles de generar estrés, de mayor o menor intensidad, según cada suceso vital. La escala consta de 43 sucesos acumulativos de estrés, ordenados de mayor a menor capacidad para generar estrés, a los que se les asigna un valor numérico asociado a su potencial de generar estrés.

⁶ Holmes, T. H., & Rahe, R. H. (1967). *The social readjustment rating scale*. *Journal of Psychosomatic Research*, 11, pp. 213–218.

El nivel de estrés general viene dado por el sumatorio de las puntuaciones de los sucesos vitales estresantes a los que se ha estado expuesto en un plazo de 6 meses anteriores a la cumplimentación de la escala. A más puntuación, más nivel de estrés y mayor riesgo de experimentar trastornos psicósomáticos.

No es una escala de diagnóstico, sino una aproximativa que da una idea de sucesos vitales estresantes a los que las personas están expuestas y, por ello, debe ser usada con cautela y por profesionales. Se puede consultar la escala de Holmes y Rahe en el anexo 1.

En muchas ocasiones, es de interés centrar el análisis del estrés, tanto desde un punto de vista personal como académico, en función de una fuente u origen principal del que surge o en el que se plantean los estresores para una persona. Así, se pueden encontrar referencias, entre otras, al:

- Estrés académico: el que se origina con ocasión de exigencias vinculadas con los estudios, con el entorno educativo, con las presiones derivadas de exámenes, consecución de logros, competitividad, etc.
- Estrés financiero: vinculado con las preocupaciones económicas, de atención a las necesidades vitales, de poder atender en el presente y futuro a las obligaciones financieras, etc.
- Estrés familiar: generado por la exposición a demandas en el entorno familiar derivado de las relaciones y obligaciones generadas entre sus miembros.
- Tecnoestrés: derivado de las demandas tecnológicas, de uso excesivo de nuevas tecnologías, de la sensación de falta de control y adaptación a las mismas.
- Estrés social: tiene su origen en las relaciones sociales, en las exigencias e interacciones que estas relaciones generan.
- Estrés laboral: el referido a la exposición a condiciones de trabajo que suponen demandas que superan la capacidad de control de la persona trabajadora. Este documento profundizará sobre este tipo de estrés, analizando sus causas específicas y peculiaridades.

Sea cual sea la fuente de estrés, en todas ellas se producen reacciones fisiológicas en respuesta a demandas o amenazas percibidas. Lo que se plantea distinto para cada caso son los estresores concretos.

06 EFECTOS Y CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS. IMPACTO EN LA SALUD

El estrés no es propiamente un trastorno de la salud. Las reacciones de estrés son el primer signo de una respuesta del organismo que puede acabar generando daño emocional y físico.

En la medida en que las respuestas fisiológicas de estrés afectan a distintos sistemas biológicos del organismo, cuando son mantenidas por periodos prolongados o son muy intensas, pueden comprometer el adecuado funcionamiento de los sistemas fisiológicos de respuesta y acabar generando disfunciones, respuestas inadecuadas y nocivas para el propio organismo. La activación del sistema nervioso simpático, la secreción de las llamadas hormonas del estrés, cuando se produce de forma inadecuada, tienen impacto sobre el funcionamiento de órganos como el corazón, así como sobre los sistemas metabólico, inmunológico, endocrino, digestivo, musculoesquelético, los ritmos circadianos, etc. Todo ello incrementa la probabilidad de enfermar y compromete la salud general de las personas.

Cuadro 3. *Sistemas fisiológicos activados por el estrés que afectan a la salud.*

SISTEMAS FISIOLÓGICOS ACTIVADOS
• Nervioso vegetativo (simpático y parasimpático). • Endocrino. • Inmunológico. • Cardiovascular. • Musculoesquelético. • Digestivo.

La salud es un estado conformado por distintos aspectos; así, la Organización Mundial de la Salud (OMS) la define como un “estado de completo bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”.

La salud física tiene que ver con la presencia o ausencia de enfermedades, de alteraciones biológicas, fisiológicas o funcionales y de las limitaciones físicas. La salud mental muchas veces se identifica con trastornos y enfermedades mentales, pero es más que la sola ausencia de ellos; tiene que ver con el estado de bienestar mental que facilita que las personas puedan hacer y desarrollar todas sus habilidades, participar de forma plena en la sociedad, pudiendo, entre otras cosas, aprender y trabajar adecuadamente, contribuir a la mejora de su comunidad y a hacer frente a los momentos difíciles y estresantes de la vida.

La salud física, la salud mental y la salud social están íntima y fuertemente relacionadas entre sí, influyéndose mutuamente. El estrés puede llegar a suponer un grave deterioro para la salud de las personas. Además de su efecto perjudicial en la salud individual puede afectar negativamente a la eficiencia de las organizaciones, así como a las economías nacionales.

El estrés genera reacciones fisiológicas, cognitivas, conductuales y emocionales, que pueden estar en la base de la pérdida de bienestar y de estados de agotamiento físico o mental, angustia, e, incluso, frustración por las dificultades para gestionar situaciones estresantes.

Algunas de las señales de la existencia de estrés son:

- En el ámbito personal: manifestaciones físicas como sensación de ahogo, taquicardia o aparición de enfermedades autoinmunes; cognitivas como rumiaciones, miedo a perder el control o culpa; conductuales como irritabilidad, inquietud o verborrea.
- En el ámbito laboral: mal ambiente de trabajo, absentismo, descenso de la productividad, etc.
- En el ámbito social: aislamiento, evitación de ciertas situaciones, agresividad, fobia social, etc.

La respuesta del organismo es diferente según se esté en una fase de tensión inicial —en la que hay una activación general del organismo y en la que las alteraciones que se producen son fácilmente remisibles, si se suprime o mejora la causa— o en una fase de tensión crónica o estrés prolongado, en la que los síntomas se convierten en permanentes y se desencadena la afectación a la salud de la persona e, incluso, la enfermedad.

Cuadro 4. Consecuencias biológicas del estrés, en su fase inicial y en fases posteriores.

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

Fuente: NTP 355.

Entre los síntomas fisiológicos principales pueden destacarse el padecimiento de dolores de cabeza (especialmente cefaleas), problemas de espalda o cuello, dolores musculares (por contracciones musculares sostenidas), malestar estomacal, fatiga, infecciones (relacionadas con alteraciones del sistema inmunológico), respiración agitada, aumento de la presión sanguínea, agotamiento, mayor probabilidad de padecer obesidad y problemas cardiovasculares, síndrome metabólico, trastornos del sueño...

Entre los síntomas cognitivos son frecuentes la dificultad de concentración, la confusión, la reducción de la capacidad para resolver problemas, la disminución de la capacidad de aprendizaje y el deterioro de la memoria.

Las preocupaciones pueden llevar a la persona a rumiarlas de forma constante en la mente, al traer de vuelta situaciones del pasado que afectan negativamente, lo que impide poder centrarse en otros pensamientos o actividades. Pueden generarse enfoques atencionales inadecuados o sesgados, lo que lleva a cometer errores en los procesos de trabajo o de toma de decisiones.

Son muy importantes los síntomas emocionales, que suelen acompañar a la sintomatología anterior. Se incluyen aquí la ansiedad, el miedo, la tristeza, el llanto frecuente sin motivo aparente, la irritabilidad, el mal humor, los cambios frecuentes de humor, la frustración, el agotamiento, la impotencia, la sensación de estar abrumado/a, la inseguridad, la intolerancia y la desmotivación.

La ansiedad es una respuesta normal en situaciones de estrés. La ansiedad comprende un estado de agitación, preocupación o inquietud, el cual se convierte en una de las sensaciones más frecuentes de la persona y se acompaña de síntomas físicos y cognitivos. Los niveles de ansiedad pueden ser de distinta intensidad, requiriendo atención cuando son excesivos.

Cuadro 5. Sistemas de respuesta afectados y síntomas.

SISTEMAS AFECTADOS	SÍNTOMAS
Físico y fisiológico	Hipertensión arterial, trastornos intestinales, digestivos, respiratorios o de la piel, trastornos cardiovasculares, trastornos musculoesqueléticos.
Emocional	Ansiedad, estrés, irritabilidad, malhumor, tristeza.
Cognitivo	Problemas de concentración, de memoria, pensamientos obsesivos, dificultad para generar soluciones.
Conductual	Adicciones tecnológicas, abusos de sustancias tóxicas (tabaco, alcohol, drogas...), malas conductas de sueño.
Social	Conflictos interpersonales, agresiones, aislamiento, mal ambiente.
Otros	Pérdida de oportunidades, mala imagen personal, empresarial, abandonos académicos y laborales, pérdida de relaciones sociales, accidentes, problemas económicos, etc.

Fuente: *Directrices básicas para la gestión de los riesgos psicosociales, INSST, 2022.*

En los síntomas conductuales asociados al estrés son habituales la disminución del rendimiento y de la productividad, el absentismo, el aislamiento, las dificultades para relacionarse con otras personas, el aumento del consumo de alcohol, tabaco y otras sustancias, los trastornos de la conducta alimentaria,... Puede cambiar el patrón normal de comportamiento de las personas y aparecer conductas sociales de evitación, conductas agresivas, obsesivas, de abandono, errores en conductas de ejecución, conductas aceleradas, con prisas, etc. Todo ello incrementa los riesgos para la salud.

Hay tres cuestiones conductuales vinculadas al estrés que deben ser reseñadas: las conductas insalubres, las conductas suicidas y, directamente relacionado con el trabajo, la adicción al trabajo.

Hábitos insalubres.

La exposición a riesgos psicosociales y al estrés se ha relacionado con una gran variedad de conductas poco saludables como inactividad física, consumo excesivo de alcohol y tabaco, alteraciones de las conductas alimentarias (aumentos o disminuciones de la ingesta de alimentos, comer por ansiedad, dejar de comer, patrones insanos de alimentación), rutinas o hábitos inadecuados y un sueño deficiente y de mala calidad.

Conductas autolíticas o suicidas.

El estrés crónico puede aumentar el riesgo de suicidios. Los estudios de la conducta suicida asocian esta con tener un elevado nivel de estrés general, particularmente cuando no es posible tener una percepción de control personal. Los pensamientos suicidas son frecuentes en las personas con Síndrome de Estrés Postraumático. Algunos de los riesgos psicosociales que tienen su origen en el trabajo e inciden en la posibilidad de incrementar el nivel de estrés hasta llegar a cometer suicidio son: problemas económicos; acoso y hostigamiento; situaciones de burnout; elevadas exigencias psicológicas y largos horarios laborales.

Adicción al trabajo.

Se caracteriza por la pérdida de control respecto a los límites del trabajo hasta el punto de que afecta a otros ámbitos de la vida cotidiana. Las personas adictas al trabajo dedican muchísimo tiempo al trabajo, más de lo que los requerimientos de su trabajo exigen. Además, se producen conductas de esfuerzo y dedicación muy superiores a lo esperado, descuidando, de esta forma, otras cuestiones importantes como la salud y la vida extralaboral.

Las conductas de adicción al trabajo suponen un daño para la persona porque esta no se siente bien, presentando síntomas de estrés y malestar psicológico. Además, estos problemas pueden afectar al ambiente social (ej. conflictos con los/as compañeros/as, disminución del rendimiento) y extralaboral (ej. conflictos con la familia y/o los/as amigos/as).

El trabajo excesivo y la compulsión por trabajar son las dimensiones principales que definen esta adicción, siendo habitual que las personas adictas se lleven trabajo a casa, trabajen los fines de semana, durante las vacaciones e incluso estando enfermas. Aun sin estar realizando una tarea física y visible, es muy probable que la persona adicta permanezca pensando en temas laborales.

Se pueden identificar una serie de aspectos que conforman un patrón de comportamiento común entre las personas afectadas: el trabajo es lo más importante en sus vidas; son muy enérgicas y competitivas; trabajan más de lo que se les exige; necesitan controlar sus circunstancias laborales; cuando obtienen buenos resultados, aumenta su autoestima, mientras que esta disminuye si no se obtienen los resultados esperados; no les resulta sencillo trabajar en equipo; se encuentran insatisfechos fuera del ambiente laboral (ej. en familia); mantienen un presentismo laboral y, además, sufren problemas de salud relacionados no solo con dicha asistencia, sino derivados de la falta de recuperación por mantener la labor durante largos periodos de tiempo y estrés.

En conclusión, la experiencia del estrés es individual y también su impacto sobre la salud varía de unas personas a otras.

07 MODELOS EXPLICATIVOS DEL ESTRÉS^{7 8}

Como se ha indicado, los estímulos (estresores) que pueden provocar las reacciones de estrés son muy diversos. En ocasiones, evolucionan y se van modificando con el paso del tiempo y, otras veces, sin haber estado presentes previamente, aparecen como resultado de situaciones nuevas.

Los enfoques y las aproximaciones científicas para explicar las relaciones entre los diferentes elementos que intervienen en los procesos de estrés (modelos explicativos del estrés) definen el estrés centrándose de manera específica en alguno de los conceptos que engloba el término: estímulo, respuesta, percepción o amenaza.

- El estrés como estímulo.

Este enfoque centra el estrés en los estímulos del entorno y sus características, concebido en términos de carga o nivel de demanda que se ejerce sobre la persona. El estrés produce así una reacción de tensión, normalmente reversible, que si perdura en el tiempo puede llegar a tener efectos nocivos e incluso irreversibles. Esta aproximación al estrés se inspira en el concepto de estrés de las ciencias físicas, que se refiere a las fuerzas que actúan sobre un material, la deformación que producen y la resistencia de los materiales.

- El estrés como respuesta.

Este enfoque considera el estrés como una reacción fisiológica o psicológica a un conjunto de estímulos adversos. Como se ha indicado, estas reacciones pueden generar efectos y consecuencias transitorias o permanentes.

⁷ Merín, J., Cano-Vindel, A., y Tobal, J. J. (1995). *El estrés laboral: bases teóricas y marco de intervención*. *Ansiedad y Estrés*, 1(2-3), pp. 113–130. Disponible en: https://www.researchgate.net/profile/Antonio-Cano-Vindel/publication/230577109_El_estres_laboral_bases_teoricas_y_marco_de_intervencion_Occupational_stress_theoretical_back-ground_and_intervention_framework/links/09e41501afca081a0e000000/El-estres-laboral

⁸ Peiró, J. M. (2000). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Pirámide.

- El estrés como percepción.

Para estos enfoques, el estrés no puede entenderse solo en términos de carga ni de movilización fisiológica de las personas. Se centran en los procesos perceptivos de apreciación y evaluación de la exposición a estímulos nocivos. Desde estos modelos explicativos las respuestas fisiológicas y psicológicas derivan de los procesos perceptivos y cognitivos.

- El estrés como transacción.

Estos enfoques incorporan la importancia de los aspectos individuales y del entorno, así como los aspectos cognitivos de las personas, de forma que el estrés se entiende como una transacción entre la persona y el ambiente, jugando un papel importante las estrategias de afrontamiento. Así, son relevantes la falta de equilibrio entre demandas y recursos y la apreciación que se hace de la falta de equilibrio.

Los diferentes enfoques han dado lugar a la propuesta de diversos modelos globales que buscan explicar las relaciones entre los elementos que configuran los procesos de estrés. Algunos de estos modelos se han aplicado o adaptado de manera más específica a distintas fuentes de estrés, como el familiar, el escolar o el laboral. Resultan especialmente útiles porque permiten organizar los componentes del estrés, comprender mejor sus interrelaciones, ofrecer explicaciones específicas sobre tipos particulares de estrés —por ejemplo, el laboral— y señalar los aspectos sobre los que es posible intervenir de manera preventiva.

Modelo socioambiental o del entorno social de French y Kahn (1962).

Desarrollado en la Universidad de Michigan, es uno de los primeros enfoques teóricos que intentó explicar el estrés desde la interacción entre la persona y su contexto social y sentó las bases para posteriores teorías sobre el estrés laboral y organizacional. Es el modelo de estrés laboral más conocido y ha sido objeto de numerosas reformulaciones, ampliaciones, modificaciones y correcciones de algunas cuestiones planteadas y se ha aplicado de forma específica al entorno laboral.

El modelo recoge los elementos básicos del estrés y reconoce el impacto de las condiciones del entorno y la percepción que las personas tienen de ellas en el origen del estrés.

Para este modelo, el estrés se define como las reacciones que se dan en una persona a partir de la percepción que esta persona tiene del entorno objetivo y la percepción subjetiva de tal realidad.

Los factores básicos para considerar en situaciones de estrés son los siguientes:

- Entorno objetivo: se refiere a los aspectos estructurales, características físicas y objetivas del entorno, que son independientes de la percepción individual; situaciones que pueden ser potencialmente estresantes para todas las personas (estresores o desencadenantes del estrés laboral) y que afectan o pueden afectar a cualquiera que esté expuesto a ellos.
- Entorno subjetivo: lo conforma la experiencia subjetiva y la valoración que realiza el individuo de dichos estresores y de los recursos de que dispone para hacerles frente.
- Reacciones o respuestas de estrés: respuestas afectivas, emocionales o conductuales de las personas. Pueden ser inmediatas, a corto plazo o diferidas en el tiempo.
- Enfermedad: afecciones a la salud física y mental como reacciones a la exposición a estrés persistente.

Este modelo relaciona los anteriores elementos a través de una secuencia causal que va desde el contexto objetivo hasta la afectación a la salud mental y física. En las relaciones entre los elementos se considera

también el papel de otras variables que afectan a las relaciones indicadas. Así, se toma en consideración la influencia de las características personales y de las relaciones interpersonales como elementos que mediatizan la forma personal de percepción del entorno, de respuesta ante él y de vulnerabilidad personal ante situaciones estresantes.

El modelo de la Universidad de Michigan ha sido objeto de aplicación al mundo del trabajo, de algunas reformulaciones y ampliaciones. Algunas de las más relevantes son las siguientes:

- **Modelo procesual de McGrath (1976).** Parte de los elementos propuestos por el modelo de French y Kahn, pero se centra de forma específica en los procesos.
- **Modelo transaccional de Cox (1978).** Propone un proceso dinámico en el que es relevante la percepción de desequilibrio entre demandas y capacidad de respuesta, la evaluación de las consecuencias y el feedback o retroalimentación, que influye en las futuras evaluaciones para modificar las fases anteriores.
- **El modelo de las demandas, control y apoyo de Karasek y Theorell (1979).** Este modelo enfoca el estrés desde la interacción entre las exigencias de la tarea y el grado de control u autonomía de quien la lleva a cabo. La interacción puede ser de alta o baja exigencia psicológica, en función de las demandas laborales, y alto o bajo control, lo que da, como resultado, cuatro tipos de situaciones:
 - Alta tensión (alta demanda / bajo control): mayor probabilidad de estrés. Existe riesgo de tensión psicológica y enfermedad física.
 - Activo (alta demanda / alto control): es la situación óptima que motiva para el aprendizaje y para desarrollar nuevas pautas de comportamiento que permitan el crecimiento del individuo.
 - Baja tensión (baja demanda / alto control): hay bajo estrés, pero también escaso estímulo para el desarrollo.
 - Pasivo (baja demanda / bajo control): existe riesgo de desmotivación y falta de utilización de habilidades personales.

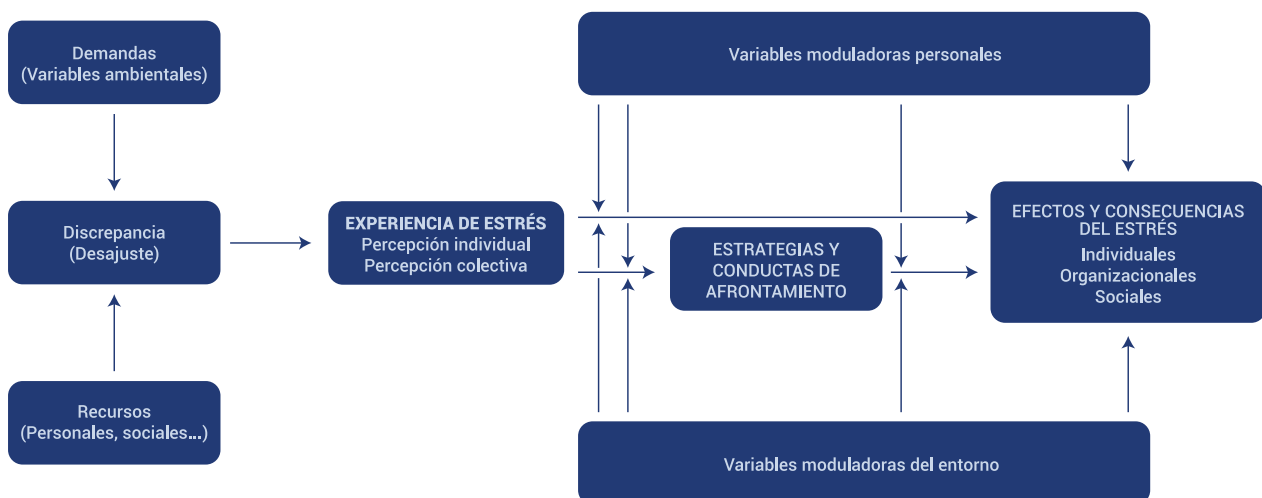
Posteriormente, Johnson amplió el modelo con una tercera dimensión: el apoyo social (entre iguales y por parte de superiores), elemento que actúa como moderador, amortiguando los efectos de las demandas.

- **Modelo de apreciación cognitiva de Lazarus y Folkman (1984).** Conceptualiza el estrés como resultado de una interacción entre la persona y su entorno, siendo esta interacción dependiente tanto de la naturaleza del estresor como de la interpretación subjetiva (evaluación cognitiva) y los recursos de que dispone la persona. Se producen dos niveles de apreciación cognitiva: en la primaria se valora si la situación objetiva constituye una amenaza, un desafío o es neutra. En la secundaria, si se dispone de los recursos necesarios para afrontarla.
- **Modelo de Esfuerzos y Recompensas (DER) de Siegrist (1998).** El modelo de Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa (DER) fue desarrollado para identificar condiciones de falta de reciprocidad en los compromisos sociales con especial atención al mundo laboral y para predecir reducciones del bienestar y aumentos de susceptibilidad a la enfermedad como consecuencias de tal exposición. Parte del análisis de la dinámica del intercambio entre las partes implicadas en el trabajo, siendo importante comprender el equilibrio en el intercambio entre la persona que desempeña el trabajo y la empresa.

Básicamente, las recompensas se operativizan en los entornos de trabajo en el salario, la estima y la seguridad y carrera profesional. El modelo DER sostiene que la falta de reciprocidad entre esfuerzos y recompensas (es decir, condiciones de esfuerzo alto/recompensa baja) provoca emociones negativas, con especial propensión a la activación del sistema nervioso autónomo y neuroendocrino.

- **Un enfoque integrador (Peiró, 2000)⁹.** Se propone un modelo conformado por seis categorías de variables que integra las principales aportaciones de los distintos modelos.
 - Variables ambientales (desajustes o discrepancias entre estresores y recursos)
 - Características de la persona como variables moduladoras (estilos cognitivos, tipo de personalidad, locus de control, etc.) de los procesos de apreciación y afrontamiento
 - Experiencia subjetiva, determinada por los procesos de apreciación y relevante para la selección de estrategias de afrontamiento.
 - Las estrategias de afrontamiento de la persona
 - Los resultados de la experiencia de estrés: reacciones fisiológicas, psicológicas y conductuales.
 - Las consecuencias del estrés. Alteraciones más o menos permanentes de la salud.

Figura 4. Modelo integrador Peiró. Fuente: Peiró y Salvador (1993).



Puntos en común de los distintos modelos.

Los modelos explicados comparten una serie de aspectos a tener en cuenta de cara a la comprensión y prevención del estrés:

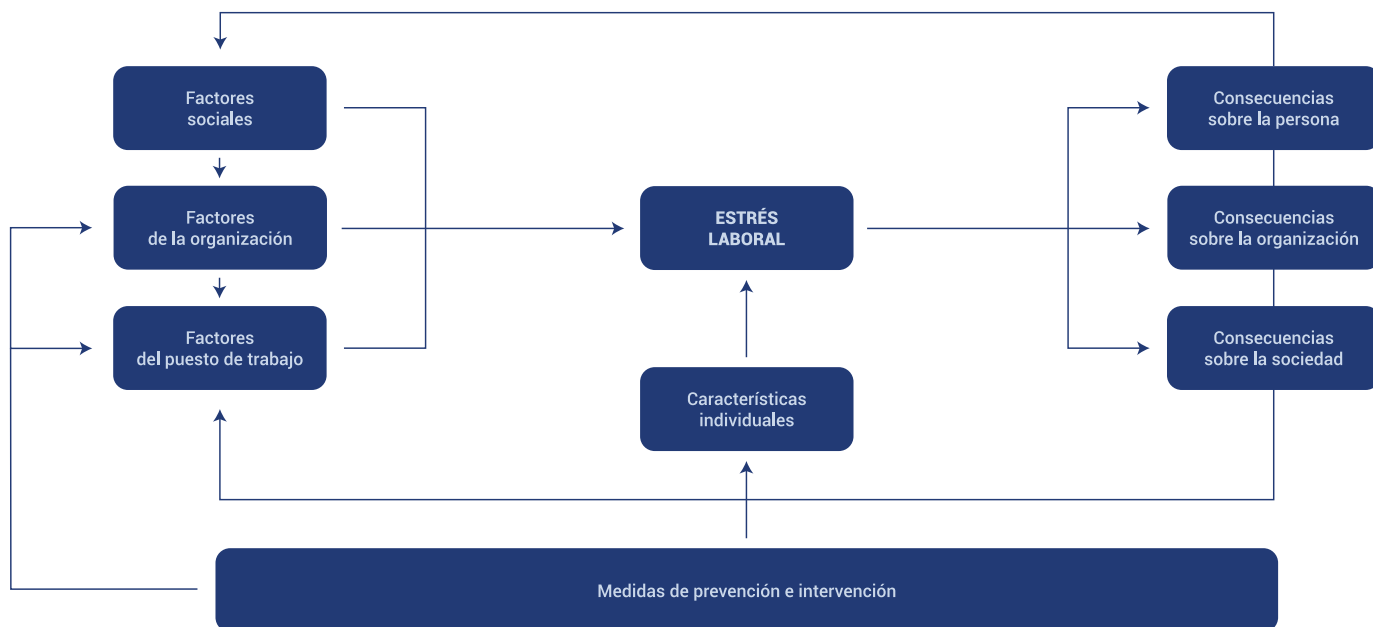
1. La interacción persona–entorno: el estrés surge de la relación entre ambas dimensiones, por lo que se entiende como un proceso dinámico, evoluciona con el tiempo y puede volverse crónico si no se gestiona adecuadamente.

⁹ Peiró, J.M. y Salvador, A. (1993). *Control del estrés laboral*. Barcelona: Eudema. Peiró, J. M. (2000). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Pirámide.

2. La importancia de la percepción: el estrés depende de cómo se interpreta la situación objetiva, es decir, se evalúa subjetivamente y se reacciona en consecuencia.
3. El ajuste entre recursos y demandas: se requiere equilibrio entre ambas para controlar la aparición de estrés. Si hay discrepancia o desequilibrio entre las demandas y los recursos, habilidades y capacidades de la persona, surge el estrés.
4. Los procesos de afrontamiento: la manera en que la persona responde al estrés, en función de la evaluación y la decisión que haya tomado, subraya la implicación de la persona como sujeto activo, por lo que la autonomía decisional de esta sobre su entorno supone un punto positivo importante sobre el control del estrés. Este dato se traduce, a su vez, en la capacidad de modificación de las estrategias de afrontamiento del estrés, como feedback de las anteriormente seleccionadas y ejecutadas, permitiendo la adaptación o la cronificación.
5. La importancia del apoyo social: es un moderador del estrés y puede provenir tanto de iguales como de superiores.
6. El contexto organizacional: los modelos de estrés en las organizaciones deben considerar también cuestiones como la justicia organizacional, la equidad, la reciprocidad, las dinámicas de intercambio entre las partes y las apreciaciones colectivas.

El Marco Europeo para la Gestión del Riesgo Psicosocial (PRIMA-EF: Psychosocial Risk Management-Excellence Framework -PRIMA-EF-)¹⁰ señala que el proceso de estrés laboral puede resumirse en un modelo que recoge los principales factores de riesgo asociados al estrés, las consecuencias del estrés y las relaciones entre ellos.

Figura 5. Esquema PRIMA-EF. Fuente: Leka y Cox, 2008.



¹⁰ El Marco Europeo para la Gestión del Riesgo Psicosocial (PRIMA-EF: Psychosocial Risk Management-Excellence Framework) es un consorcio liderado por el Institute of Work, Health & Organisations (I-WHO) británico en el que participan la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el área de Salud Laboral de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y organismos técnicos estatales en materia de salud laboral de varios países europeos. Su objetivo consiste en proporcionar un marco de actuación para promocionar políticas y prácticas de gestión del riesgo psicosocial en la Unión Europea (UE).

08 EL ESTRÉS LABORAL

Todo lo dicho hasta ahora sobre el estrés en general se aplica al estrés laboral. Se habla de estrés laboral para hacer referencia a la naturaleza específica o a la fuente concreta de los estresores. Estos tienen su origen en los distintos aspectos que configuran las relaciones del trabajo, desde cuestiones muy concretas como las condiciones materiales de trabajo en que se lleva a cabo el mismo hasta aspectos más generales, pero importantes, como las relaciones laborales, la precariedad laboral, etc.

Por tanto, puede decirse que el estrés laboral está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades de la persona trabajadora, esta los percibe con algún grado de amenaza y se generan las respuestas fisiológicas y psicológicas de estrés.

El trabajo —las actividades laborales en concreto y el mundo del trabajo en general— están sujetos a transformación continua. En los últimos cincuenta años el cambio ha sido importante y de forma especial en los últimos veinte y diez años. Un cambio cada vez más acelerado y sustancial, tanto tecnológico como económico y legal, que supone demandas, retos continuos y nuevos al personal y empresas, para los que las personas no siempre tienen recursos.

Las nuevas tecnologías, la globalización de los mercados y los nuevos modelos de relaciones laborales han traído consigo, entre otras cuestiones, lo que se ha venido a llamar nuevas formas de organización del trabajo (NFOT), nuevos modelos de empleo, plataformas de trabajo que modifican las relaciones tradicionales entre las empresas, la plantilla y las personas a las que ofrecen sus productos y servicios. Todo ello ha contribuido al incremento del estrés laboral y, con ello, de los trastornos y problemas vinculados a él.

Los estudios que abordan la relación entre la exposición a estresores laborales y su vinculación con la salud muestran de forma clara que existe relación entre el estrés relacionado con el trabajo y los trastornos de la salud, tanto físicos como mentales; en lo que afecta al trabajo, esto se manifiesta en un mayor absentismo o presentismo, en relaciones de trabajo alteradas o inadecuadas, en una reducción de la motivación individual, una menor satisfacción y creatividad, un aumento de la rotación del personal, traslados internos y abandonos, así como una imagen pública degradada. Estos problemas tienen un impacto considerable en la productividad, los costes directos e indirectos, y la competitividad de la empresa.

Factores globales que contribuyen al estrés laboral:

- Incremento de la competitividad global que presiona sobre las condiciones de trabajo y el respeto a los derechos humanos, incrementa las exigencias y la inseguridad laboral.
- Incremento de la flexibilidad en las relaciones contractuales; incremento del trabajo a tiempo parcial, trabajo temporal, trabajo autónomo.
- Incremento del trabajo mediado por plataformas digitales de trabajo, con incremento de cargas de trabajo, algoritmos no siempre transparentes organizando y decidiendo cuestiones esenciales del trabajo.
- La tecnología se hace omnipresente y su uso permanente genera confusión entre los tiempos de trabajo y de ocio, interfiriendo en la vida personal, difuminando los límites de las jornadas de trabajo y generando conflictos en las relaciones familiares.
- La reciente crisis económica mundial ha supuesto un incremento de las modificaciones, cambios organizativos y reestructuraciones empresariales, del trabajo precario, del desempleo, la pobreza y la exclusión social.

El estrés laboral y los problemas asociados han cobrado tal magnitud que hay quienes los consideran la epidemia de los nuevos tiempos. Tal es así, que el estrés laboral y la salud mental en general se han convertido en una de las principales preocupaciones de organismos y agencias internacionales que velan por la salud pública, como la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la OMS. Además, el estrés laboral no solo genera problemas para la salud de las personas o la productividad de las organizaciones empresariales, sino que también suponen un costo para la economía global.

Algunas cifras relevantes:

- La OMS estima que cada año se pierden 12 000 millones de días de trabajo debido a la depresión y la ansiedad, con un costo de US\$ 1 billón por año en pérdida de productividad y que el 15 % de las personas adultas en edad laboral padecen algún tipo de trastorno mental, siendo el estrés uno de los factores clave que contribuyen a ello.¹¹
- Según Eurofound y la EU-OSHA, más del 25 % de la población trabajadora de Europa padece estrés laboral durante la mayor parte de su jornada laboral y una proporción similar afirma que el trabajo afecta negativamente a su salud; el 27 % de las mujeres y el 26 % de los hombres reportan tener problemas de estrés siempre o la mayor parte del tiempo y casi el 80 % de quienes ocupan puestos directivos expresan preocupación por el estrés laboral^{12 13}.
- Además, más de cuatro de cada diez personas (44 %) afirman que su estrés laboral aumentó como consecuencia de la pandemia¹⁴.
- Según la encuesta Annual Global Workforce Survey llevada a cabo en los seis continentes en 2024, el porcentaje de personas que reportan estrés laboral intenso diario es de un 7 % en España. Tras la pandemia ha habido una tendencia de disminución continua: cada año menos personas reportan estrés laboral negativo y de alta frecuencia. De todos los continentes, Europa tiene la mayor proporción de personas empleadas con alto nivel de estrés, con un 19 %¹⁵.
- La Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo del año 2021 en sus datos para la población laboral española señala que sufrieron ansiedad el 37,6 % de las personas encuestadas (el 29 % de los hombres y el 47 % de las mujeres).¹⁶

¹¹ Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/28-09-2022-who-and-ilo-call-for-new-measures-to-tackle-mental-health-issues-at-work>.

¹² Parlamento Europeo: Informe sobre un nuevo marco estratégico de la UE en materia de salud y seguridad en el trabajo posterior a 2020 (incluida una mejor protección de los trabajadores frente a la exposición a sustancias nocivas, el estrés laboral y las lesiones por movimientos repetitivos) (2021/2165(INI)). Disponible en: https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/A-9-2022-0023_ES.html.

¹³ Eurofound and EU-OSHA (2014), Psychosocial risks in Europe: Prevalence and strategies for prevention, Publications Office of the European Union, Luxembourg. Project managers: Julia Flintrop, Oscar Vargas. Disponible en: <https://www.eurofound.europa.eu/en/publications/2014/psychosocial-risks-europe-prevalence-and-strategies-prevention>.

¹⁴ Encuesta de la EU-OSHA a la población trabajadora, OSH Pulse – Salud y seguridad en el trabajo con posterioridad a la pandemia. Disponible en: <https://osha.europa.eu/es/facts-and-figures/osh-pulse-occupational-safety-and-health-post-pandemic-workplaces>.

¹⁵ ADP Research Institute (2025). People at work 2025: A global workforce view. Disponible en: <https://www.adpresearch.com/wp-content/uploads/2025/03/PAW2025-Final.pdf>.

¹⁶ Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo 2021. Datos de España. INSST, 2023. Disponible en: <https://www.insst.es/documents/94886/5326464/Encuesta+Europea+de+Condiciones+de+Trabajo+2021+Datos+Espa%C3%B1a+%2818-11-2023%29.pdf/e6f46279-de3a-4fbf-1680-ddf93d08d07c?t=1701179937645>.

- Esa misma encuesta señala que la mitad de las personas trabaja a gran velocidad y con plazos muy ajustados (49,9 % y 49,2 %, respectivamente); 7 de cada 10 necesitan aprender cosas nuevas en sus puestos de trabajo; casi un tercio de las personas encuestadas no tiene autonomía sobre sus tareas (un 26,7 % no puede establecer el orden de sus tareas, el 32,8 % no puede elegir el método de trabajo y el 30 % no puede determinar la velocidad o el ritmo con el que trabaja); casi 2 de cada 10 personas consideran que su trabajo implica enfrentarse a situaciones con repercusión emocional; el 10 % de la población encuestada dice que su salario le supone llegar con dificultad o con mucha dificultad a fin de mes; el 12,8 % de las mujeres y el 10,8 % de los hombres señalan ser objeto de discriminación en el trabajo; el 6,6 % de las personas encuestadas manifiesta haber recibido ofensas verbales o amenazas y el 0,3 % a sufrir atención sexual no deseada y el 3,1 % de las personas entrevistadas indica haber sufrido abuso, acoso o violencia.¹⁷
- Crece el número de empresas europeas que implementan planes de acción contra el estrés (39 % de las que tienen más de 20 personas trabajadoras).¹⁸

Los estresores laborales.

Son muchas las investigaciones que se han centrado en el estrés laboral y han intentado identificar y enumerar tales estresores, proponiendo categorías clasificatorias en relación con el marco conceptual y teórico del que partían.

Considerando como estresor cualquier antecedente, estímulo o situación con capacidad para comprometer la capacidad de adaptación de la persona en situaciones en las que ésta no tiene recursos para afrontarla y que genera las reacciones fisiológicas del estrés, es fácil entender que muchos pueden ser los estímulos que en el entorno laboral actúan como estresores.

Es por ello por lo que pueden encontrarse diferentes listados de estresores laborales, que, con mayor o menor exhaustividad, recogen aquellas condiciones de trabajo o conexas a él, susceptibles de generar las reacciones de estrés. Si bien utilizan en ocasiones categorías distintas unas de otras, suelen compartir, con carácter general, elementos comunes, facilitando así la comprensión del estrés laboral.

En el marco de la prevención de riesgos laborales, los estresores laborales hacen referencia a los factores de riesgo psicosocial presentes en el trabajo. En este texto se presenta una adaptación de la clasificación propuesta por el Marco Europeo para la Gestión del Riesgo Psicosocial (PRIMA-EF). Este marco goza de una alta aceptación y es una referencia para nuestro entorno más inmediato.

¹⁷ Ver nota 5.

¹⁸ EU-OSHA, First findings of the Fourth European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks (ESENER 2024). Disponible en [ESENER-first-findings-2024_EN.pdf](#)

Cuadro 6. Estresores laborales.

ESTRESORES LABORALES	
Estresores del ambiente físico y de los equipos de trabajo	Iluminación Ruido Vibración Temperatura y condiciones climáticas Contaminantes biológicos o químicos Riesgos físicos Equipos e instalaciones
Estresores relativos al contenido de la tarea	Contenido y características del trabajo Carga y ritmo de trabajo Tiempo de trabajo
Estresores relativos al contexto laboral	Participación y control Cultura de organización Relaciones personales en el trabajo Rol en la organización Desarrollo profesional Interacción vida personal-trabajo

Fuente: elaboración a partir de Leka y Cox (2008).

Estresores del ambiente físico y de los equipos de trabajo.

Iluminación.

La iluminación inadecuada puede causar tensión, fatiga visual, dolores de cabeza, dificultades para llevar a cabo el trabajo, así como incrementar la frustración al resultar más laborioso llevarlo a cabo.

Ruido.

Puede generar muchas molestias y daños a la salud como una disminución permanente de la audición en función del nivel y tiempo de exposición.

Puede llegar a ser un estresor muy importante en ciertos entornos de trabajo, generando, entre otras cuestiones, irritabilidad, problemas de concentración y atención, dificultades para la comunicación, disminución de la productividad, incremento de la accidentalidad, reducción de la tolerancia a la frustración.

Vibraciones.

Se han asociado con la afectación del sistema nervioso, alteraciones neurológicas e incrementos de catecolaminas, además de afectar al bienestar psicológico.

Temperatura y condiciones climáticas.

La temperatura y la humedad relativa afectan de forma importante al bienestar personal y al estado de ánimo. Las temperaturas inadecuadas repercuten en los niveles de fatiga, la capacidad de concentración y atención, la calidad del sueño, los niveles de ansiedad. El estrés térmico genera situaciones constantes de incomodidad.

Contaminantes biológicos o químicos.

Son fuentes de estrés el hecho de trabajar expuesto a riesgos biológicos o químicos, el hecho de pensar que tales riesgos no están debidamente controlados o no se tienen los recursos adecuados para controlarlos y pueden generar problemas serios de salud tanto a corto como a largo plazo.

Riesgos físicos.

La exposición a riesgos físicos, que pueden ser causa de daños a la salud y obligar a una especial atención y concentración, es causa de estrés psicológico. Algunas de estas situaciones son el trabajo en ciertas condiciones como cuando se lleva a cabo en situación de aislamiento o en solitario, trabajos verticales, subterráneos, etc.

Equipos e instalaciones.

Se refiere a cuestiones que tienen que ver con el diseño de equipos, su funcionamiento, sus exigencias para la persona, etc. El desempeño del trabajo en condiciones de un entorno físico inadecuado puede ser en sí mismo estresante. Igualmente ocurre con el hecho de realizar trabajos peligrosos o trabajar con equipos o materiales que en sí mismos son nocivos.

Algunos estresores asociados:

- Equipos de trabajo, herramientas o tecnologías inadecuadas para las tareas a realizar.
- Exceso, escasez o ausencia de equipos, herramientas o tecnología.
- Equipos, herramientas o tecnología que funcionan mal, tienen muchas averías o contratiempos, etc.
- Equipos, herramientas o tecnología mal mantenidos.
- Equipos, herramientas o tecnología mal diseñados.
- Software muy complejo, inapropiado o no ergonómico.
- Equipos de trabajo que impiden la desconexión del/la trabajador/a fuera del horario laboral.
- Equipos que requieren un permanente aprendizaje.

Estresores relativos al contenido de la tarea.

Contenido de trabajo.

Aspectos relacionados con el diseño de la tarea, en relación con las exigencias de la misma, su forma de ejecución y el significado que tiene para quien la realiza.

Algunos estresores asociados:

- Tareas con ciclos cortos, fragmentadas, sin sentido o tareas cortas.
- Trabajo monótono, con falta de variedad o con alta repetitividad.
- Trabajo poco valorado.
- Tareas desagradables que pueden generar rechazo.
- Tareas de alta exigencia, física, intelectual o emocional.
- Requerimientos de altos niveles de creatividad.
- Tareas que requieren trato con personas, público o clientes, del que pueden derivar problemas.
- Tareas que pueden generar riesgo de violencia; trabajos con bienes valiosos, con clientes conflictivos, en situaciones de aislamiento geográfico, ...

Carga de trabajo/ritmo de trabajo.

Aspectos relacionados con la cantidad de trabajo, los aspectos cualitativos del mismo, el ritmo de trabajo, sus condicionantes y cuestiones como los niveles atencionales requeridos para la ejecución de las tareas.

Algunos estresores asociados:

- Cantidad de trabajo insuficiente o excesiva.
- Ritmos elevados de trabajo.
- Ritmos impuestos no modificables (por tecnología, clientes, automatismos...).
- Plazos estrictos de ejecución.
- Niveles elevados y sostenidos de concentración y atención.
- Interrupciones.
- Errores frecuentes.
- Imprevisibilidad de las tareas.
- Tiempo inadecuado para el desempeño de las tareas.
- Información inadecuada para el desempeño de la tarea (por exceso o por defecto, por estar incompleta o mal presentada).
- Multitarea.
- Dificultad o imposibilidad de contar con ayuda de superiores y/o compañeros/as para resolver problemas.
- Frecuentes cambios de ubicación física, movilidad continua, espacios de trabajo no convencionales.

Tiempo de trabajo.

Se refiere a la dimensión temporal del trabajo, incluyendo cuestiones como la cantidad de tiempo trabajado, su distribución, los descansos entre jornadas y las pausas en el trabajo, los horarios atípicos, la conciliación del tiempo de trabajo con los tiempos de la organización familiar y social, etc.

Algunos estresores asociados:

- Trabajo en horario nocturno.
- Trabajo a turnos.
- Jornadas muy largas.
- Jornadas con horarios impredecibles o irregulares.
- Falta de flexibilidad horaria.
- Descansos inadecuados.
- Exceso de horas de trabajo.
- Trabajo en fines de semana.
- Confusión entre tiempo de ocio y tiempo de trabajo por conexión o disponibilidad permanente.
- Dificultades para la desconexión por falta de protocolos.

Estresores relativos al contexto laboral.

Participación/control.

Se refiere a la capacidad y posibilidad que el trabajador o la trabajadora tienen para participar en la toma de decisiones sobre distintos aspectos del desempeño y organización del trabajo, de forma que pueda ejercer sobre ellos un cierto grado de control y de autonomía.

Algunos estresores asociados:

- Escasa participación o falta de la misma en la toma de decisiones sobre cuestiones como las tareas a realizar, su orden, distribución de las mismas, procedimiento, resolución de incidencias...
- Baja capacidad de control sobre la carga de trabajo, el método de trabajo, etc.
- Baja capacidad de control sobre el ritmo de trabajo.
- Baja capacidad de control sobre aspectos del tiempo de trabajo: turnos, descansos, días libres, vacaciones, etc.
- Bajo control sobre la tecnología.
- Inexistencia o medios de comunicación inadecuados.

Cultura de la organización.

Se refiere al conjunto de normas, valores y forma de pensar que caracterizan el comportamiento del personal en todos los niveles de la organización. Identifica a esta y la diferencia de otras, en cuanto que determina los valores, creencias, reglas, procedimientos, normas, lenguajes y costumbres.

Cuestiones concretas directamente relacionadas con la cultura de la organización y que pueden llegar a ser estresores importantes son:

- Los niveles de jerarquización y burocratización y de formalización de los procedimientos.
- Los sistemas de ejercicio del liderazgo y dirección.
- La comunicación formal e informal.
- Las posibilidades de participación.
- Las relaciones entre las personas.
- La acogida e integración de personal de nuevo ingreso.
- El clima laboral.
- La gestión del cambio.

Relaciones interpersonales/apoyo social.

Se refiere a condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en el entorno de trabajo. Las relaciones interpersonales pueden proyectarse dentro de la organización (entre compañeros/as, con superiores o subordinados/as) o hacia afuera (clientela, proveedores/as) y pueden ser fuente de apoyo o, por el contrario, origen de situaciones conflictivas de distinta naturaleza.

Algunos estresores asociados:

- Inexistente o inadecuado apoyo social entre el personal de la empresa.
- Relaciones interpersonales malas o de poca calidad.

- Relaciones personales inexistentes (aislamiento).
- Exposición a conflictos interpersonales, situaciones de violencia, de discriminación o de conductas inadecuadas.
- Inadecuada gestión, por parte de la empresa, de las situaciones de conflicto.

Desempeño de rol.

Se refiere a aquellas cuestiones relacionadas con la definición de funciones, responsabilidades, objetivos de los puestos de trabajo, así como con las relaciones funcionales con otras unidades de la organización, es decir, con la definición de cometidos de cada puesto de trabajo.

Algunos estresores asociados:

- Definición inexistente o deficiente de objetivos, funciones, procedimientos, tiempos asignados, criterios de calidad esperados, etc.
- Situaciones de conflicto de rol derivadas de demandas incongruentes, contradictorias o incompatibles entre sí o con ciertos procedimientos y tareas o funciones que pueden suponer un conflicto ético o moral a quien debe desempeñarlas.
- Sobrecarga o insuficiencia de funciones, asignación de funciones y responsabilidades añadidas que no corresponden al puesto.
- Responsabilidad sobre otras personas.

Desarrollo profesional.

Se refiere a los aspectos que afectan a la posición de una persona respecto a su organización, a las oportunidades dentro de la misma y también a la consideración de equidad entre lo que la persona aporta y lo que recibe de su organización.

Algunos estresores asociados:

- Sistemas inexistentes, inadecuados o poco claros de promoción.
- Sobrepromoción o infrapromoción.
- Paralización de la carrera profesional.
- Transiciones de carrera inadecuadas.
- Inseguridad contractual.
- Pobre remuneración.
- Escasa valoración social del trabajo.
- Inadecuación o inexistencia de formación.
- Desequilibrio entre esfuerzo aportado por el trabajador o la trabajadora y recompensas obtenidas.
- Falta de reconocimiento e interés por el equipo humano.

Interacción vida personal-trabajo.

Se refiere a la relación, equilibrio e influencias que mantienen las demandas laborales con las de la vida privada.

Algunos estresores asociados:

- Dificultades para compatibilizar la vida laboral con la vida familiar y social.
- Conflictos entre las demandas de la vida laboral y las de la vida familiar y social.
- Doble presencia: simultaneidad de las exigencias laborales y familiares
- Doble jornada: suma del trabajo remunerado y doméstico o de cuidados.
- Estresores de los entornos social y familiar que influyen sobre el trabajo.

09

ALGUNAS SITUACIONES ESPECÍFICAS ASOCIADAS AL ESTRÉS LABORAL

Burnout o Síndrome de estar quemado por el Trabajo (SQT).

También denominado “síndrome de estar quemado por el trabajo” (SQT) o “síndrome de desgaste ocupacional”. El Síndrome de Burnout está definido por la OMS en la 11ª Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11) como “resultado de estrés crónico en el lugar de trabajo que no se ha manejado con éxito”. Se vincula a entornos laborales con unas determinadas condiciones de trabajo, principalmente en presencia de demandas de servicio humano, con altas exigencias de carácter emocional (exigencia de expresar emociones socialmente deseables, de prestar atención emocional o de vivenciar situaciones de alto impacto emocional). Suele requerir que en el trabajo se dé una relación intensa entre la persona trabajadora y la clientela-usuario. Tradicionalmente se ha vinculado a profesionales de la salud, pero puede presentarse en cualquier profesión o actividad.

Se define el síndrome de burnout como una respuesta al estrés laboral crónico (se produce un fallo en las estrategias de afrontamiento ante las demandas). Si se prolonga en el tiempo puede tener consecuencias nocivas en los mismos términos que los señalados para el estrés (alteraciones fisiológicas, emocionales, etc.) pero, de forma específica, el síndrome de burnout presenta una triple dimensión de afectación de síntomas: agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal.

Cuadro 7. Dimensiones afectadas en burnout.

DIMENSIONES AFECTADAS	SÍNTOMAS
Agotamiento emocional	Agotamiento y/o pérdida de la energía y de los recursos emocionales propios, sensación de no poder dar más de uno mismo a nivel afectivo, extenuación emocional
Despersonalización	Actitudes impersonales, negativas y cínicas, sentimientos negativos hacia los receptores del servicio
Reducida realización personal	Sentimiento de incompetencia profesional, evaluación negativa del propio trabajo, inadecuado desempeño profesional, insatisfacción personal y profesional, experiencia vital de fracaso

Fuente: elaboración a partir de NTP 704.

El burnout no surge de manera abrupta, sino que pueden identificarse 5 fases en su aparición y evolución:

1. Entusiasmo: con energía y positivismo ante el nuevo empleo.
2. Estancamiento: no se cumplen las expectativas, pasando a considerar un desajuste entre el esfuerzo realizado y la recompensa percibida.
3. Frustración: la persona se desilusiona. Comienzan a aparecer problemas de salud e irritación.
4. Apatía: la persona cambia su actitud y su conducta como mecanismo de defensa.
5. Quemado/a: colapso emocional y cognitivo que lleva a la persona a la frustración y la insatisfacción.

El burnout no es estrés laboral propiamente dicho, sino una de las posibles respuestas al impacto acumulativo del estrés laboral crónico. Entre ambos pueden establecerse algunas diferencias:

Cuadro 8. Diferencias entre estrés y burnout.

ESTRÉS	BURNOUT
Mayor implicación en los problemas	Desvinculación de los problemas
Hiperactividad emocional	Embotamiento emocional
Prima el daño fisiológico	Prima el daño emocional
Agotamiento físico	Agotamiento emocional
Surge la depresión para mantener la energía física	Surge la depresión como pérdida de ideales
Tiene efectos en exposiciones moderadas	Solo hay efectos negativos

Fuente: elaboración a partir de NTP 704 y 732.

Dentro de los problemas de salud que puede provocar el burnout se encuentran la ansiedad, la depresión, la enfermedad cardiovascular o los TME.

Tecnoestrés.

Las nuevas tecnologías han llevado a un interés específico y creciente por el estrés en cuanto que la exposición y el uso de tales tecnologías mantiene una relación con respuestas de estrés asociadas a las mismas. Se ha acuñado el término tecnoestrés para referirse a una patología de estrés específica relacionado con el auge de las nuevas tecnologías.

Se ha definido el tecnoestrés¹⁹ como un estado psicológico negativo relacionado con el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) o con la amenaza de su uso en un futuro, condicionado por la percepción de un desajuste entre las demandas y los recursos relacionados con el uso de las TIC que lleva a un alto nivel de activación psicofisiológica no placentera y al desarrollo de actitudes negativas hacia las TIC.

Como cualquier situación de estrés, surge por el desajuste entre las demandas y los recursos relacionados con el uso de las TIC, ante las que la persona percibe una falta de habilidad o de capacidad para gestionarlas correctamente. Las variables que caracterizan al tecnoestrés incluyen una alta demanda en el uso de tecnologías y una falta de control, tanto a nivel de la tarea como en los ámbitos social, organizacional y extralaboral. A esto se le suma la falta de recursos personales suficientes para afrontar dichas demandas, tales como la autoeficacia, las estrategias de afrontamiento y el compromiso. Estos factores interactúan y se retroalimentan, generando un problema cada vez más extendido.

¹⁹ Salanova, M. (2003). Trabajando con tecnologías y afrontando el tecnoestrés: el rol de las creencias de eficacia. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 19, pp. 225-247.

Los tecnoestresores pueden tener su origen en las demandas (tecnodemandas): sobrecarga de trabajo por exceso de información; trabajo monótono y repetitivo; exigencias de procesamiento de información; conflicto de rol y ausencia de recursos laborales (falta de conocimiento, falta de control sobre la tecnología, tecnología inadecuada, etc.).

Se suelen distinguir varios tipos de tecnoestrés:

- Tecnoansiedad: el más habitual. La persona siente tensión, altos niveles de activación fisiológica y malestar por el uso presente o futuro de algún tipo de tecnología. Esta ansiedad lleva a dudar de la eficacia de las TIC y de su propia capacidad y competencia frente a las mismas.
- Tecnofobia: es un tipo específico de tecnoansiedad, y se caracteriza por el miedo hacia las TIC y por la presencia de pensamientos hostiles y agresivos hacia la tecnología.
- Tecnofatiga: es el agotamiento mental y cognitivo derivado del uso continuado de las tecnologías, haciendo que la persona no valore las ventajas de su utilización.
- Tecnoadicción: implica la existencia de un impulso incontrolable a utilizar las tecnologías todo el tiempo y en cualquier lugar, convirtiéndose en personas dependientes de ellas. Una de las principales consecuencias del uso de las TIC es la invasión de la vida privada y la imposibilidad de desconexión del trabajo.

La violencia en el entorno laboral.

El trato con personas en el ámbito laboral puede ser un aspecto muy positivo y satisfactorio. De hecho, el apoyo social que aportan otras personas es un importante moderador del estrés. Pero, en sentido contrario, la violencia que puede generarse entre las personas en general y en los entornos laborales en particular puede llegar a ser un estresor muy potente.

La violencia puede adoptar muchas formas. Una de las más evidentes son las agresiones físicas (golpear, empujar, disparar...), sin embargo, en las conductas violentas han de considerarse también aquellas que pueden violentar e intimidar a quien las sufre aun cuando no consistan en una agresión física.

Así, actualmente se presta una especial atención a distintas formas que la violencia puede adoptar; la violencia física y los distintos tipos de acoso.

Violencia física.

Existen varios tipos de violencia en el lugar de trabajo, en función del tipo de relación que mantengan entre sí las personas implicadas:

- Violencia tipo I (externa): el agresor y la víctima no tienen vinculación directa. Un ejemplo sería el de un atraco a un banco o a una gasolinera.
- Violencia tipo II (de servicios): quien ejerce violencia es una persona que recibe el servicio (por ejemplo, tratamiento médico, servicios de seguridad, etc.), y la persona agredida es quien ofrece y proporciona el servicio.
- Violencia tipo III (interna): las personas implicadas en la violencia pertenecen a la misma organización, independientemente de la posición jerárquica que ostenten.

- Violencia tipo IV (externa): la persona que agrede no tiene vinculación con la organización, pero sí mantiene (o ha mantenido) una relación personal con la/s víctima/s.

Dentro de las múltiples consecuencias de las situaciones violentas, las personas agredidas pueden resultar lesionadas, lo que puede desencadenar bajas laborales y/o llevar a revivir la situación en forma de trastorno de estrés postraumático. Las agresiones a menudo dejan también un impacto psicológico en quienes han sido testigo de las mismas.

Entre los factores de riesgo cabe mencionar el trabajo de cara al público, trabajar en solitario, sin compañeros/as y trabajar con bienes valiosos, personas conflictivas a quienes se presta el servicio, frustradas, con estados de ánimo alterados, insatisfechas, en situaciones de alto ritmo o carga de trabajo, etc.

Acoso/Violencia psicológica.

Se han de considerar también violentas aquellas conductas verbales o físicas amenazantes, insultantes, intimidatorias, acosadoras y abusivas. En estos supuestos, la naturaleza de la violencia es psicológica y no física, pero no por ello menos dañina.

Se han distinguido distintos tipos de acoso en función de la naturaleza de las conductas abusivas o del objeto de la violencia psicológica. Así, se distingue entre acoso laboral, acoso sexual, acoso por razón de sexo, acoso discriminatorio, conductas abusivas o vejatorias, etc.

El acoso psicológico, laboral, hostigamiento o *mobbing* es un término que se define como la exposición a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otra/s que actúan frente aquella/s desde una posición de poder (no necesariamente jerárquica). Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud.

El Convenio 190 de la OIT sobre la violencia y el acoso (2019), ratificado por España en 2022, señala que, a efectos del Convenio, la expresión “violencia y acoso” en el mundo del trabajo designa un conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables, o de amenazas de tales comportamientos y prácticas, ya sea que se manifiesten una sola vez o de manera repetida, que tengan por objeto, que causen o sean susceptibles de causar, un daño físico, psicológico, sexual o económico, e incluye la violencia y el acoso por razón de género. El Convenio, de forma más concreta, señala “que la expresión “violencia y acoso por razón de género” designa la violencia y el acoso que van dirigidos contra las personas por razón de su sexo o género, o que afectan de manera desproporcionada a personas de un sexo o género determinado, e incluye el acoso sexual”.

Puede suponer diferentes tipos de conducta como, por ejemplo, maltrato (verbal y físico) o discriminación, entre otras, y supone un coste importante tanto para las personas trabajadoras como para las empresas, ya que cualquier persona es susceptible de ser víctima de acoso. Este acoso discriminatorio es toda conducta no deseada, relacionada con el origen racial o étnico, la religión o las convicciones, la discapacidad, la edad o la orientación sexual de una persona.

El acoso puede ser tanto fuente de estrés como resultado del mismo. Una exposición a situaciones de acoso puede tener como consecuencia la aparición de síntomas. Los cuadros clínicos asociados que se describen son patologías psíquicas, siendo habituales los cuadros ansiosos y depresivos, a menudo compatibles con un síndrome de estrés postraumático. Pueden darse también patologías psicosomáticas y alteraciones sociales y familiares. Una consecuencia principal para la víctima es el estrés que, añadido a otros efectos negativos que pueden llegar a mermar la capacidad de la persona, generar sentimientos intensos de culpa o derivar, inclusive, en depresión, que alteran tanto la vida privada de la víctima como la laboral, afectando incluso a compañeros/as de trabajo, familia y amistades y provocando ansiedad, apatía, pérdida de autoestima, trastornos del sueño e incluso abocando al suicidio.

10 VULNERABILIDAD AL ESTRÉS

FACTORES DE VULNERABILIDAD.

Los diferentes modelos teóricos explicativos del estrés contemplan distintas variables y factores que interactúan entre sí para generar la percepción de estrés y determinar su génesis y desarrollo. Estas variables pueden jugar un papel diverso en la experiencia de estrés. Algunos actúan como precipitantes o potencia-dores, pero otros actúan como protectores ante el mismo, es decir, como recursos disponibles para hacerle frente.

Dado que en la génesis del estrés es muy relevante la forma en que la persona evalúa las demandas a las que está expuesta y sus recursos para hacerles frente, es importante conocer y comprender la existencia de importantes diferencias individuales en las respuestas de estrés, ya que este afecta de distinta manera a las personas expuestas a estresores similares.

Se distinguen dos tipos principales de recursos personales:

- **Internos:** pertenecen a la persona y son intrínsecos a ella. Ejemplo de ellos son la personalidad, la autoestima, el estado físico, la madurez, el control percibido...
- **Externos:** son recursos externos a la persona y de los que esta puede servirse y poner a su disposición. Entre otros cabe destacar el apoyo social, los recursos materiales, económicos y de otra naturaleza de que se dispone. También se encuadrarían en estos los recursos sociales, sanitarios, profesionales, etc. a los que la persona puede acceder.

La percepción individual del estrés depende de las características personales y las estrategias de afrontamiento. Dado que cada persona es única y distinta de las demás, el punto de vulnerabilidad individual al estrés es distinto del resto de personas e incluso variable para una misma persona en distintas situaciones y momentos temporales. Algunos factores y situaciones ponen a algunas personas en situación de mayor o especial vulnerabilidad. No significa esto que el solo hecho de tener una serie de características personales determinadas desencadenen por sí mismas el estrés, sino que incrementan la vulnerabilidad de estas personas, aumentando la probabilidad de sufrir estrés cuando se expongan a unas determinadas situaciones o demandas.

Entre las características de personalidad hay algunos aspectos que tienen relación con la generación de estrés:

- **Tipo de personalidad:** particularmente importante a destacar en la incidencia del estrés resulta el patrón de personalidad tipo A. Se caracteriza por un interés desmesurado por la perfección y elevada implicación con su trabajo, con gran esfuerzo, tensión, preocupación constante por el tiempo (nunca hay suficiente) e imposibilidad de relajarse. Son personas activas, enérgicas, competitivas, ambiciosas, agresivas, impacientes y diligentes. Se trata de un estilo de comportamiento habitual ante las diversas situaciones que les surgen en la vida, haciendo a la persona más susceptible al estrés. El patrón de personalidad tipo B (patrón más relajado, menos competitivo, más sociable, flexible), por el contrario, tendería a actuar como amortiguador del estrés, realizando las tareas sin urgencia y con una alta capacidad de resolución de las mismas.
- **Dependencia:** las personas poco autónomas tienen mayores dificultades en la toma de decisiones o en situaciones ambiguas, por lo que toleran mejor las situaciones en las que son dirigidas u ordenadas por terceros. Sin embargo, tienen más problemas en situaciones que implican tomar decisiones o cualquier tipo de incertidumbre y ambigüedad.
- **Ansiedad:** las personas con altos niveles de ansiedad experimentan mayores niveles de conflicto, tanto internos como externos, mayor preocupación y miedo incluso en situaciones de ausencia de amenaza real.

- **Introversión:** las personas introvertidas, al ser menos receptivas al apoyo social, reaccionan más intensamente que las extrovertidas, presentando respuestas fisiológicas al estrés más intensas. Son más susceptibles a la ansiedad social.
- **Flexibilidad:** las personas menos flexibles presentan mayor conflicto y desadaptación en sus reacciones, especialmente en situaciones que implican un cambio ya que tienen mayor dificultad para adaptarse a estos.
- **Capacidades personales:** incluye la formación, los conocimientos, las destrezas y la experiencia de la persona. Es importante, como fuente de estrés, por la posible incongruencia o discrepancia entre la situación de una persona en un momento dado y las expectativas o deseos sobre lo que debería ser.
- **Estado físico y hábitos de salud:** un mal estado físico (ej. por ausencia de actividad física o enfermedad) o malos hábitos de salud (como el consumo de drogas, ya sean legales o ilegales) pueden disminuir la capacidad de enfrentarse a los problemas.
- **Necesidades, aspiraciones y expectativas de la persona:** la satisfacción de estas necesidades influye en el bienestar emocional y la capacidad de la persona para afrontar situaciones estresantes.
- **Género:** hombres y mujeres enfrentan estresores específicos relacionados con sus roles de género y expectativas sociales, lo que puede llevar a diferencias en la forma en que perciben y manejan el estrés y estableciendo estilos de conducta diferentes. Influiría, por ejemplo, en que las mujeres tengan mayor doble presencia (trabajo laboral y trabajo en casa) y que se dediquen, en mayor medida que los hombres, al cuidado de familiares, etc.

COLECTIVOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD.

La vulnerabilidad se atribuye, por tanto, a la interacción de múltiples de los factores mencionados. Pueden identificarse algunos colectivos que, por compartir ciertas características, están en una situación de especial vulnerabilidad al estrés. La identificación y protección de estos colectivos es fundamental para prevenir efectos adversos derivados del estrés.

Proporcionar a las personas habilidades que les permitan gestionar de manera eficiente y eficaz los recursos puede permitirles afrontar de manera adecuada el estrés antes o durante su aparición.

Entre los colectivos vulnerables destacan las personas mayores, jóvenes, las mujeres, las personas con discapacidad y las personas migrantes.

Es importante actuar con medidas preventivas, dirigidas a estos colectivos, que garanticen condiciones laborales dignas, igualdad de oportunidades y la promoción de entornos laborales saludables y participativos.

Personas mayores.

Cuanta más edad tienen las personas, mayor es la probabilidad de padecer enfermedades crónicas y de absentismo laboral, así como menor la adaptación a los cambios (ej. nuevas tecnologías) y riesgo de desempleo a largo plazo.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) considera a este colectivo como especialmente vulnerable en el ámbito laboral por la interacción de múltiples factores, especialmente frente al estrés laboral debido a factores biológicos y psicosociales inherentes al envejecimiento y a la transición profesional.

La mayor edad puede aportar ventajas en términos de mayores recursos para gestionar situaciones demandantes por haber adquirido mayores habilidades, recursos, destrezas y conocimientos a lo largo de los años. Sin embargo, en algunas situaciones, dado que el envejecimiento conlleva cambios que afectan tanto a la capacidad física como a la cognitiva, la tolerancia a las demandas laborales, en este grupo, puede verse disminuida, aumentando su vulnerabilidad ante factores estresantes. Algunos ejemplos son la falta

de reconocimiento o la obsolescencia profesional, lo que implica una limitación de oportunidades de desarrollo profesional o incertidumbre respecto a su continuidad laboral, así como el incremento de la carga mental y de los ritmos de trabajo, la exposición a cambios frecuentes que exigen actualización y aprendizaje permanente. El incremento acelerado de la complejidad tecnológica es también un factor relevante en el colectivo de personas mayores.

La OIT analiza la implementación de programas de prejubilación como herramienta para facilitar la atenuación de los riesgos de la exposición a factores de riesgo laboral hasta el momento de la jubilación. Se recomienda aplicar medidas preventivas y protectoras que incluyan, entre otras, la adaptación ergonómica de los puestos de trabajo, formación y reciclaje profesional, estabilidad laboral y horarios flexibles.

Jóvenes.

Las personas más jóvenes se enfrentan a inestabilidad laboral, inseguridad, incertidumbre y falta de experiencia laboral en la gestión del estrés y de la presión para adaptarse a entornos laborales desconocidos. Se encuentran más presentes en empleos temporales y precarios con elevada rotación, lo que les genera inseguridad laboral, siendo más susceptibles a la exposición a dichas situaciones de estrés.

Mujeres.

Las mujeres, en general, enfrentan una doble carga, laboral y doméstica, además de percibir una menor remuneración, sufrir situaciones de desigualdad y un mayor riesgo de acoso laboral, sexual y por razón de sexo, lo que aumenta la sensibilidad al estrés. Las dificultades para la conciliación de la vida laboral y personal, añadidas a la discriminación (por género, en este caso), entre otros factores, incrementan la posibilidad de exposición a factores psicosociales que producen estrés, lo que resulta extrapolable a las mujeres como colectivo laboral vulnerable.

La precariedad laboral es más frecuente en sectores feminizados, lo que intensifica los factores estresores y lleva a una mayor incidencia de trastornos relacionados con el estrés en las mujeres (ansiedad, depresión, burnout...). La discriminación por género, el acoso laboral y la falta de apoyo social constituyen factores adicionales que agravan la situación.

De forma especial, son vulnerables las mujeres embarazadas o en periodo de lactancia. Constituyen un colectivo vulnerable debido a los cambios físicos, psicológicos y sociales de tal proceso natural. Su exposición a factores de riesgo psicosocial generadores de estrés puede afectar tanto a su propia salud como a la del feto.

Personas con discapacidad.

Las distintas discapacidades (déficits físicos, sensoriales o mentales) a menudo suponen una exigencia añadida y una disminución de los recursos personales para hacer frente a las demandas de la vida en todas sus facetas, pudiendo suponer situaciones insalvables y ser fuente de frustración y estrés. El Informe PRESME²⁰ identifica a este colectivo como vulnerable en la medida en que tiene menor acceso a empleo estable y presenta una brecha salarial significativa, lo que resulta en mayor precariedad y mayor riesgo de estrés laboral crónico y mala salud mental, que puede verse incrementada por la falta de apoyo social.

Algunas de las barreras a las que se enfrenta este colectivo son, por ejemplo, la discriminación, la carencia de políticas y programas empresariales para fomentar su inclusión o la falta de accesibilidad con barreras tanto arquitectónicas como tecnológicas. Se trata de un colectivo con elevado desempleo y alta exclusión social, lo que lo sitúa, efectivamente, como un colectivo vulnerable y precario.

Migrantes.

Las personas migrantes presentan características de vulnerabilidad debido a que poseen menor protección contractual, barreras idiomáticas y culturales, sufren tensión psicológica derivada de la adaptación a una cultura diferente (estrés aculturativo), así como precariedad en sectores de riesgo, asumiendo habitualmente unos ingresos inferiores, y discriminación o exclusión en el entorno laboral.

²⁰ Benach, J. (coord.) (2025). *Precarios, inestables y estresados. Precariedad laboral y salud mental. Informe PRESME*. Ministerio de Trabajo y Economía Social.

Autónomos/as, personal con trabajo temporal y formas de empleo no estándar.

Los/as trabajadores/as autónomos/as tienen algunos estresores específicos como una elevada responsabilidad, inseguridad económica, fluctuaciones de la demanda, falta de protección social, la búsqueda permanente de clientes y la dependencia de la gestión algorítmica para la organización del trabajo (por ejemplo, en el caso de trabajo a través de plataformas digitales de trabajo). En muchas ocasiones cuentan con menores fuentes de apoyo social y mayor aislamiento, lo que limita sus recursos para gestionar el estrés e incrementa la percepción de estrés crónico.

Quienes tienen contratos temporales constituyen un colectivo laboral vulnerable debido a la naturaleza temporal y habitualmente precaria de sus contratos, con estresores específicos que afectan a su salud, repercutiendo en su rendimiento y bienestar. Se enfrentan a falta de protección social, inseguridad contractual, falta de formación en seguridad y salud, y asignación de tareas de riesgo sin supervisión adecuada.

11 GESTIÓN Y CONTROL DEL ESTRÉS

Las medidas y actuaciones encaminadas a la gestión y control del estrés son variadas y tienen distintos enfoques y objetos de actuación. Los distintos elementos que configuran la experiencia de estrés pueden ser objeto de tales medidas, por lo que el elenco de medidas posibles es amplio. Los distintos modelos explicativos del estrés están configurados por procesos y variables que se interrelacionan entre sí. Así, cada proceso o variable puede ser objeto de medidas de gestión y control, de forma que, como resultado de estas actuaciones sobre los distintos elementos, se modifique el proceso y la experiencia de estrés.

En función de sobre qué variables de cada modelo se actúe y de en qué momento temporal se haga, suelen presentarse dos clasificaciones principales. Así pueden distinguirse dos grandes grupos de ámbitos de actuación sobre los que centrar las medidas:

- La fuente de estresores. Se proponen distintas medidas dirigidas a evitar, modificar o atenuar el potencial estresor de ciertas exposiciones. La alteración y modificación de las condiciones estresantes puede llevarse a cabo mediante distintos mecanismos y estrategias. Sin embargo, en ocasiones, los estresores a los que las personas están expuestas son inamovibles, impredecibles e inevitables o, simplemente, resulta muy difícil o imposible eliminar las fuentes de estrés en el origen. En estos casos se puede proporcionar a las personas estrategias que faciliten la gestión de tales situaciones. Cuando se trata del estrés laboral, las medidas se focalizan sobre los aspectos que conforman la situación de trabajo.
- La persona: las medidas de intervención se centran, entre otras cuestiones, en capacitar a la persona para gestionar eficazmente los aspectos que conforman la experiencia de estrés; desde el control de los efectos negativos que genera el estrés hasta las estrategias de afrontamiento, los recursos para el control de los estresores. La intervención sobre la persona dotándole de mecanismos de gestión del estrés es especialmente relevante en situaciones en que resulta muy difícil la actuación sobre las fuentes de estrés.

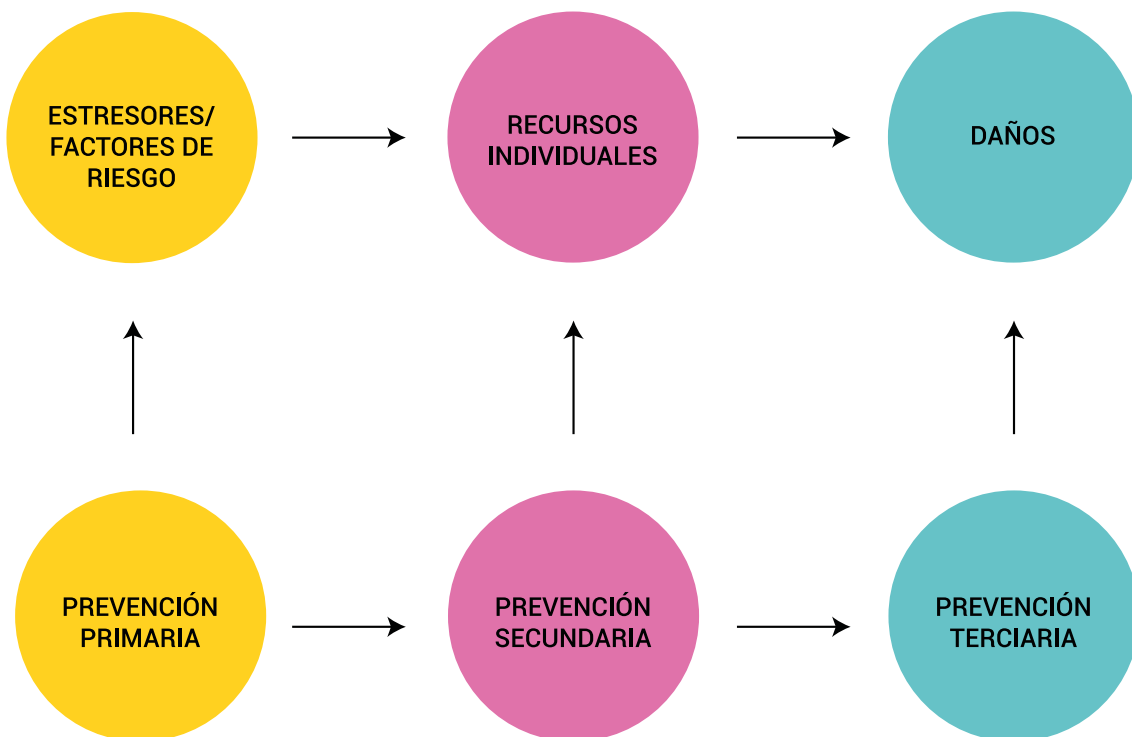
En función del momento temporal de actuación, aunque muy relacionado con el objeto sobre el que recae la actuación, se distingue entre:

- Actuaciones primarias (dirigidas al control y gestión de las variables del entorno que son fuentes de estrés). El objetivo de este tipo de acciones va encaminado a eliminar o modificar las causas y fuentes del estrés desde la raíz, desde su origen.

- Actuaciones secundarias (procuran la gestión de la situación estresante, reduciendo su duración e impacto). Tienen como objetivo ayudar a la persona a desarrollar conocimientos y habilidades para poder reconocer y manejar sus propias reacciones ante el estrés. Aquí se pueden encuadrar varias de las acciones generales que se citan más adelante, ya que aumentan los recursos y la resistencia de las personas que ya han experimentado síntomas.
- Actuaciones terciarias (dirigidas a reducir el daño una vez producido). Su objetivo es tratar y rehabilitar a las personas que han sucumbido a trastornos y patologías relacionadas con el estrés.

También se conocen como intervención o prevención primaria, secundaria o terciaria.

Figura 6. Fases de intervención sobre el estrés.



Fuente: Directrices básicas para la gestión de los riesgos psicosociales, INSST, 2022.

A. LA PERSONA COMO ÁMBITO DE ACTUACIÓN. QUÉ PUEDO HACER POR MÍ MISMO.

El papel de la persona en la gestión del estrés es fundamental y requiere una actitud activa y responsable. Esto implica desarrollar autoconocimiento, recursos personales, incorporar hábitos saludables, buscar apoyo social y profesional cuando sea necesario, y aplicar técnicas de relajación que favorezcan el equilibrio y el bienestar integral.

En general, las estrategias centradas en la persona para afrontar el estrés pueden clasificarse en cuatro grandes categorías:

- **Generales:** orientadas a fortalecer recursos personales de carácter amplio que permitan hacer frente a las demandas estresantes.
- **Cognitivas:** buscan modificar la interpretación de las situaciones, actuando sobre los pensamientos negativos y promoviendo una reorganización de los esquemas mentales.
- **Conductuales:** proporcionan herramientas prácticas de actuación que facilitan la resolución de problemas y la adaptación a circunstancias difíciles.
- **Fisiológicas:** se enfocan en reducir las respuestas físicas al estrés, disminuyendo el malestar emocional y el nivel de activación corporal asociado.

TÉCNICAS GENERALES.

Desarrollar un buen estado físico.

El ejercicio regular no solo ayuda a mantenerse en forma, sino que también aporta beneficios importantes para la salud mental y física. Está comprobado que puede mejorar trastornos como la depresión y la ansiedad, así como prevenir y controlar problemas como la hipertensión, la obesidad y otras enfermedades, reduciendo el riesgo de recaídas.

Moverse de manera constante activa tanto el cuerpo como la mente: aporta energía, aumenta la resistencia física y mejora funciones esenciales como la respiratoria, metabólica y cardiovascular. A nivel psicológico, favorece la desconexión de las preocupaciones diarias y genera una sensación de bienestar.

No siempre es necesario practicar deporte de forma intensa; actividades sencillas como caminar a paso ligero o subir y bajar escaleras, cuando se realizan entre tres y cuatro veces por semana, también contribuyen a mejorar el estado general, eliminar toxinas y mantener el equilibrio físico y emocional.

Entre los principales beneficios del ejercicio destacan:

- Mayor autoconfianza, al alcanzar metas personales y notar mejoras en la condición y aspecto físico.
- Afrontamiento saludable del estrés, sustituyendo conductas dañinas (como el consumo de alcohol u otras sustancias) por una fuente de bienestar más positiva: la actividad deportiva.
- Distracción y alivio mental, ya que ayuda a frenar pensamientos negativos repetitivos y a dirigir la atención hacia experiencias más agradables.
- Mejor calidad del sueño, gracias a la relajación muscular y a la reducción de la ansiedad y el estrés acumulados.

Mantener una dieta adecuada.

La alimentación juega un papel fundamental en la prevención y el manejo del estrés. Un equilibrio entre las demandas energéticas del día y una nutrición adecuada en cada comida ayuda a mantener la estabilidad física y mental.

Si no se tiene el hábito de consumir frutas, verduras o bebidas saludables, empezar puede resultar un reto. Sin embargo, la clave está en hacerlo de manera gradual: pequeños cambios sostenidos en el tiempo permiten incorporar estos alimentos de forma natural en la rutina.

Por ejemplo, añadir una pieza de fruta al desayuno no solo aporta fibra y mejora el tránsito intestinal, sino que también proporciona energía, favorece la sensación de saciedad hasta la siguiente comida y contribuye a una mejor digestión. Esto último es especialmente importante, ya que el sistema digestivo está estrechamente relacionado con el bienestar físico y emocional.

Además, para evitar digestiones pesadas y mejorar la calidad del descanso, se recomienda cenar al menos dos o tres horas antes de acostarse. De esta manera, la alimentación se convierte en un aliado directo del equilibrio y la salud integral.

Apoyo social.

El apoyo social es un factor fundamental para manejar el estrés, ya que ofrece una red de recursos emocionales, informativos y prácticos que ayudan a las personas a enfrentar situaciones difíciles. Contar con una buena red de apoyo social es fundamental para hacer frente al estrés y favorecer la adaptación a las diferentes situaciones de la vida. El contacto cercano y cara a cara con otras personas —ya sean familiares, amistades o personas de distintos ámbitos como el trabajo, el estudio o el deporte— ofrece compañía, comprensión y un sentido de integración.

Compartir tiempo con otras personas, conversar sobre diferentes temas y participar en planes sociales ayuda a generar emociones positivas, fortalecer los vínculos y cultivar el buen humor. Estas experiencias no solo proporcionan bienestar inmediato, sino que también aumentan la resistencia psicológica y emocional frente al estrés cotidiano y la obtención de ayuda instrumental de la red de apoyo cuando sea necesario.

El apoyo social puede moderar este estrés al incrementar el sentimiento de control. Cuando las personas cuentan con un apoyo adecuado en su entorno, pueden percibir que tienen más recursos para manejar las demandas que han de afrontar.

Descanso y sueño.

El sueño es un pilar esencial para la salud física y mental. Según la Sexta Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo²¹, el 16 % de las personas trabajadoras tiene dificultades para conciliar el sueño, el 20 % se despierta varias veces durante la noche y el 19 % se levanta con sensación de cansancio o fatiga. Estos problemas son más frecuentes en mujeres, en personas de mayor edad y en ciertos sectores laborales, como el sanitario.

Adquirir buenos hábitos de descanso resulta fundamental para mejorar la calidad del sueño y reducir los factores que lo alteran. Algunas recomendaciones útiles son:

- Evitar el ejercicio físico en las horas previas a dormir, ya que mantiene el cuerpo activado y dificulta la conciliación del sueño.
- Mantener una rutina horaria regular, evitando dormir siestas largas durante el día, lo que facilita un descanso nocturno más profundo.
- Cuidar la alimentación. Repartir bien las calorías y los momentos de su ingesta favorece la salud metabólica, ayuda a controlar el peso y mejora el descanso. Además, conviene limitar el consumo de estimulantes como café o té.
- Evitar fumar y beber alcohol antes de acostarse. La nicotina activa el sistema nervioso y dificulta la relajación, mientras que el alcohol interrumpe las fases del sueño, provocando despertares frecuentes.
- Preparar el espacio para dormir. Asegurarse de que la habitación sea cómoda, silenciosa y oscura. Beber agua o ir al baño antes de acostarse, cerrar ventanas para reducir ruidos, apagar dispositivos electrónicos y usar cortinas opacas o persianas para bloquear la luz. También es importante asociar la cama solo al descanso, evitando actividades como comer, trabajar o ver televisión en ella.

²¹ Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo. 2015 6ª EWCS – España, INSHT, Madrid 2017.

- Gestionar el uso de dispositivos con pantallas; la exposición a pantallas (teléfonos, ordenadores...) incrementa la liberación de cortisol, la hormona del estrés. Se recomienda evitar pantallas en el espacio donde se duerme, desactivar notificaciones de los mismos y evitar el uso de los dispositivos un tiempo antes de acostarse.

Un sueño reparador no solo aporta energía para afrontar el día, sino que también fortalece la salud emocional, ayuda a reducir el estrés y mejora la calidad de vida.

Ocio.

Un ocio de calidad permite desconectar de las preocupaciones cotidianas, contribuye a mejorar el bienestar físico y mental, genera relaciones sociales positivas y fomenta la creatividad y el aprendizaje. Participar en actividades culturales, artísticas, deportivas, solidarias, tener una afición, etc., son actividades que incrementan la motivación, generan conductas saludables y ofrecen un propósito a la persona.

TÉCNICAS COGNITIVAS.

Reorganización cognitiva.

Permite a la persona modificar la forma en que percibe y valora una situación. Consiste en sustituir interpretaciones negativas por enfoques más realistas y positivos, lo que facilita adoptar conductas más adecuadas y funcionales.

Modificación de pensamientos automáticos o distorsionados.

Muchas veces interpretamos lo que nos ocurre siguiendo patrones de pensamiento rígidos, aprendidos o adquiridos por experiencias pasadas. Esta técnica ayuda a identificar, registrar y analizar de manera racional dichos pensamientos, favoreciendo que la persona los relativice y los reemplace por otros más ajustados a la realidad.

Desensibilización sistemática.

Busca que la persona enfrente de forma gradual aquellas situaciones que le generan estrés, miedo o ansiedad. Para ello, primero se aprende una técnica de relajación y luego la persona se expone progresivamente al estresor, ordenado en una escala del 1 al 10. Solo cuando logra mantener la calma en un nivel, pasa al siguiente, fortaleciendo así su tolerancia.

Inoculación de estrés.

Se asemeja a la desensibilización, pero añade un componente clave: tras relajarse en presencia del estresor, la persona entrena la generación de pensamientos positivos que sustituyan a los negativos, reforzando su capacidad de afrontamiento.

Detención del pensamiento.

Resulta útil cuando aparecen pensamientos negativos repetitivos que generan ansiedad y llevan a la persona a un "bucle mental". La técnica consiste en interrumpir ese flujo mediante una palabra clave o una acción específica, lo que facilita redirigir la atención hacia pensamientos más constructivos y positivos.

TÉCNICAS CONDUCTUALES.

Entrenamiento asertivo.

Se centra en desarrollar la capacidad de expresar sentimientos, deseos, emociones y necesidades de forma clara, respetuosa y tranquila, sin caer en la agresividad ni en la pasividad.

Entrenamiento en habilidades sociales.

A través de la observación y la práctica, la persona aprende conductas de interacción adecuadas para situaciones que pueden generar estrés, miedo o ansiedad. Primero observa cómo se lleva a cabo la conducta (modelo), luego la ensaya y finalmente la incorpora hasta convertirla en parte de su repertorio habitual.

Técnica de solución de problemas.

Ayuda a la persona a enfrentar los conflictos de manera más eficaz. El proceso incluye: identificar el problema, generar diversas alternativas, valorar las posibles soluciones, elegir la más adecuada, ponerla en práctica y evaluar los resultados. Si la solución no funciona, se reinicia el proceso. De este modo, se reduce la sensación de impotencia y ansiedad que aparece cuando los problemas parecen irresolubles.

Modelamiento encubierto.

Consiste en ensayar mentalmente conductas positivas que la persona desea adquirir. A través de la imaginación se recrean los pasos de la acción, sustituyendo conductas negativas por respuestas más adaptativas.

Técnicas de autocontrol.

Buscan que la persona aprenda a regular su propia conducta. Para ello se entrena en el manejo de las circunstancias que preceden y siguen a sus acciones, desarrollando así un mayor control sobre sus reacciones y decisiones.

TÉCNICAS FISIOLÓGICAS.

Técnicas de relajación física.

Permiten alcanzar un estado de calma emocional a través del cuerpo. Una de las más conocidas es la relajación progresiva de Jacobson, que consiste en tensar y relajar distintos grupos musculares de manera secuencial. Este método ayuda a tomar conciencia de la tensión acumulada y a liberar esa carga, lo que permite aplicar la técnica también en la vida diaria cuando se detecten señales de estrés físico.

Técnicas de control de la respiración.

Enseñan a respirar de forma adecuada para reducir los efectos físicos y emocionales del estrés. En una situación de tensión, una respiración controlada ayuda a estabilizar el organismo y recuperar la calma. Para ello es fundamental mantener una postura correcta que facilite la entrada de aire en los pulmones y la adecuada distribución del oxígeno en el cuerpo. Practicar estas técnicas de manera regular favorece el equilibrio y el bienestar.

Técnicas de relajación mental (meditación).

Permiten enfocar la atención en una actividad concreta, como la respiración, una palabra o una imagen, logrando desconectar de las fuentes de estrés. Con la práctica, la meditación favorece la concentración, la serenidad y una mayor capacidad de gestión emocional.

Biofeedback.

Combina la observación de procesos biológicos con el entrenamiento cognitivo. A través de dispositivos que proporcionan información sobre funciones corporales (como la frecuencia cardíaca, la respiración o la tensión muscular), la persona aprende a identificar cómo reacciona su organismo ante el estrés y a desarrollar estrategias para regular esas respuestas de manera consciente.

B. ESTRÉS LABORAL Y ACTUACIONES DE INTERVENCIÓN.

La OIT²² señala que las mejores estrategias se centran en las exigencias del trabajo, los conocimientos, capacidades y recursos de los/as trabajadores/as, el apoyo social y el control, e incluyen los siguientes elementos:

- Modificar las demandas laborales. Se trata de medidas destinadas a eliminar o rebajar la intensidad de ciertas exigencias laborales. Serían ejemplo de ellas la sustitución de una tecnología por otra menos demandante, los cambios en el entorno y en el puesto de trabajo, el ajuste de las cargas de trabajo, las modificaciones de los tiempos de trabajo, etc.
- Asegurar que la plantilla tenga o pueda adquirir los conocimientos, habilidades y destrezas necesarias para desempeñar su trabajo de manera eficaz. Son medidas dirigidas a incrementar los recursos personales para una mejor gestión de la actividad laboral. Algunas intervenciones posibles serían la selección y asignación adecuada de las personas trabajadoras a los puestos de trabajo, la formación técnica en habilidades sociales, adaptadas a las necesidades del puesto y actualizadas periódicamente.
- Aumentar el control que ejerce la persona sobre la forma en que realiza su trabajo. El control puede proyectarse sobre cuestiones distintas, desde posibilitar el incremento de la autonomía temporal (por ejemplo, con la introducción de horarios flexibles) a aumentar el control sobre cómo se desempeñan las tareas y ciertas decisiones (por ejemplo, incrementando la flexibilidad en procedimientos, generando puestos de trabajo compartido y fomentando la participación en la toma de ciertas decisiones).
- Aumentar la calidad y cantidad de las distintas fuentes de apoyo que recibe el/la trabajador/a (por ejemplo, promover la ayuda mutua y el intercambio de conocimientos, proporcionar ayuda cuando sea necesaria o promocionar entornos amigables y cooperativos).

El capítulo 8 de este texto, “El estrés laboral” ofrece un detallado elenco de estresores laborales y factores de riesgo sobre los que se puede trabajar para eliminar o reducir su nivel de exigencia o para incrementar las capacidades de las personas trabajadoras para gestionarlos.

INTERVENCIONES PRIMARIAS.

Se trata de medidas cuyo objeto es la fuente de estrés, los estímulos estresores. Son actuaciones dirigidas al origen del problema. Operan sobre los estresores laborales y tienen como objetivo eliminar o reducir la exposición modificando los factores de riesgo en la empresa, los/as trabajadores/as y el entorno de trabajo. Pueden dirigirse a eliminarlos, a disminuir su magnitud o concentración, o la duración de la exposición.

Quedarían aquí englobadas las actuaciones dirigidas al adecuado diseño de los puestos de trabajo y a la eliminación en origen de los potenciales estresores. Su objetivo es la eliminación o reducción de las demandas ambientales, diseñando puestos de trabajo libres de factores estresores. Debe contemplar los distintos posibles estresores del puesto, tanto del ambiente físico y de los equipos de trabajo, como de los vinculados al contenido de la tarea. Ello requiere una adecuada evaluación de los puestos de trabajo a fin de conocer las condiciones de trabajo que generan estrés con el fin de modificarlas.

Algunas medidas de intervención primaria tienen como objetivo, antes de la exposición a las fuentes de estrés, incrementar los recursos personales de los/as trabajadores/as para hacer frente a las situaciones de trabajo con mayor control sobre las mismas. La formación en cuestiones técnicas y de habilidades sociales, el incremento de recursos personales para la gestión de conflictos o del uso del tiempo, el desarrollo de habilidades sociales y profesionales, etc. son algunas de estas posibles intervenciones primarias.

²² La organización de estrés y el trabajo (OIT).

Otras medidas de prevención primaria pueden estar dirigidas a la interacción que se produce entre las personas que llevan a cabo el trabajo y las fuentes de estrés, buscando el ajuste en origen entre las demandas de trabajo (estresores del puesto y de la organización) y los recursos personales. Juegan un papel importante en esta cuestión las políticas de recursos humanos de las empresas; los procesos de reclutamiento, selección, asignación de puestos, planes de acogida, formación inicial, etc.

INTERVENCIONES SECUNDARIAS.

Se articulan en un momento posterior a la exposición a las situaciones estresantes y su objetivo es dotar a las personas y a las organizaciones de trabajo de recursos adecuados y suficientes para, tanto personal como colectivamente, mejorar su capacidad de respuesta y afrontamiento. Se trata, por tanto, de una intervención secundaria en cuanto que la exposición ya se ha producido. Se dirigen no solo a la mejora de las condiciones de trabajo que se han mostrado como estresores, sino, fundamentalmente, a incrementar una capacidad eficaz de respuesta ante ellas y a fortalecer la resistencia al estrés.

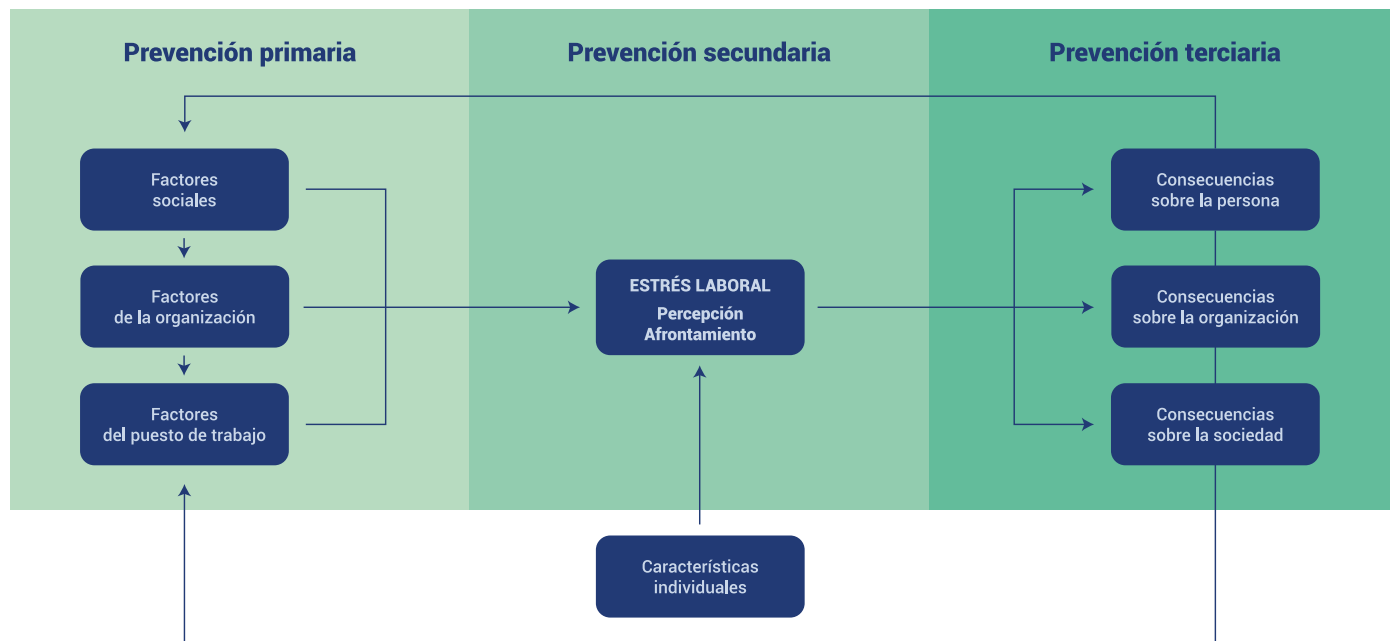
Existen técnicas distintas, cada una con un objetivo y un objeto de actuación diferente. Algunas técnicas se enfocan en el aprendizaje de herramientas concretas para la gestión y manejo de situaciones estresantes (por ejemplo, situaciones de conflicto o de violencia), otras al incremento de la resistencia al estrés a través de la mejora de las condiciones físicas (hábitos saludables de sueño, alimentación, ejercicio físico, etc.), otras a la gestión y modificación de los procesos de apreciación de la experiencia de estrés (terapias cognitivas, programas de gestión del estrés) y otras a la gestión de las respuestas fisiológicas del estrés (técnicas de relajación, meditación, gestión de la ansiedad, etc.).

A nivel de las organizaciones de trabajo, pueden implementarse medidas dirigidas a potenciar el apoyo social e incrementar los recursos personales y grupales como la formación de equipos de trabajo, el establecimiento y mejora de los sistemas de comunicación, la creación de grupos de participación para trabajar temas de interés, etc. A un nivel más global, el desarrollo e implementación de una cultura organizacional basada en el compromiso con un entorno laboral saludable y no estresante puede ser una actuación en la que se enmarquen medidas concretas.

INTERVENCIONES TERCIARIAS.

Una vez se han presentado los efectos negativos del estrés laboral, tanto a nivel individual como organizacional, las actuaciones terciarias se dirigen a minimizar el daño producido. Se engloban aquí intervenciones médicas y psicológicas dirigidas a la recuperación, rehabilitación y/o reincorporación de los/as trabajadores/as sobre quienes se ha producido el daño. Estas actuaciones son propias de profesionales de la salud; servicios de vigilancia de la salud y recursos sanitarios, públicos y privados. Pero también a nivel de las organizaciones se pueden adoptar medidas como los programas de asistencia al personal, programas de bienestar laboral, de salud mental, etc.

Figura 7. Enfoque PRIMA-EF de la prevención del estrés laboral.



Fuente: Leka y Cox, 2008.

Algunas consideraciones sobre la intervención en materia de estrés laboral:

- En consonancia con la legislación en materia de prevención de riesgos laborales es fundamental y prioritaria la prevención primaria enfocada sobre la intervención organizacional. El art. 15 de la LPRL²³, que señala los principios de la acción preventiva, establece que el empresario aplicará las medidas que integran el deber general de prevención, con arreglo, entre otros, al principio general de combatir los riesgos en su origen y el art. 3 del RSP²⁴ indica “eliminar o reducir el riesgo, mediante medidas de prevención en el origen, organizativas, de protección colectiva, de protección individual, o de formación e información” a los/as trabajadores/as.
- En rigor, solo las intervenciones primarias son propiamente preventivas. Las actuaciones secundarias y, claramente, las terciarias son reactivas.
- Actuar en el origen (intervención primaria) es lo deseable pero no siempre es posible. Algunas condiciones de trabajo fuente de estrés son consustanciales a la actividad laboral y, por ello, no pueden ser eliminadas como factor de estrés. En estos casos habrá que recurrir a otro tipo de medidas que mitiguen el potencial estresor, adaptando o modificando la fuente en la medida de lo posible o dotando de recursos al personal para su mejor gestión. Por ejemplo: el trabajo en situaciones peligrosas, el trabajo con personas violentas o el trabajo nocturno no siempre son evitables.
- Si bien algunas medidas de intervención son más propias de un momento temporal u otro, estrictamente no puede hablarse de técnicas diferentes según el tipo de intervención; una misma medida puede formar parte de una intervención primaria o secundaria. Será primaria o secundaria en

²³ Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. Disponible en: <https://www.boe.es/eli/es/l/1995/11/08/31/coN>

²⁴ Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención. Disponible en: <https://www.boe.es/eli/es/rd/1997/01/17/39>

función del momento y objetivo de la puesta en marcha de la medida. Por ejemplo, la formación y dotación de habilidades para la gestión de situaciones de trabajo con personas violentas será una medida de intervención primaria si se ofrece antes del inicio de las actividades laborales y será secundaria si se lleva a cabo una vez detectado el problema.

- No pueden esperarse resultados inmediatos de la adopción de medidas de intervención en materia de estrés laboral. Algunas pueden tener efectos más inmediatos (por ejemplo, dotar de más recursos personales o técnicos para hacer frente a cierta carga de trabajo) que otras (modificación de sistemas de trabajo, funciones, políticas de comunicación, etc.) En general, se trata de procesos de cambio a medio y largo plazo. Los cambios duraderos sobre las condiciones de trabajo y sus efectos consolidados a nivel organizativo no se logran con actuaciones improvisadas o aisladas, ni actuando solo sobre las personas.
- En muchas ocasiones, las causas del estrés se encuentran en más de una fuente. Por ello, es conveniente buscar acciones preventivas que permitan actuar sobre varios factores a la vez.
- Es también recomendable considerar que, en ocasiones, llevar a cabo medidas sobre uno o varios estresores puede tener un impacto negativo en otros. Por ello, es aconsejable una perspectiva amplia y un estudio de los posibles efectos de las medidas que se deseen adoptar. Por ejemplo, proponer incrementar las habilidades a través de un proceso de formación, según cómo se articule este, puede generar mayor dificultad para sacar las tareas habituales o interferir con la vida familiar.

Criterios de priorización para la actuación ante estresores laborales.

La propia definición de estrés abre la posibilidad a que cualquier aspecto de las condiciones de trabajo pueda ser un estresor. Y ello hace que, en muchas ocasiones, intervenir o tomar medidas sobre todos los estresores resulte imposible. Por ello se deben estudiar y priorizar las actuaciones preventivas. Deben tenerse en cuenta los principios de acción preventiva, especialmente combatir los riesgos en su origen y adaptar el trabajo a la persona en la concepción de los puestos y en la elección de los equipos y de los métodos.

El documento “Directrices básicas para la gestión de los riesgos psicosociales” (INSST), señala las siguientes cuestiones:

- Han de considerarse el número de personas expuestas y la magnitud de los estresores o factores de riesgo psicosocial.
- Han de considerarse criterios cuantitativos como la duración, la concentración y la probabilidad del riesgo.
- Entre los criterios cualitativos a considerar, se recomienda tener en cuenta los siguientes:
 - Las exposiciones a estresores claramente identificados.
 - Las exposiciones cuya solución es factible con medios propios.
 - Las medidas de intervención fáciles de llevar a cabo, de aplicación rápida y con resultados a corto plazo.
 - Que las medidas de intervención que se prevean no generen nuevas fuentes de estrés o conflicto.
 - Las exposiciones a estresores relacionados entre sí, de forma que se puedan definir fácilmente objetivos y acciones que operen sobre varios estresores.

C. 20 CONSEJOS Y HÁBITOS SALUDABLES PARA LA GESTIÓN DEL ESTRÉS.

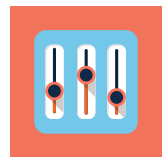
1. Identificar las fuentes de estrés.

Reflexiona sobre cuáles son aquellos aspectos, tanto de la vida en general como del trabajo, que te resultan estresantes. El primer paso para hacerles frente es conocer cuáles son las fuentes de estrés, cuándo se presentan y con qué intensidad.



2. Identificar los límites para gestionar las fuentes de estrés.

No podemos hacernos cargo de todos los estresores. Algunos escapan a nuestro control. Pueden ser inevitables o, simplemente, estar fuera del control personal. Identificar esto adecuadamente es necesario para actuar solo sobre los estresores controlables, para proponer cambios o solicitar ayuda a quien tenga control sobre ellos y para buscar otras formas de gestión del estrés cuando no hay forma de modificar el estresor.



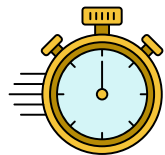
3. Planificar estrategias de gestión de las actividades y obligaciones.

Organiza las actividades diarias y laborales. Haz listas, establece prioridades y una planificación de tiempos adecuados. Sé realista con los objetivos y metas que te propongas. Tienen que ser claros y alcanzables.



4. Bajar y/o adecuar el ritmo.

Planifica con antelación las tareas y dedica el tiempo suficiente a cada una. Evita las prisas.



5. Organizar el entorno personal y laboral.

Procura mantener tus espacios de vida y trabajo ordenados y limpios. Transmiten sensación de calma y control.



6. Tener una actitud asertiva. Aprender a decir “no”.

La asertividad ayuda a evitar situaciones estresantes. Permite no asumir cargas de trabajo inadecuadas, no hacer lo que no se desea hacer y hacer lo que apetece, organizar el tiempo personal, etc. Permite tener una actitud activa y de control sobre el entorno.



7. Mantener una vida activa.

Lleva a cabo actividades que sean de tu interés: pasatiempos o *hobbies*, tareas de voluntariado, o actividades culturales o de ocio.





8. Practicar actividades deportivas.

Los beneficios del deporte son muchos; el ejercicio libera endorfinas, regula los niveles de las hormonas del estrés, relaja la mente, ayuda a la socialización, etc. Pero no hace falta practicarlo a un alto nivel. Adecúa su práctica a tu edad y condición física. Dedicar un tiempo diario a pasear puede ser suficiente.



9. Llevar a cabo actividades creativas.

Escribe, toca un instrumento, canta, haz teatro, pinta, escucha música, lee...



10. Desarrollar actividades en la naturaleza.

El contacto con la naturaleza tiene beneficios para la salud; mejora el estado de ánimo, reduce la ansiedad y la depresión e incrementa la sensación de bienestar. Frecuenta espacios verdes, bosques, montañas, playas, etc. Y, por supuesto, el parque que está cerca de tu casa.



11. Programar momentos de descanso y relax.

Busca, a lo largo del día, momentos y tiempos para desconectar, practicar deporte, disfrutar de tus hobbies, tomarte un café, disfrutar de los tuyos, etc. Relájate.



12. Conectar contigo mismo.

Dedícate tiempo. También se puede encontrar confort y alivio de forma introspectiva. El yoga, la meditación, los ejercicios de atención plena, la reflexión, así como distintas formas de espiritualidad, son prácticas que pueden aliviar el estrés.



13. Conectar con los demás.

Aprovecha las redes de apoyo social que ya tienes y crea otras nuevas. Personas de tu entorno familiar, social o laboral pueden ser fuente de ayuda, de escucha, de comprensión, de alivio, de nuevas ideas para afrontar problemas, de nuevas perspectivas, de buenos momentos... Las redes de apoyo ofrecen protección frente al estrés, proporcionan soluciones frente a los estresores, reducen su impacto y ayudan a percibirlos menos amenazantes.

14. Abandonar los malos hábitos.

Evita o reduce el consumo de alcohol, tabaco u otras sustancias tóxicas. El sedentarismo es también algo a evitar.



15. Instaurar hábitos saludables.

Una buena forma de abandonar hábitos no saludables es sustituirlos por hábitos saludables. Tener el propósito y el compromiso de una alternativa saludable facilita abandonar hábitos muy arraigados.



16. Instaurar hábitos saludables de sueño.

Mejora la higiene del sueño. Cuida su cantidad y calidad, los horarios, la preparación al mismo y las rutinas previas.



17. Alimentarse de forma sana.

Procura una dieta equilibrada, evitando el azúcar, las harinas y los alimentos procesados. Incorpora frutas, verduras, legumbres, proteínas magras y granos integrales. La dieta mediterránea ayuda a reducir el cortisol.



18. Mejorar la respiración.

Aprende ejercicios de respiración que te ayuden a relajarte. Presta atención a tu respiración no solo cuando practicas meditación. Practica la respiración profunda.



19. Empoderarse con técnicas de gestión del estrés.

Aprende y pon en práctica las técnicas cognitivas, conductuales y fisiológicas de gestión del estrés. Te ayudarán a afrontar los estresores, a modificar la percepción de los mismos y a adecuar la respuesta ante ellos.



20. Pedir ayuda.

En ocasiones es necesario pedir ayuda. Quizá para poner en marcha alguno de los estilos de vida saludables antes mencionados. Quizá para analizar o enfocar un problema. Quizá para buscar una solución o pedir a alguien que nos ayude a encontrarla. Podemos pedir ayuda a personas del entorno personal y laboral cercano, pero en algunas situaciones tendremos que pedir ayuda a profesionales y especialistas.



12 BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS

INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (INSST).

- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) (s. f.). Estrés laboral. Disponible en: <https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-psicosociales/estres-laboral>.
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) (2022). *Directrices básicas para la gestión de los riesgos psicosociales*. Disponible en: <https://www.insst.es/documents/94886/2927460/Directrices+basicas+para+la+gestion+de+los+riesgos+psicosociales+2022.pdf>.
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) (2006). *Estrés. Aspectos médicos* (2.ª ed.). Disponible en: <https://www.insst.es/documentacion/material-tecnico/documentos-tecnicos/estres-aspectos-medicos-vol-i-y-vol-ii-2006>.
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) (2018). *El efecto sobre la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo: una visión general*. Disponible en: <https://www.insst.es/documentacion/material-tecnico/documentos-tecnicos/efecto-sobre-salud-riesgos-psicosociales-en-trabajo-una-vision-general-ano-2018>.
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) (1994). *NTP 318: El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral*. Disponible en: <https://www.insst.es/documentacion/colecciones-tecnicas/ntp-notas-tecnicas-de-prevencion/9-serie-ntp-numeros-296-a-330-ano-1994/ntp-318-el-estres-proceso-de-generacion-en-el-ambito-laboral>.
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) (1995). *NTP 349: Prevención del estrés: intervención sobre el individuo*. Disponible en: <https://www.insst.es/documentacion/colecciones-tecnicas/ntp-notas-tecnicas-de-prevencion/10-serie-ntp-numeros-331-a-365-ano-1995/ntp-349-prevencion-del-estres-intervencion-sobre-el-individuo>.
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) (1995). *NTP 355: Fisiología del estrés*. Disponible en: <https://www.insst.es/documentacion/colecciones-tecnicas/ntp-notas-tecnicas-de-prevencion/10-serie-ntp-numeros-331-a-365-ano-1995/ntp-355-fisiologia-del-estres>.
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) (1998). *NTP 438: Prevención del estrés: intervención sobre la organización*. Disponible en: <https://www.insst.es/documentacion/colecciones-tecnicas/ntp-notas-tecnicas-de-prevencion/13-serie-ntp-numeros-436-a-470-ano-1998/ntp-438-prevencion-del-estres-intervencion-sobre-la-organizacion>.
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) (2003). *NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I)*. Disponible en: [NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyosocial \(I\). - PDF](#).
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) (2003). *NTP 604: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (II)*. Disponible en: [NTP 604: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyosocial \(II\). - PDF](#).
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) (2005). *NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o burnout (I): definición y proceso de generación*. Disponible en: <https://www.insst.es/documentacion/colecciones-tecnicas/ntp-notas-tecnicas-de-prevencion/20-serie-ntp-numeros-681-a-715-ano-2005/ntp-704-sindrome-de-estar-quemado-por-el-trabajo-o-burnout-i-definicion-y-proceso-de-generacion>.

- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) (2005). *NTP 705: Síndrome de estar quemado por el trabajo o burnout (II): consecuencias, evaluación y prevención*. Disponible en: <https://www.insst.es/documentacion/colecciones-tecnicas/ntp-notas-tecnicas-de-prevencion/20-serie-ntp-numeros-681-a-715-ano-2005/ntp-705-sindrome-de-estar-quemado-por-el-trabajo-o-burnout-ii-consecuencias-evaluacion-y-prevencion>.
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) (2006). *NTP 730: Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocial*. Disponible en: <https://www.insst.es/documentacion/colecciones-tecnicas/ntp-notas-tecnicas-de-prevencion/21-serie-ntp-numeros-716-a-750-ano-2006/ntp-730-tecnoestres-concepto-medida-e-intervencion-psicosocial-2006>.
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) (2006). *NTP 732: Síndrome de estar quemado por el trabajo (burnout) (III): instrumento de medición*. Disponible en: <https://www.insst.es/documentacion/colecciones-tecnicas/ntp-notas-tecnicas-de-prevencion/21-serie-ntp-numeros-716-a-750-ano-2006/ntp-732-sindrome-de-estar-quemado-por-el-trabajo-burnout-iii-instrumento-de-medicion>.

OIT.

- Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2003). *La organización del trabajo y el estrés*. Disponible en: <https://www.who.int/es/publications/i/item/9241590475>.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2013). *La prevención del estrés en el trabajo: lista de puntos de comprobación*. Disponible en: https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/@publ/documents/publication/wcms_251057.pdf.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2016). *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*. Disponible en: <https://www.ilo.org/es/media/433701/download>.

AGENCIA EUROPEA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.

- European Agency for Safety and Health at Work (EU-OSHA) (s. f.). *Psychosocial risks and mental health*. Disponible en: <https://osha.europa.eu/en/themes/psychosocial-risks-and-mental-health>.
- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA) (s. f.). *Consejos prácticos para los trabajadores sobre cómo abordar el estrés relacionado con el trabajo y sus causas*. Disponible en: <https://op.europa.eu/es/publication-detail/-/publication/4d2d3bc8-06eb-46a6-a972-48a442b3e305/language-es>.
- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA) (s. f.). *Guía electrónica para la gestión del estrés y de los riesgos psicosociales*. Disponible en: https://osha.europa.eu/sites/default/files/Eguide_stress_SPANISH.pdf.
- Cox, T., Griffiths, A., y Rial-González, E. (2005). *Investigación sobre el estrés relacionado con el trabajo* (p. 167). Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas. Disponible en: https://osha.europa.eu/sites/default/files/Informe_-_El_estres_relacionado_con_el_trabajo.pdf, acceso 29 de abril 2021.

UNIÓN EUROPEA.

- European Union (2000). *Guidance on work-related stress: Spice of life or kiss of death?* Disponible en: <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/a126831d-0fd7-45af-a8eb-7d76e0541214>.
- Organización Mundial de la Salud (OMS) (2020). *En tiempos de estrés, haz lo que importa: una guía ilustrada*. Disponible en: <https://www.who.int/docs/default-source/mental-health/sh-2020-spa-3-web.pdf>.
- Leka, S., y Cox, T. (Eds.) (2008). *PRIMA-EF: Guidance on the European framework for psychosocial risk management: A resource for employers and worker representatives* (Protecting Workers' Health Series, 9). Organización Mundial de la Salud. Disponible en: http://www.prima-ef.org/uploads/1/1/0/2/11022736/prima-ef_brochure_english.pdf.

OTRAS FUENTES.

- Gobierno de México (2022). *Guía de gestión del estrés*. Disponible en: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/816626/Guia_Gestion_Estres.pdf.
- Iniesta, A. (coord.) (2016). *Guía sobre el manejo del estrés desde Medicina del Trabajo*. Sans Growing Brands. Disponible en: <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2019/02/guia-manejo-estres-medicina-trabajo.pdf>.
- Observatorio de Riesgos Psicosociales (UGT) (2016). *Buenas prácticas empresariales en gestión del estrés laboral*. Disponible en: <https://observatorioriesgospsicosociales.com/docs/buenas-practicas-empresariales-en-gestion-del-estres-laboral/>.
- Organización Internacional para las Migraciones (OIM) (s. f.). *Manual de gestión del estrés*. Disponible en: https://www.iom.int/sites/g/files/tmzbd1486/files/staff-welfare/manual_de_gestion_del_estres.pdf.
- Regueiro, A. M. (s. f.). *Conceptos básicos: ¿qué es el estrés y cómo nos afecta?* Servicio de Atención Psicológica de la Universidad de Málaga. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/366901226/1que-Es-El-Estres-y-Como-Nos-Afecta>.
- Sección de Intervenciones Poblacionales y Promoción de la Salud, Instituto de Salud Pública (ISP), Comunidad Foral de Navarra (2002). *El estrés*. Disponible en: <https://www.navarra.es/NR/rdonlyres/704DF043-D19D-479D-B1B1-709BA5D08F40/191205/estresfolleto1.pdf>.

13

ANEXO I. ESCALA DE ACONTECIMIENTOS VITALES ESTRESANTES DE HOLMES Y RAHE

	SUCESO ESTRESANTE	PUNTUACIÓN
1	Muerte del cónyuge	100
2	Divorcio	73
3	Separación	65
4	Privación de la libertad	63
5	Muerte de un familiar próximo	63
6	Enfermedad o incapacidad, graves	53
7	Matrimonio	50

8	Perder el empleo	47
9	Reconciliación de la pareja	45
10	Jubilación	47
11	Enfermedad de un pariente cercano	44
12	Embarazo	40
13	Problemas sexuales	39
14	Llegada de un nuevo miembro a la familia	39
15	Cambios importantes en el trabajo	39
16	Cambios importantes a nivel económico	38
17	Muerte de un amigo íntimo	37
18	Cambiar de empleo	36
19	Discusiones con la pareja (cambio significativo)	35
20	Pedir una hipoteca de alto valor	31
21	Hacer efectivo un préstamo	30
22	Cambio de responsabilidades en el trabajo	29
23	Un hijo/a abandona el hogar (matrimonio, universidad)	29
24	Problemas con la ley	29
25	Logros personales excepcionales	28
26	La pareja comienza o deja de trabajar	26
27	Se inicia o se termina el ciclo de escolarización	26
28	Cambios importantes en las condiciones de vida	25
29	Cambio en los hábitos personales	24
30	Problemas con el jefe	23
31	Cambio en el horario o condiciones de trabajo	20
32	Cambio de residencia	20
33	Cambio a una escuela nueva	20
34	Cambio en la forma o frecuencia de las diversiones	19
35	Cambio en la frecuencia de las actividades religiosas	19
36	Cambio en las actividades sociales	18
37	Pedir una hipoteca o préstamo menor	17
38	Cambios en los hábitos del sueño	16
39	Cambios en el número de reuniones familiares	15
40	Cambio en los hábitos alimentarios	15
41	Vacaciones	15
42	Navidades	12
43	Infracciones menores de la ley	11

14 ANEXO II. ACUERDO MARCO EUROPEO SOBRE LA GESTIÓN DEL ESTRÉS LIGADO AL TRABAJO

Resolución de 7 de marzo de 2005, de la Dirección General de Trabajo, por la que se dispone la inscripción en el registro y publicación del Acuerdo Interconfederal para la negociación colectiva 2005.

[https://www.boe.es/eli/es/res/2005/03/07/\(1\)](https://www.boe.es/eli/es/res/2005/03/07/(1)).

CAPÍTULO VII.

Seguridad y salud en el trabajo.

Estrés laboral.

El estrés laboral constituye una preocupación creciente de empresarios y trabajadores que ha tenido reflejo a nivel europeo con la suscripción por UNICE, UEAPME, CEEP y la Confederación Europea de Sindicatos (incluyendo representantes del Comité de Enlace CEC/ Eurocuadros) de un Acuerdo Marco sobre esta materia. Al igual que hicimos en el ANC 2003 en relación con el Acuerdo Marco Europeo sobre teletrabajo, las Organizaciones Empresariales y Sindicales firmantes compartimos el Acuerdo sobre estrés en el lugar de trabajo, cuyo texto se incorpora como anexo a este Acuerdo. Consideramos el Acuerdo Europeo un instrumento especialmente útil, ya que proporciona pautas de referencia y criterios de actuación que pueden resultar de utilidad tanto para crear una sensibilización y mayor comprensión de esta materia como para prevenir, eliminar o reducir el problema del estrés laboral. CCOO, UGT, CEPYME y CEOE, en aplicación del Acuerdo Europeo, transmitimos a los negociadores y a los distintos representantes empresariales y sindicales su contenido, adaptándolo de esta manera a la realidad española, de forma que sirva para favorecer la mejora de las condiciones de trabajo y el buen funcionamiento de las empresas.

ANEXO AL ACUERDO INTERCONFEDERAL PARA LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA 2005 (ANC 2005).

Acuerdo Marco Europeo sobre el Estrés Ligado al Trabajo.

Acuerdo marco sobre el estrés ligado al trabajo¹.

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.

¹ La versión oficial de este Acuerdo está en lengua inglesa.

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 2003-2005 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 89/391, 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 de 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.

