



Universidad de Valladolid

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y DEL TRABAJO DE
SORIA

Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos

TRABAJO FIN DE GRADO

**EL ESTRÉS LABORAL EN LAS
ORGANIZACIONES A CONSECUENCIA DEL
COVID-19**

Presentado por: Esther Andrés Rodríguez

Tutelado por: Alberto Soto Sánchez

Soria, Julio 2022

CET

FACULTAD de CIENCIAS EMPRESARIALES y del TRABAJO de SORIA

RESUMEN

Partiendo del impacto que ha tenido el Covid-19 en la sociedad a nivel mundial, este Trabajo Fin de Grado trata sobre el efecto que ha tenido el estrés laboral en las organizaciones durante la pandemia, así como los cambios que se han producido en el ámbito laboral y en las personas, que se han visto afectadas por esta situación.

En definitiva, para comprender este fenómeno, en este Trabajo Fin de Grado hemos realizado una encuesta a una muestra de 154 individuos con el fin de cuantificar y analizar, desde una perspectiva psicosocial, las situaciones de estrés que han presentado distintos trabajadores durante la pandemia en el ámbito laboral.

En este sentido, conoceremos el perfil de varios trabajadores que durante la pandemia han realizado su trabajo, de forma presencial o en la modalidad de teletrabajo, sus principales estresores y varias propuestas de mejora ante esta situación.

Palabras clave: riesgo psicosocial, estrés laboral, organización, trabajador, Covid-19, pandemia.

ABSTRACT

Based on the impact that Covid-19 has had on society worldwide, this study addresses the effect that work-related stress has had on organisations during the pandemic. In addition, it studies the changes that have occurred in the work environment and in the people affected by this situation.

Ultimately, in order to understand this phenomenon, a sample survey of 154 individuals has been conducted. With this survey, the levels of stress that different professionals have experienced during the pandemic in the work environment are quantified and analysed from a psychosocial perspective.

In this regard, the profile of several professionals that worked, either on-site or remote, during the pandemic is going to be studied. Furthermore, the main stressors of the workers are going to be explored as well as several proposals to improve this situation.

Keywords: Psychosocial risk, work stress, organization, professionals,, Covid-19, pandemic.

BLOQUE I.....	4
1. INTRODUCCIÓN	4
2. JUSTIFICACIÓN	4
3. OBJETIVOS	4
4. METODOLOGÍA.....	5
5. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	6
5.1. EL ESTRÉS LABORAL EN LA ORGANIZACIÓN	6
5.2. APROXIMACIÓN AL CONCEPTO DE RIESGOS PSICOSOCIALES	6
5.3. CONCEPTO DE RIESGOS PSICOSOCIALES	7
5.4. CONCEPTO DE ESTRÉS LABORAL	10
5.4.1. Tipos de estrés	12
5.4.2. Fisiología del estrés	13
5.5. MODELOS TEÓRICOS DEL ESTRÉS LABORAL	14
5.6 CAUSAS DEL ESTRÉS LABORAL.....	17
5.7 FACTORES MODULADORES DEL ESTRÉS LABORAL	18
5.8 CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL	20
5.9 ESTRATEGIAS PARA LA PREVENCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL	23
5.10 ANÁLISIS DEL IMPACTO DEL COVID-19 EN EL ESTRÉS LABORAL	25
5.10.1 Aproximación al Covid-19	25
5.10.2 Estrés laboral en las organizaciones debido al Covid-19	26
BLOQUE 2.....	27
1. EL IMPACTO DEL COVID-19 EN EL ESTRÉS LABORAL. ESTUDIO	27
2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	27
3. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DEL IMPACTO DEL COVID-19 EN EL ESTRÉS LABORAL	29
3.1 ASPECTOS GENERALES SOBRE LOS SÍNTOMAS DEL ESTRÉS LABORAL	29
3.2 CONSIDERACIONES SOBRE OPORTUNIDADES DE DESARROLLO O CRECIMIENTO RELACIONADAS CON EL ESTRÉS LABORAL	31
3.3 IMPACTO DEL COVID-19 EN EL ÁMBITO LABORAL. TRABAJO PRESENCIAL Y TELETRABAJO	32
3.4 ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN	36
BLOQUE 3.....	37
1. CONCLUSIONES.....	37
1.1 CONCLUSIONES GENERALES.....	37
1.2 CONCLUSIONES ESPECÍFICAS.....	38
2. FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN	39
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	40
ANEXOS.....	44

BLOQUE I

1. INTRODUCCIÓN

A lo largo del tiempo, la sociedad y el mundo laboral se han visto afectados por diferentes transformaciones como las nuevas tecnologías, la globalización, las nuevas formas de producción, la economía digital, etc, las cuales han influido en la conducta de los trabajadores y han producido de alguna forma, nuevos riesgos psicosociales en el ámbito laboral. De hecho, en los últimos años el estrés laboral ha sido considerado el riesgo psicosocial más padecido por los trabajadores en las organizaciones. Algunos autores, lo han caracterizado como la pandemia del siglo XXI (Caprarulo, 2007).

Más detalladamente, el estrés laboral se contextualiza como una discrepancia entre las exigencias o demandas percibidas y las capacidades o recursos que posee el trabajador para hacerles frente. De esta forma, ocasionan un estado de agotamiento tanto físico como emocional en constante cambio, debido a que se origina con la participación de los agentes estresores, mencionados posteriormente en el marco teórico. De este modo, el estrés laboral supone una amenaza para la salud mental y el bienestar del trabajador, afectando a la productividad, al rendimiento y al buen funcionamiento de la organización laboral.

En este contexto social, en el que surgen, cada vez con más frecuencia, situaciones que pueden suponer un elevado nivel de estrés laboral, es preciso señalar que el mundo entero se ha visto conmocionado con la aparición del Covid-19, que ha originado una grave pandemia con consecuencias devastadoras en todos los ámbitos. En el mes de Marzo de 2020, con la declaración del estado de alarma, nuestro país se paralizó, cesó gran parte de la actividad económica y se confinó a toda la población en sus hogares, con el fin de frenar la propagación del virus. Además, parece que la pandemia ha modificado todas las rutinas sociales y ha creado un ambiente de incertidumbre y miedo, afectando a la sociedad en general y obligando a tomar ciertas medidas en el entorno laboral.

2. JUSTIFICACIÓN

Han sido precisamente las anteriores reflexiones, unidas a mi interés personal, las que me han llevado a elegir este tema como Trabajo Fin de Grado (TFG). Concretamente, la transcendencia que ha provocado esta situación, originando una de las mayores crisis financieras, sociales, económicas, etc. a nivel mundial, ha hecho que sea necesario analizar el perfil del trabajador para conocer la repercusión que ha tenido la pandemia del Covid-19 en el ámbito laboral.

3. OBJETIVOS

A partir de este planteamiento, la finalidad principal de este TFG es analizar el impacto que ha tenido el Covid-19 en el estrés laboral que han sufrido los trabajadores en las organizaciones. Para conseguir el objetivo principal y de una forma más específica nos proponemos:

- Entender el impacto que ha tenido el Covid-19 en el estrés en las organizaciones.
- Conocer los cambios organizativos que se han producido durante la pandemia en el ámbito laboral.
- Detectar las principales situaciones estresantes o estresores para poder desarrollar estrategias de prevención.
- Identificar el estrés laboral sufrido por los trabajadores en la modalidad del teletrabajo y en el trabajo presencial.
- Evaluar el comportamiento de los trabajadores para conocer el estrés laboral que presentan.

4. METODOLOGÍA

Para lograr los objetivos propuestos hemos combinado la revisión de la literatura, a través de manuales técnicos y artículos especializados del estrés laboral y los efectos que el Covid-19 ha causado en el ámbito laboral, con un análisis cuantitativo basado en una encuesta que nos ha permitido recoger información sobre las situaciones laborales a las que se han enfrentado los trabajadores durante la pandemia y detectar estrés laboral que han sufrido a consecuencia de ésta. Toda la información recogida ha sido analizada a través del programa SPSS para el estudio estadístico de los datos.

El trabajo realizado en estas páginas se ha estructurado en tres bloques. El primero está dedicado al marco teórico, en este apartado contextualizaremos el concepto de riesgo psicosocial, para posteriormente centrarnos en el concepto de estrés laboral. De esta forma, realizaremos un repaso de los modelos explicativos del estrés laboral más influyentes, para conocer que variables participan en el proceso. Por último, hemos identificado cuáles son los factores individuales que pueden provocar que un individuo sea más vulnerable al estrés, además de las causas, consecuencias y estrategias preventivas para reducirlo o eliminarlo.

El segundo bloque se centra en el escenario creado por la pandemia, situación que ha modificado distintos hábitos en el ámbito laboral. Este apartado incluye un análisis empírico mediante un cuestionario acerca del estrés que han sufrido los trabajadores en las organizaciones durante la pandemia. En el mismo se analizarán distintos perfiles para evaluar el estrés laboral sufrido durante la pandemia a través de los síntomas contraídos y, los cambios organizativos, así como la identificación de los factores estresantes de los trabajadores acogidos a la modalidad del teletrabajo y los que han seguido trabajado presencialmente, entre otros aspectos.

Finalmente, para terminar, en el tercer bloque expondremos las conclusiones que hemos extraído de este Trabajo Fin de Grado y varias propuestas de mejora ante la situación.

5. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

5.1. EL ESTRÉS LABORAL EN LA ORGANIZACIÓN

En los últimos años, el estudio de los riesgos psicosociales ha adquirido mucha importancia, debido a los cambios que se han producido en el mundo del trabajo. Tanto las actividades laborales, como las relaciones laborales, los mercados de trabajo y la propia organización del trabajo se encuentran en un estado constante de cambio y a un ritmo tan rápido que afectan a la capacidad de adaptación. Estas transformaciones han provocado nuevos riesgos psicosociales y también nuevas oportunidades para el desarrollo personal y social.

La creciente preocupación sobre las condiciones laborales y su impacto en la salud de los trabajadores se debe a que las personas pasan gran parte de su tiempo en el lugar de trabajo. Los riesgos psicosociales en el trabajo constituyen un importante y actual problema que frecuentemente es olvidado por las organizaciones, centrándose estas en otros aspectos como obtener el máximo beneficio o rentabilidad empresarial y dejando atrás su mayor y principal activo, la salud de los trabajadores.

Tanto la pequeña como la mediana empresa (pymes) han sufrido estos efectos quizá por tener menos recursos para llevar a cabo la acción preventiva, pero el problema también ha llegado a las grandes empresas con rapidez. De esta manera, se ha hecho necesaria la identificación, evaluación y previsión de los mismos con el objetivo de mejorar la salud de los trabajadores.

5.2. APROXIMACIÓN AL CONCEPTO DE RIESGOS PSICOSOCIALES

Antes de analizar el tema principal de esta investigación, es conveniente señalar como afectan los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo a la salud de los trabajadores.

La ley 31/1995, de 8 de Noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en el artículo 14, párrafo 2, establece que *“el empresario deberá garantizar la seguridad y salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo”*. A consecuencia, analizaremos varias definiciones de salud y en concreto, la salud mental, concepto más relacionado con los riesgos psicosociales.

La OMS define la salud como *“un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”*. De acuerdo con esta definición la salud es un factor que influye en la vida laboral del trabajador. Por ello, es necesario que las organizaciones empresariales promuevan políticas que velen por la salud y seguridad de los empleados.

Por otro lado, la salud mental según la OMS es *“un estado de bienestar en el cual el individuo se da cuenta de sus propias aptitudes, puede afrontar las presiones normales de la vida, puede trabajar productiva y fructíferamente y es capaz de hacer una contribución a su comunidad”*.

En base a lo anterior, cabe destacar que según el informe elaborado por el Foro Económico Mundial de Davos (2022), la salud mental se encuentra situada como el sexto riesgo global debido al Covid-19, factor determinante en el bienestar, la cohesión social y la productividad a nivel laboral y psicosocial (Fernández, 2022).

En definitiva, podemos decir que trabajo y salud son actividades directamente relacionadas entre sí y está última se verá afectada en el ámbito laboral debido a los riesgos psicosociales.

5.3. CONCEPTO DE RIESGOS PSICOSOCIALES

A continuación, vamos definir el concepto de riesgo psicosocial, ya que es primordial para después desarrollar el objeto de este trabajo. Para ello, hay que tener en cuenta las diferencias que existen entre los siguientes términos: factores psicosociales, factores psicosociales de riesgo o de estrés y riesgos psicosociales, porque a pesar de ser conceptos relacionados, no comparten el mismo significado.

Respecto al concepto de factores psicosociales, es a partir de los años 60 cuando se empiezan a realizar estudios en los cuales se tienen en cuenta los factores psicosociales en el trabajo. La primera regulación oficial comienza en 1984, con un documento publicado por la Organización Internacional del Trabajo titulado *“Los factores psicosociales en el trabajo: Reconocimiento y control”*. Este informe se desarrolló para conocer cuáles son los factores psicosociales en el trabajo y qué consecuencias tienen para la salud de los empleados. El comité mixto formado por la OIT-OMS (1984) define los factores psicosociales como “las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación fuera del trabajo, que a través de percepciones y experiencias pueden influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción del trabajo”.

En este sentido, los factores psicosociales pueden ser positivos o negativos, es decir, cuando las condiciones organizacionales son adecuadas pueden ser una fuente de satisfacción, motivación y bienestar laboral. Por el contrario, cuando estas son inadecuadas pueden conducir al trabajador a la enfermedad, al agotamiento y al estrés. Cabe destacar que las condiciones organizacionales negativas o perjudiciales para la salud no se dan solo sobre los trabajadores, sino también sobre la propia organización, a través de la conflictividad laboral, aumento del absentismo laboral, abandonos voluntarios, baja productividad etc. (Moreno y Báez, 2010).

En cuanto a los factores psicosociales de riesgo o de estrés, estos son originados cuando los factores psicosociales repercuten negativamente en la salud y en el bienestar de los trabajadores, provocando diferentes síntomas como inadaptación al puesto, tensión y estrés (Moreno y Báez, 2010).

Por último, la ley 31/1995, de 8 de Noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en el artículo 4, define riesgo laboral como *“la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo. Para calificar un*

riesgo desde el punto de vista de su gravedad, se valorarán conjuntamente la probabilidad de que se produzca el daño y la severidad del mismo”.

Según el Servicio de Prevención y Medio Ambiente, los riesgos psicosociales laboral se definen como “aquellos aspectos del diseño, organización y dirección del trabajo y de su entorno social que pueden causar daños psíquicos, sociales o físicos en la salud de los trabajadores”. Los riesgos psicosociales, a diferencia de los factores psicosociales, no son condiciones organizacionales sino hechos, situaciones o estados del organismo con alta probabilidad de afectar a la salud de los trabajadores, aunque en cada trabajador los efectos pueden ser diferentes en función de la personalidad, necesidades, expectativas vulnerabilidad, capacidad de adaptación etc. (Moreno y Báez, 2010).

En base al planteamiento anterior, podemos concluir que los factores psicosociales pueden afectar de forma positiva o negativa a la salud. Si afectan de forma negativa, se convierten en factores de riesgo o estrés, y con mayor gravedad, se encuentran los riesgos psicosociales en concreto.

Una vez aclarado el concepto de riesgo psicosocial, es necesario añadir que estos tienen sus propias características. A continuación, realizaremos una breve explicación de las mismas, para poder controlarlos, prevenirlos y evitarlos. Según los autores B. Moreno y C. Báez (2010), las características de los riesgos psicosociales son las siguientes:

- Afectan a los derechos fundamentales del trabajador: los riesgos psicosociales vulneran derechos como la dignidad¹, la igualdad de trato² o la integridad física y moral³, siendo estos derechos fundamentales de los trabajadores, según distintos artículos de la Constitución Española (1978).
- Los riesgos psicosociales tienen efectos globales sobre la salud del trabajador: los resultados provocados por los riesgos psicosociales actúan en la salud de los trabajadores a través de los mecanismos de respuesta, afectando a los niveles de seguridad personal y causando trastornos adaptativos.
- Afectan a la salud mental de los trabajadores: como hemos mencionado anteriormente, dañan la salud tanto física como mental, provocando graves trastornos mentales (depresión, ansiedad, suicidio).
- Tienen formas de cobertura legal: Las graves consecuencias de los riesgos psicosociales en la salud de los trabajadores ha obligado al desarrollo de una cobertura legal para proteger esta situación. En concreto, en la ley 31/1995, de 8 de Noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, tiene

¹ Constitución Española (1978). Título I Los derechos Fundamentales. Art. 10.1. “*La dignidad de la persona, los derechos inviolables que le son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad, el respeto a la ley y a los derechos de los demás son fundamento del orden político y de la paz social*”.

² Constitución Española (1978). Título III Derechos y Libertades. Art. 14.1 “*Los españoles son iguales ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social*”.

³ Constitución Española (1978). Título III, Sección I, De los derechos fundamentales y libertades públicas. Art 15 “*Todos tienen derecho a la vida y a la integridad física y moral, sin que, en ningún caso, puedan ser sometidos a tortura ni a penas o tratos inhumanos o degradantes. Queda abolida la pena de muerte, salvo lo que puedan disponer las leyes penales militares para tiempos de guerra*”.

por objeto “promover la seguridad y salud de los trabajadores mediante la aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo”.

Para concluir con este apartado en la tabla 1 vamos a desarrollar los riesgos psicosociales que han sido reconocidos por distintos organismos (OIT-OMS-INSHT) como los más relevantes, debido a las graves consecuencias que provocan en la salud y calidad de vida de los trabajadores. Entre ellos encontramos los siguientes:

Tabla 1.

Riesgos psicosociales.

BURNOUT O SÍNDROME DE ESTAR QUEMADO EN EL TRABAJO (SQT)	Se trata de una respuesta al estrés laboral crónico. Se caracteriza por una sensación creciente de agotamiento físico y psíquico en el trabajo. Se considera un desgaste profesional (Maslach, 1976).
FATIGA LABORAL	Sensación de agotamiento después de un trabajo físico o intelectual asociado al puesto de trabajo. Puede llegar a convertirse en fatiga crónica (Navarro, 2016).
ACOSO SEXUAL LABORAL	Comportamiento verbal o físico de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca atentar contra la dignidad de una persona en el ámbito laboral, creando un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo (OIT, 2019).
MOBBING	Exposición a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otras que actúan desde una posición de poder. Se considera un acoso psicológico (INSHT, 2009)
ESTRÉS LABORAL	Respuesta física y emocional, a un desequilibrio entre las exigencias percibidas y las capacidades de un individuo para hacer frente a estas exigencias (OMS, 2004).

Fuente: Elaboración propia.

Este último, el estrés laboral, es el riesgo psicosocial más padecido en los entornos laborales, ya que actúa como respuesta general ante los factores psicosociales de riesgo (Moreno y Báez, 2010). Una noticia publicada en *Europreven* (2021) afirma que “el 90% de los trabajadores españoles declara haber sufrido estrés laboral en algún momento de este año”, situación que se ha visto agravada con la pandemia por Covid-19.

Por este motivo, a continuación, vamos a centrarnos en el objetivo principal de nuestra investigación, el estrés laboral en las organizaciones a consecuencia del Covid-19 y la importancia de la búsqueda de medidas preventivas para evitar o minimizar los riesgos y sus efectos. Comenzaremos con el concepto de estrés laboral, su fisiología y los tipos de estrés laboral. Continuaremos con los

modelos teóricos más estudiados, las causas y los factores modulares y finalizaremos con un apartado sobre las estrategias para su prevención.

5.4. CONCEPTO DE ESTRÉS LABORAL

Todos en algún momento de nuestra vida sufrimos estrés. En la actualidad, el estrés es uno de los problemas más habituales, sobre todo a nivel laboral. En ocasiones, se percibe como algo normal o natural, olvidando que sus graves consecuencias pueden llegar a ser mortales (Vidal, 2019). Algunos autores lo han caracterizado como "pandemia del siglo XXI" (Caprarulo, 2007).

Las nuevas formas de producción y la competitividad empresarial impuestas por los mercados globalizados incrementan la presión laboral, perjudicando la salud física y mental de los trabajadores. El estrés en el trabajo aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control (Moya, 2013). El estrés laboral es un problema tanto para los trabajadores como para la propia organización, ya que supone un gran coste económico para esta. Según una noticia publicada por el Instituto Europeo de Psicología Positiva (2022) asegura que *"el absentismo y las bajas por estrés equivalen a 173,6 millones de jornadas laborales perdidas; y el coste anual en España por estas causas alcanza los 80 millones de euros, más del 7% del PIB"*. Más adelante, analizaremos con precisión estos datos.

Podemos encontrar gran variedad de definiciones del concepto de estrés, una de las más conocidas es la otorgada por un médico austriaco llamado Hans Selye. Este autor, en su investigación, consideró que algunas enfermedades (hipertensión arterial, trastornos emocionales o mentales) eran el resultado de cambios fisiológicos provocados por un prolongado estrés. Además, descubrió que las demandas de carácter social y las amenazas del entorno que requieren capacidad de adaptación provocan el estrés (Sánchez, 2010). De esta forma, Selye (1936) define el estrés como *"una respuesta del organismo ante cualquier demanda del exterior que produce un mecanismo de respuesta"*.

No obstante, han ido surgiendo nuevas perspectivas para dar una definición a un término tan complejo.

Según Labrador y Crespo (1993) *"se considera que una persona está sometida a una situación de estrés cuando ha de hacer frente a demandas ambientales que sobrepasan sus recursos, de manera que el sujeto percibe que no puede darles una respuesta efectiva"*.

Por otra parte, la OMS (2004) define el estrés como *"la relación que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación"*.

De esta manera, el estrés ha sido conceptualizado de tres formas tal y como enumera Vidal (2019):

- a) **Como un conjunto de estímulos.** Los estímulos o estresores son las situaciones que producen sentimientos de tensión y/o se perciben como amenazantes.

De acuerdo con Fernández-Montalvo y Garrido (1999) se distinguen principalmente dos tipos de estresores:

Tabla 2.

Tipos de estresores.

ESTRESORES PSICOSOCIALES	Son situaciones o estímulos que no provocan directamente la respuesta del estrés, sino que se convierten en estresores dependiendo de la interpretación que otorga la persona, en este caso influirá la forma de ser de cada uno, ya que habrá personas más propensas a estresarse.
ESTRESORES BIOLÓGICOS	Son estímulos o situaciones que se convierten en estresores debido a su capacidad de producir en el organismo determinados cambios que activan la respuesta de estrés, independientemente de la interpretación que haga la persona.

Fuente: Elaboración propia.

Ambos estresores pueden proceder tanto de estímulos externos como de estímulos internos. Los estresores externos pueden ser, por ejemplo, el ruido, la luz, las temperaturas extremas, etc. Por el contrario, los estresores internos engloban características cognitivas, como por ejemplo las sensaciones o pensamientos que nos recuerdan alguna situación o experiencia.

Desde otra perspectiva, y según la intensidad, se pueden distinguir cuatro tipos de estresores, tal y como enumeran Fernández-Montalvo y Garrido (1993) y que se recogen en la tabla 3 que se muestra a continuación:

Tabla 3.

Tipos de estresores.

ESTRESORES AGUDOS	Surgen al desencadenarse una grave situación. Por lo tanto, tienen un desencadenante definido, son de corta duración, ocurren con poca frecuencia y son de alta intensidad.
ESTRESORES CRÓNICOS	Se producen cuando la persona no puede hacer frente a las exigencias durante periodos prolongados en el tiempo. No tienen un inicio definido y la intensidad varía.
PEQUEÑOS ESTRESORES	Son situaciones comunes que suelen producirse en el día a día y hacen que, por un momento, la persona se sienta sobrepasada. Tienen un inicio definido, son de corta duración, baja intensidad y ocurren con cierta frecuencia.

**ESTRESORES
PRECEDIDOS
DE DESASTRES**

Engloban tanto los desastres naturales como los causados por el hombre. Pueden ser de corta o larga duración, ocurren con poca frecuencia y son de alta intensidad, ya que sus efectos pueden ocasionar graves daños en la salud de las personas. En este caso, podemos poner un claro ejemplo que es el estrés sufrido a consecuencia del Covid-19 o a raíz de la guerra en Ucrania que nos está afectando hoy en día.

Fuente: Elaboración propia.

- b) Como una respuesta.** Es decir, cómo reaccionan las personas a los estresores. La respuesta se entiende como un estado de tensión que tiene dos componentes: el psicológico (pensamientos, emociones) y el fisiológico (aumento del arosal o activación corporal). Por un lado, el componente fisiológico produce la activación del organismo para regular el equilibrio interno. A su vez, existen mecanismos neurales y endocrinos implicados en la respuesta. Se percibe en nuestro organismo a través del sudor, cambios en el ritmo cardiaco, aumento del gasto de oxígeno, etc. Por otro lado, el componente psicológico determina la forma en la que se interpreta una situación para decidir si hacerle frente o no. Este componente está formado por pensamientos, ideas, decisiones, sentimientos, etc.
- c) Como un proceso.** Ya que incorpora tanto los estresores como las respuestas a estos y, además, añade la interacción entre la persona y el ambiente. El determinante principal del estrés es cómo la persona percibe y responde a las diferentes situaciones.

En base a lo anterior, podemos afirmar que el estrés laboral se produce debido al exceso de demandas que el trabajador recibe y a las que considera que no puede hacer frente, teniendo en cuenta que a su vez influyen las condiciones de su entorno laboral y la interpretación que este realice de las mismas. Por lo tanto, el estrés laboral surge del desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. El estrés laboral se entiende como un estado perjudicial para la salud, pero no tiene por qué ser en todos los casos así, ya que se considera que el problema no radica en el estrés, sino en su grado. A continuación, analizaremos los principales tipos de estrés.

5.4.1. Tipos de estrés

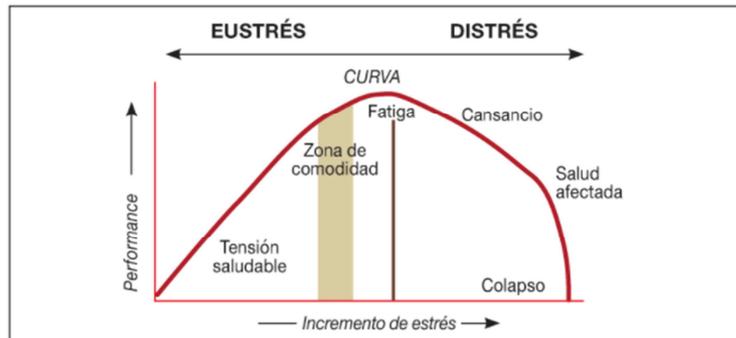
De acuerdo con Vidal (2019) el estrés no siempre es perjudicial, sino que en ocasiones es el principal estimulante para lograr ciertas metas en la vida. Sin embargo, cuando el estrés se mantiene durante largos periodos de tiempo o alcanza altos niveles patológicos, sus consecuencias pueden ser negativas y perjudiciales para la salud.

Así, como se aprecia en la Figura 1, podemos diferenciar dos tipos de estrés laboral. Por un lado, el estrés bueno, o eustrés es aquel que el organismo necesita para desempeñar las funciones básicas del día a día y puede ser superado con el uso de estrategias de afrontamiento. Por otro lado, el estrés malo, o distrés es el estrés destructivo, que genera agotamiento y daños en el organismo. Este tipo de estrés es el que trataremos de evitar o, en su defecto,

hacia el que se deberían ejercer medidas preventivas para minimizar sus efectos en la salud de las personas (Vidal, 2019).

Figura 1.

Tipos de estrés.



Fuente: Vidal (2019).

5.4.2. Fisiología del estrés

La NTP 355 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo indica que la fisiología del estrés muestra los procesos fisiológicos que se producen en el organismo ante una situación o estímulo estresante. El conocimiento de este proceso facilitará la prevención del estrés.

Normalmente, nuestro organismo se encuentra en un estado de estrés mínimo que permite alcanzar ciertos objetivos con éxito, volviendo a su origen cuando el estímulo o situación estresante ha terminado. Por el contrario, si éste continuara se producirían graves consecuencias para la salud de los individuos. Por ejemplo, cuando un empleado tiene que enfrentarse a una prueba de selección interna para conseguir un ascenso, en la mayoría de casos supondrá inseguridad, presión, miedo a la pérdida de control, dificultad para concentrarse etc., pero afrontar esta situación le ayudará a alcanzar el éxito y conseguir su objetivo. Una vez finalizada la prueba, se debe producir un descenso de estas características y el organismo volverá a su estado natural. Sin embargo, si continúa existiendo ese estado estresante se producirá un agotamiento en el individuo, con alteraciones graves en la salud.

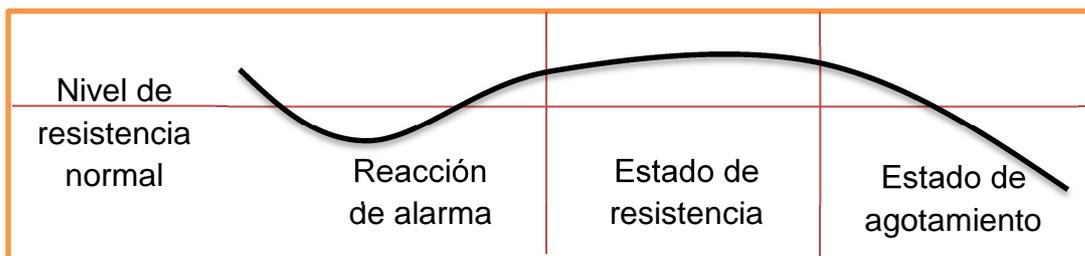
Como indica la citada NTP, la respuesta fisiológica del estrés *“es la reacción que se produce en el organismo ante los estímulos estresores”*. Ante una situación o estímulo estresante, el organismo activa el eje hipofisopararrenal y el sistema nervioso. Ambos sistemas, producen la liberación de hormonas que excitan o regulan la actividad en los órganos.

En consecuencia, Hans Selye, el autor que hizo las primeras investigaciones sobre el estrés, desarrolló la teoría del Síndrome General de Adaptación (SGA) para mostrar cómo reacciona el organismo cuando se enfrenta a un estresor (Figura 2). En este proceso se distinguen tres fases: fase de alarma, fase de resistencia o adaptación y fase de agotamiento (Vidal, 2019).

- **Fase de alarma.** Ante la aparición de una situación o estímulo estresante, el organismo se activa, bajando la resistencia por debajo de lo normal. Esta fase de alarma, a corto plazo, es adaptativa, pero puede derivar en una exposición del estrés prolongada. Algunos de los síntomas pueden ser: aumento de la frecuencia cardiaca, disminución de la capacidad respiratoria, dilatación de las pupilas, etc.
- **Fase de resistencia o adaptación.** Cuando el estímulo estresante persiste, el individuo intentará afrontar o huir de la amenaza. La consecuencia de una resistencia prolongada al estrés provoca la aparición de enfermedades. Si la capacidad de resistencia se agota, el organismo entra en la última fase.
- **Fase de agotamiento.** El individuo utilizará todos los medios para combatir la situación o estímulos estresantes, pero si el organismo no es capaz de adaptarse se producirá el agotamiento de este. Ocurre cuando la amenaza se repite con frecuencia o es de larga duración. Esta fase es la más grave, ya que provoca graves enfermedades en la salud.

Figura 2.

Síndrome General de Adaptación.



Fuente: Elaboración propia a partir de Selye (1936).

Conocer la fisiología del estrés ayuda a afrontar las situaciones o estímulos estresantes. Asimismo, a través de técnicas de respiración o meditación se pueden controlar o reducir los efectos negativos del estrés. En este sentido, aunque estas técnicas no eliminan el problema de raíz, sirven para disminuir los efectos negativos en la salud de los individuos.

5.5. MODELOS TEÓRICOS DEL ESTRÉS LABORAL

Algunos autores han propuesto distintos modelos explicativos sobre el estrés laboral. A continuación, vamos a desarrollar algunos de los más influyentes para conocer las variables que participan en el proceso del estrés y actuar así en consecuencia.

Modelo Demanda-Control (Karasek, 1979):

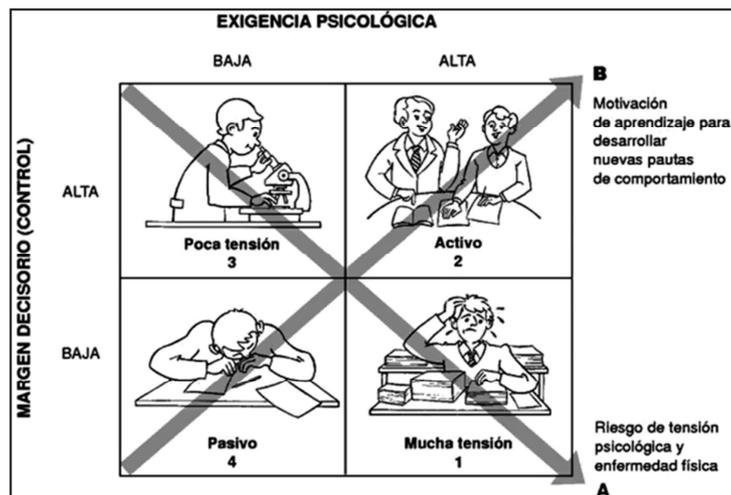
Robert Karasek (1979) elaboró el modelo demanda-control, entendiendo el estrés laboral en función de las demandas psicológicas que perciben los empleados y el nivel de control que tienen para hacerlas frente. De hecho, el desajuste que se produce entre estas dos variables es la causa del estrés laboral (Vega et al., 2013).

A continuación, vamos a describir las dimensiones que componen este modelo y las interacciones que pueden surgir entre ellas según lo previsto en la NTP 603 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo (2001). Por un lado, las demandas psicológicas son las exigencias que el trabajo supone para el individuo. Hacen referencia a cuánto se trabaja, es decir, cantidad o volumen de trabajo, nivel de atención, presión en el tiempo, interrupciones imprevistas etc. Por otro lado, el control es la dimensión principal de este modelo, ya que tiene como objetivo afrontar o moderar las demandas percibidas en el trabajo. Se refiere al cómo se trabaja y tiene dos componentes, la autonomía y el desarrollo de habilidades. En primer lugar, la autonomía es la facultad que tiene la persona de influenciar o actuar en las decisiones relacionadas con el trabajo. En segundo lugar, el desarrollo de habilidades es el grado en el que el trabajo permite al individuo crecer o evolucionar, a través de la creatividad o del aprendizaje. Así, podemos afirmar que el estrés laboral depende tanto de tener demasiadas demandas, como de no tener la suficiente capacidad de control para afrontarlas.

El modelo demanda-control predice el riesgo de enfermedad (tensión) y el comportamiento activo o pasivo del individuo (aprendizaje). Ambas variables son independientes, dando lugar a una estructura bidimensional. De esta forma, como podemos observar en la Figura 3, la combinación de las dos dimensiones (demanda-control) genera cuatro situaciones psicosociales: activas (alta demanda, alto control), pasivas (baja demanda, bajo control), de baja tensión (baja demanda, alto control) y de alta tensión (alta demanda, bajo control). Cabe destacar, que la situación más perjudicial para la salud se caracteriza por altas demandas psicológicas y bajo control, es decir, alta tensión.

Figura 3.

Modelo demanda-control.



Fuente: Vega, et al., (2013)

Analizando esta imagen y en base a lo dispuesto en la mencionada NTP, la diagonal A, representa los efectos en la salud de las personas. En primer lugar, el cuadrante de alta tensión es el más perjudicial para la salud, ya que

representa un trabajo con elevadas demandas y escasa capacidad de control, produciendo un aumento de tensión psicológica y posibles enfermedades. En otras palabras, si las demandas son tan altas que el trabajador es incapaz de superarlas o afrontarlas, se generará el estrés. Sin embargo, en el extremo opuesto a esta diagonal nos encontramos con el cuadrante de baja tensión, donde el trabajador presenta una alta capacidad de control, pero las demandas son mínimas, en este caso estamos frente a una situación de relajación.

Por otro lado, la diagonal B de la imagen representa el efecto que las condiciones psicosociales provocan en el comportamiento del individuo. El cuadrante activo se caracteriza porque la persona presenta una alta capacidad de control para hacer frente a las elevadas demandas. Este cuadrante predice el eutrés o estrés positivo, ya que aumenta la motivación, el crecimiento y el desarrollo en el individuo. Por el contrario, el cuadrante pasivo representa aquellos trabajos que requieren escasa energía y que pueden provocar falta de motivación en el trabajo.

Modelo Demanda-Control-Apoyo social:

Como hemos analizado en el epígrafe anterior, el modelo demanda-control de Robert Karasek (1979) explica el estrés laboral en función del desajuste entre las demandas psicológicas del trabajo y el nivel de control que posee el individuo para afrontarlas, este modelo fue ampliado por Jeffrey V. Johnson (1986) introduciendo la dimensión de apoyo social, formando así el modelo demanda-control-apoyo social.

La función principal del apoyo social es la de actuar como mediador en la salud de los trabajadores, promoviendo así la capacidad de afrontar situaciones estresantes. El apoyo social depende de diversos factores como el clima en el lugar de trabajo, la relación con los compañeros o mandos superiores, etc.

Como han establecido Vega et al., (2013) el apoyo social modifica la variable de alta tensión, considerándose esta la más perjudicial para la salud, como hemos analizado anteriormente, de tal forma que el riesgo de alta tensión se verá agravado en situaciones de bajo apoyo social (trabajos en solitario), y disminuirá en situaciones de alto apoyo social (trabajos en equipo).

En definitiva, esta dimensión, juega un papel importante en el estudio del estrés laboral, ya que un alto apoyo social presenta efectos positivos en la salud de los trabajadores.

Modelo Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa (Siegrist, 1996):

El modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa elaborado por Siegrist (1996) establece que el estrés laboral es el resultado del desequilibrio que se produce entre los esfuerzos que el trabajador desempeña y las recompensas que este recibe a cambio (Vidal, 2019), como se puede observar de forma gráfica en la Figura 4.

Tal y como señalan Luceño et al., (2004), el trabajador lleva a cabo dos tipos de esfuerzos: esfuerzos extrínsecos, que hacen referencia a la demanda de trabajo; y esfuerzos intrínsecos, que incluyen la personalidad o motivación.

Este, a cambio, recibirá recompensas, las cuales pueden ser: monetarias (salario), de apoyo social (estima, valoración) y/o de seguridad (promoción y seguridad en el puesto, oportunidades de carrera).

Según establecen los mencionados autores, podemos llegar a la conclusión de que, si a un alto esfuerzo le acompaña una baja recompensa, se producirá una situación laboral estresante.

Figura 4.

Modelo desequilibrio esfuerzo-recompensa.



Fuente: Elaboración propia.

Un supuesto para entender con claridad este modelo puede ser el caso de un empleado comprometido con su trabajo, es decir, un empleado que está realizando un esfuerzo intrínseco, pero que no tiene la posibilidad de ascender de puesto a pesar de tener las competencias que se requieren. Por ello, esta situación de desequilibrio se convertirá en estresante, ya que no recibe una recompensa justa por parte de sus superiores.

5.6 CAUSAS DEL ESTRÉS LABORAL

Como hemos mencionado en anteriores ocasiones, las respuestas perjudiciales para la salud se producen cuando las exigencias del ámbito laboral no están en equilibrio con las capacidades, recursos o necesidades del trabajador. Por ello, en este apartado vamos a identificar los principales detonantes del estrés en la organización para actuar en consecuencia. Debemos tener en cuenta que no es fácil reconocer con precisión los factores donde se origina el estrés, ya que influyen numerosos aspectos. Según Arce y Silvia (2012), los factores que causan el estrés laboral pueden dividirse en tres grupos: ambientales o físicos, individuales y organizacionales. A continuación, explicaremos estos factores brevemente centrándonos en los factores organizacionales.

En primer lugar, los factores de riesgo ambiental o físico que se consideran estresores son el ruido, la inadecuada iluminación, la temperatura, la falta de ventilación, la mala calidad del aire, la poca ventilación, un ambiente tóxico, las condiciones climatológicas que puedan surgir si el trabajo se desarrolla en el exterior etc.

En segundo lugar, los factores individuales (que se encuentran explicados más detalladamente en el siguiente apartado) hacen referencia a las características propias de la persona. Cada persona es diferente y, por lo tanto, la respuesta ante las situaciones estresantes también lo será.

Por último, los factores organizacionales son aquellos factores relacionados directamente con el trabajo del individuo en la organización. Los factores organizacionales que pueden provocar el estrés laboral se pueden clasificar en cinco categorías (Arce y Silvia, 2012), como se recoge en la tabla 4:

Tabla 4.

Causas organizacionales del estrés laboral.

Demandas de la tarea	Las tareas repetitivas o monótonas, los ritmos de trabajo impuestos a una determinada velocidad o el alto grado de responsabilidad por no cometer errores pueden generar estrés.
Demandas de papel	Es la presión o sobrecarga de trabajo del empleado, es decir, cuando se espera que este haga más de lo que el tiempo le permite. El exceso de horas trabajadas aumenta los niveles de presión en los empleados.
Demandas interpersonales	Son presiones originadas por los propios compañeros. La falta de apoyo social o feedback en la organización puede provocar estrés e incluso originar otro tipo de riesgo psicosocial como es el moobbing.
Estructura organizacional	Comprende el nivel de diferenciación en el sistema jerárquico. Tanto las normas excesivas como la escasa participación en la toma de decisiones son fuentes de estrés. Para evitar el estrés es necesario que exista buena comunicación en la organización.
Estilo de liderazgo	Existen estilos gerenciales centralizados, los cuales se caracterizan por la toma de decisiones unilaterales y la limitación de la participación de los subordinados. Este tipo de liderazgo fomenta una cultura caracterizada por la tensión y el estrés. Aunque también puede producirse un estilo de liderazgo descentralizado, basado en el "dejar hacer", es decir en la delegación de los demás.

Fuente: Elaboración propia a partir de Arce y Silvia (2012).

5.7 FACTORES MODULADORES DEL ESTRÉS LABORAL

En base a lo anterior, podemos indicar que el impacto del estrés laboral puede producirse tanto por demandas del entorno como por las características individuales que presente cada persona. En otras palabras, los aspectos individuales también pueden provocar que una persona sea más vulnerable al estrés o que, por el contrario, afronte con éxito las situaciones calificadas como estresantes. Por ello, a continuación vamos a exponer ciertos rasgos o características individuales implicadas en este proceso (Vidal, 2019):

Personalidad tipo A o tipo B. La RAE define personalidad como el “conjunto de rasgos y cualidades que configuran la manera de ser de una persona y la diferencian de las demás”. Según Vidal (2019), los individuos con personalidad tipo A se caracterizan por ser perfeccionistas, impacientes, destacan por la competitividad e implicación excesiva en el trabajo, buscan desmesuradamente el éxito y el logro de los objetivos que se proponen, presentan comportamientos nerviosos etc. Por ello, podemos afirmar que este tipo de personalidad está directamente relacionada con el estrés, ya que los individuos presionan a su organismo en exceso. Sin embargo, los individuos con personalidad tipo B se caracterizan por presentar el mismo nivel de logros, éxito y objetivos a cumplir que los individuos de personalidad tipo A, pero sin llegar a presentar niveles tan altos de estrés.

Locus de control. El término locus de control es un rasgo de personalidad individual que representa cómo gestiona una persona sus fortalezas para afrontar las situaciones estresantes. El locus de control influye en el comportamiento de cada individuo y sobre cómo interactúa este con el estrés. Así, podemos distinguir dos tipos de locus de control, el locus de control interno y el locus de control externo (Sánchez, 2022).

En primer lugar, el locus de control interno hace referencia a las acciones propias que lleva a cabo el individuo (habilidades, capacidades, competencias), las cuales influyen en la conducta y condicionan los resultados. Los individuos que presentan este tipo de locus de control son más responsables y seguros de sí mismos, por lo que afrontan con éxito las situaciones estresantes, buscan soluciones más efectivas y presentan menos niveles de estrés.

En segundo lugar, el locus de control externo determina que los sucesos son provocados por agentes o fuerzas externas, como por ejemplo la suerte, el destino, las decisiones de los demás etc. Los individuos que presentan este tipo de locus de control se caracterizan por ser más inseguros, es decir, sienten que no tienen el control de la situación, esto influirá negativamente en su autoestima y no serán capaces de afrontar con éxito la situación estresante (Vidal, 2019).

Estilos de afrontamiento. Ante una misma situación o suceso estresante, cada individuo reacciona de diferente manera. Estas actuaciones dan lugar a distintos estilos o estrategias de afrontamiento. Según Vázquez et al., s.f un suceso será estresante dependiendo de la valoración o percepción que haga el individuo del mismo. Por ello, podemos decir que existen muchos estilos de afrontamiento que ayudan a reducir los efectos del estrés, algunos de ellos son:

- **Planificación:** desarrollar estrategias para solucionar las situaciones o sucesos estresantes y lograr así alcanzar los objetivos previstos.
- **Distanciamiento:** apartarse de las situaciones estresantes con el objetivo de detener o evitar que nos afecten.
- **Autocontrol:** esforzarse para controlar los sentimientos y respuestas emocionales. Afrontar una situación de forma irracional e impulsiva dará origen al estrés.

- **Aceptación de la responsabilidad:** reconocer el papel que cada individuo ha tenido a lo largo del problema, ya que auto culparse de lo sucedido favorecerá la aparición del estrés.

Tolerancia a la ambigüedad. La ambigüedad se refiere a aquellas situaciones que pueden entenderse o interpretarse de diversas maneras. Los individuos que presenten alta tolerancia a la ambigüedad se caracterizan por ser menos inseguros e inquietos ante situaciones estresantes que los individuos que presenten baja tolerancia a la ambigüedad. Por ello, podemos decir que los que presenten alta tolerancia a la ambigüedad estarán dispuestos a nuevas interpretaciones, afrontando las situaciones estresantes de forma más flexible (Vidal, 2019).

Introversión - extroversión. Tanto la introversión como la extroversión son un rasgo de la personalidad. La introversión se caracteriza por el autoanálisis y el bienestar del mundo interior. Los individuos que poseen esta personalidad son reservados, poco comunicativos y muestran prioridad por las actividades individuales. Por el contrario, la extroversión, se caracteriza por conectar con el mundo exterior y potenciar las relaciones sociales. Los individuos que presentan esta personalidad son comunicativos, prefieren realizar actividades en grupo y tienen facilidad para establecer vínculos sociales.

Según Vidal (2019) las personas introvertidas reaccionan con mayor tensión frente a situaciones estresantes en comparación con las extrovertidas, ya que estas expresan sus necesidades de manera más positiva y además están más receptivos al apoyo social.

Autoestima. La autoestima es una variable de tipo psicológico. En pocas palabras, se puede definir como el aprecio o consideración que uno tiene de sí mismo. No es una variable estable, sino que varía en función de las circunstancias que nos rodean y se modifica a lo largo de la vida. Aquellos individuos que presenten una alta autoestima serán poco vulnerables a las situaciones estresantes, ya que actuarán con tranquilidad y con satisfacción (Vidal, 2019).

Motivación y grado de satisfacción. Según Vidal (2019), la motivación es el conjunto de necesidades, propósitos y deseos que impulsan al individuo a llevar a cabo una acción. Hay muchas teorías sobre la motivación y algunas de las más conocidas son la pirámide de Maslow (1943) y la teoría de las tres necesidades de McClelland (1961). Lo que vienen a exponer estas teorías, en relación con el estrés, es que cuando los individuos alcanzan sus metas o propósitos se sienten motivados y satisfechos disminuyendo así el riesgo de padecer estrés laboral.

5.8 CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL

La creciente preocupación por el estrés laboral está relacionada con las transformaciones que se están produciendo en el mundo del trabajo. Entre ellas podemos encontrarnos con la globalización de la economía y los mercados de trabajo, la crisis financiera, los cambios tecnológicos, demográficos y sociales. Numerosos estudios han concluido que el estrés laboral puede provocar

diversas consecuencias a corto, medio o largo plazo, tanto en el individuo como en la propia organización.

Como hemos analizado anteriormente, el estrés laboral afecta a cada individuo de distinta forma y no siempre provoca efectos negativos. De hecho, mantener un nivel moderado de estrés permite estar activo y enfrentarse con energía a distintos retos. Según Vidal (2019), las mujeres en comparación con los hombres responden de manera diferente al estrés laboral. Las mujeres tienden a manifestar que se sienten con ansiedad o depresión al experimentar una situación estresante. Sin embargo, los hombres, por lo general, son más reservados y actúan consumiendo alcohol o drogas, es decir, no confirman la situación de malestar en la que se encuentran.

En base a las consecuencias individuales, podemos afirmar que cuando una persona padece estrés resulta complicado llegar a mantener el equilibrio en la vida laboral y personal. Este proceso provocará que el individuo manifieste diversos síntomas físicos y psicológicos, como los que se recogen en la Figura 5, donde se relatan algunos de ellos (Vidal, 2019):

Figura 5.

Consecuencias individuales del estrés.



Fuente: Elaboración propia a partir de Vidal (2019).

En concreto, cabe destacar que numerosos estudios han considerado que el estrés causa determinadas enfermedades cardiovasculares y, principalmente, se asocia al ictus, agina de pecho o infarto (Fernández, s.f).

Como se ha demostrado en distintas investigaciones, el estrés laboral puede afectar negativamente a la organización, ya que los individuos que presentan estrés son incapaces de concentrarse, tienen dificultades para tomar decisiones y se sienten cada vez menos comprometidos o motivados con el trabajo. En consecuencia, esta situación provoca daños en el rendimiento y en la productividad de la organización, dando lugar a un descenso de los beneficios y a un aumento de pérdidas económicas de forma indirecta (EU-OSHA, 2014).

De igual forma, el estrés laboral supone un incremento del absentismo por bajas laborales. Según datos de la Tesorería General de la Seguridad Social (2020) *"el estrés laboral en el año 2019 causó el 30% de las bajas laborales en nuestro país. El 40% de los trabajadores y más de la mitad de autónomos afirmaron estar estresados, siendo un 60% menos eficientes en su trabajo"*. Esto ha dado lugar a un crecimiento del índice de rotación de personal. A su vez, datos del Eurostat (2019) añaden que *"España es el tercer país europeo con mayor estrés laboral, situando la cifra de afectados en 500.000 personas"*.

A continuación, analizaremos más detalladamente las consecuencias que tiene el estrés laboral para la organización (Salazar, 2015):

- **Aumento del absentismo y baja laboral:** este suceso se puede interpretar como una respuesta de huida originada por alguna situación estresante y/o, si el individuo considera que las condiciones de trabajo son inadecuadas, puede solicitar un cambio de puesto o incluso un cambio de organización. Esto provocará problemas en la organización, ya que supone la búsqueda de nuevo capital humano, selección de personal, planificación o reestructuración de tareas, etc., considerando que todo ello supone un coste añadido de tiempo y dinero. Además, la imagen de la empresa puede verse dañada por estos acontecimientos.
- **Aumento accidentes laborales:** los individuos se encuentran poco concentrados, despistados, pensando en otras cosas, etc. Esto provoca que no se encuentren en condiciones óptimas para realizar su trabajo de forma segura y con más posibilidades de sufrir un accidente laboral.
- **Descenso de la productividad:** cuando el individuo se siente poco comprometido y motivado con su trabajo se produce un descenso en su rendimiento, hasta tal punto que se verá afectada la producción de manera negativa. A consecuencia de lo anterior, también se verán afectadas las ganancias debido a la menor productividad.

En definitiva, para gestionar adecuadamente las consecuencias que presenta el estrés laboral es necesario desarrollar planes de prevención de riesgos laborales, que permitan identificar las carencias del capital humano en función de los objetivos y necesidades de la propia organización, minimizando así los costes derivados de este. Para ello, también es necesario incrementar la participación y comunicación entre empleados y empleadores, fomentando un

clima laboral favorable, es decir, el apoyo social es fundamental para favorecer las relaciones interpersonales en la organización. A continuación, analizaremos profundamente algunas estrategias en materia de prevención para hacer frente al estrés laboral.

5.9 ESTRATEGIAS PARA LA PREVENCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL

Es necesario señalar que, adoptando estrategias, los riesgos psicosociales y, en concreto el estrés laboral, pueden prevenirse y gestionarse para evitar daños en la salud de los individuos. Teniendo en cuenta que las causas del estrés laboral son múltiples, las estrategias para su prevención también lo son.

Según Román et al., (2008), estas se pueden dividir en tres grupos: programas empresariales de prevención de estrés, programas de asistencia al empleado y programas de bienestar.

Programas empresariales de prevención de estrés:

Mediante los programas empresariales de prevención se identifican desde el origen las causas del estrés laboral y se diseñan estrategias para reducirlo o eliminarlo. La ventaja de este programa es que se puede aplicar a todo tipo de empresas, independientemente de su tamaño, ya que no requiere personal adicional para llevarlo a cabo. Sin embargo, en ocasiones los empresarios se sienten presionados con este método, ya que conlleva cambios en la organización (rutinas, calendarios, producción, etc.). Las fases a seguir para realizar el procedimiento son las siguientes (Román et al., 2008):

- **Fase I. Identificación del problema:**

La fase de identificación consiste en determinar las condiciones de trabajo, los niveles de estrés, salud y satisfacción laboral que presentan los individuos en la organización. Para analizar todo lo anterior hay que tener en cuenta el tamaño y los recursos con los que cuenta la organización. En una pequeña o mediana empresa las discusiones entre representantes de los trabajadores y directores serían una adecuada fuente de información para conocer los problemas derivados del estrés laboral. Por el contrario, en una organización más grande deberíamos basarnos en sondeos, cuestionarios anónimos, entrevistas, reuniones, etc. También se deben tener en cuenta el número de absentismos, bajas por enfermedad, dimisiones o problemas de rendimiento para identificar las condiciones de trabajo que originan el estrés laboral. De la misma manera, se debe contemplar si el estrés está presente en toda la organización o en un departamento, sección o rol en concreto.

- **Fase II. Elaboración e interpretación de las intervenciones:**

Una vez identificadas las fuentes del estrés en la organización es necesario elaborar distintas estrategias para solucionar el problema. Algunas medidas para disminuir el estrés laboral son: describir detalladamente las tareas requeridas en cada puesto de trabajo, evitando así el conflicto y la ambigüedad de responsabilidades, rediseñar los puestos de trabajo para reducir los problemas ergonómicos, crear comités de empleados para aumentar el nivel de participación de los individuos en la toma de decisiones, establecer horarios

flexibles para que los empleados puedan cuidar a sus hijos, familiares ancianos o enfermos, crear espacios dentro de la organización para descansar, hacer o deporte. Algunas de estas intervenciones podrían implantarse rápidamente, por ejemplo, cambios en el estilo de participación de los individuos, pero otras requieren más tiempo, como por ejemplo el rediseño de un proceso o la reevaluación de roles y funciones. Para que las intervenciones sean eficaces es necesario que los empleados sean informados sobre las nuevas medidas establecidas.

- Fase III. Evaluación de las intervenciones:

Por último, es necesaria la evaluación de las intervenciones establecidas en la organización para determinar si se han conseguido los efectos deseados o, por el contrario, hay que cambiar de estrategia. Del mismo modo, estas deben ser valoradas a corto (trimestralmente) o largo plazo (anualmente) para estimar su eficacia, aunque pueden tardar tiempo en ser detectadas. Por otro lado, el proceso de prevención del estrés laboral no finaliza con la evaluación de las intervenciones, sino que debe ser un proceso continuado en el tiempo, para perfeccionar las diferentes estrategias, incluso es probable que se identifiquen nuevas fuentes de estrés y sea necesario comenzar de nuevo el proceso.

Programas de asistencia al empleado:

Según lo establecido por Román et al., (2008) los programas de asistencia al empleado tienen como objetivo ayudar de forma confidencial al empleado y a su familia ante problemas derivados del estrés laboral (problemas emocionales, conductuales, sociales, etc). La finalidad de estos programas es establecer estrategias para aquellos individuos que presentan altos niveles de estrés dentro y fuera del ámbito laboral. En los últimos años, muchas empresas han incluido estos programas para mejorar el desempeño de los individuos en su puesto de trabajo y crear un ambiente laboral libre de estrés. Algunas de las actividades de los programas de asistencia al empleado son:

- Consultoría y formación a los directivos de las organizaciones para afrontar adecuadamente las situaciones estresantes de los empleados.
- Servicios individualizados para detectar los problemas personales de cada individuo que puedan afectar al ámbito laboral.
- Intervenciones motivacionales o de confrontación para identificar los problemas grupales que afecten a la actividad laboral.
- Asistencia, tratamiento y seguimiento del empleado que necesite atención médica o psicológica.

El acceso de los empleados a los programas de asistencia se puede realizar a través de los directivos encargados de identificar el problema y/o por iniciativa propia del individuo. Los programas de asistencia están formados por personal especializado (psicólogos, trabajadores sociales, médicos) en función de las necesidades que requieran los individuos y actúan coordinadamente con el departamento de recursos humanos de la organización para realizar las distintas intervenciones.

Programas de bienestar:

Los programas de bienestar consisten en facilitar a los individuos estrategias para manejar las situaciones laborales estresantes en medianas y grandes empresas. La ventaja de este modelo es que es fácil de implantar y poco costoso. Además, numerosos empresarios consideran que invertir en los programas de bienestar es una buena forma de reducir los gastos derivados del absentismo, bajas, cambios de puesto de trabajo, problemas en la salud de los individuos, etc. Existen distintos tipos de programas de bienestar algunos de ellos son los siguientes (Román et al., 2008):

- Screenings preventivos de salud.
- Conferencias o seminarios de carácter educativo y divulgativo sobre problemas de salud (estrés, higiene, seguridad, etc.).
- Programas de motivación y de incentivos (elegir el empleado del mes, bonos por conseguir ciertos objetivos, etc.).
- Programas de cambio del estilo de vida (nutrición, ejercicio físico, relajación, etc.).

A su vez, los programas de bienestar deben ser diseñados para llegar a todos los individuos, deben incorporar elementos educativos y preventivos sobre los problemas de salud más frecuentes entre los empleados de la organización, deben estar sometidos a un seguimiento determinado, la participación debe ser voluntaria en estos programas y deben proporcionar apoyo a largo plazo.

5.10 ANÁLISIS DEL IMPACTO DEL COVID-19 EN EL ESTRÉS LABORAL

En este bloque analizaremos cómo ha afectado la pandemia provocada por el Covid-19 en el estrés laboral. Posteriormente, detallaremos el impacto que ha tenido en las organizaciones para, finalmente, conocer los factores o situaciones estresantes que han vivido algunos individuos en consecuencia.

5.10.1 Aproximación al Covid-19

En diciembre del año 2019, en la localidad de Wuhan (China), fue detectada una nueva enfermedad infecciosa provocada por el virus SARS-Cov-2 con consecuencias devastadoras en todos los ámbitos. Por ello, debido a su gravedad y rápida propagación hacia otros continentes, fue catalogada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como pandemia; este hecho significó que la epidemia se había expandido por todo el mundo, afectando a numerosas personas y causando un gran número de muertes.

En España, en el mes de marzo, el Gobierno decretó el estado de alarma para afrontar la situación de emergencia sanitaria que golpeaba nuestro país. Con esta medida, todo el territorio nacional se paralizó, es decir, cesó gran parte de la actividad económica y se confinó a toda la población en sus domicilios, con el fin de reducir los contactos sociales para frenar la propagación del virus. Estos hechos provocaron que las rutinas diarias y el ritmo de vida laboral se vieran modificados.

La pandemia del covid-19 y las medidas adoptadas para contenerla han tenido un doble efecto en nuestra sociedad. Por un lado, nos han llevado a una de las mayores crisis económicas, sociales y de salud de la historia y, por otro lado, el

desconocimiento de esta nueva enfermedad ha provocado altos niveles de miedo y estrés en la mayoría de la población.

Por lo tanto, las consecuencias del Covid-19 no solo han aparecido en quienes han sufrido esta enfermedad, sino que también han repercutido en la salud mental de la población y en los mercados de trabajo. A continuación, detallaremos cómo las propias organizaciones y un gran número de trabajadores han tenido que adaptarse a nuevas condiciones laborales.

5.10.2 Estrés laboral en las organizaciones debido al Covid-19

El impacto del covid-19 ha originado nuevos riesgos psicosociales que afectan a la salud mental y al bienestar de los trabajadores, siendo el estrés laboral el más destacado.

Las medidas establecidas en el confinamiento impidieron a un gran número de trabajadores, tanto por cuenta ajena como propia, acudir a su puesto de trabajo, salvo que fueran considerados de primera necesidad o pudieran adaptarse a la modalidad del teletrabajo. Esta última situación provocó altos factores estresantes por el hecho de tener que adaptarse a trabajar en otro medio, por la incertidumbre del uso de las nuevas tecnologías y por los problemas derivados de conciliar la vida laboral y personal, entre otros. Sin embargo, otras personas continuaron con el trabajo de forma presencial, exponiéndose a diversos factores estresantes como el miedo al contagio, la dificultad de movilización, la inseguridad social etc. De forma general, para la mayoría de los trabajadores, los principales factores que han provocado el aumento del estrés laboral durante la pandemia han sido la sobre carga de trabajo, los exigentes plazos de entrega, la excesiva presión y, la responsabilidad, entre otros. A todo ello hay que añadir el alargamiento de la cuarentena, el miedo al contagio, la conciliación laboral y familiar, la desinformación, etc.

A este aspecto se suma, además, que debido al parón de la actividad económica también tuvieron lugar una serie de cambios en las propias organizaciones y determinados sectores, como por ejemplo el turismo, la hostelería, el comercio o, el ocio, resultaron gravemente afectados

En primer lugar, descendió la demanda de bienes y servicios, provocando la disminución de ingresos y de la mano de obra en las organizaciones. Para hacer frente a esta situación y mantener el empleo, surgieron medidas como los expedientes de regulación de empleo (ERTE), ayudas por cese de actividad a autónomos, reducción de las jornadas laborales, trabajo a tiempo parcial, vacaciones obligatorias, jubilaciones anticipadas, etc. En segundo lugar, aquellos que habían perdido el trabajo o estaban desempleados, principalmente jóvenes que acababan de salir al mundo laboral, tenían mayores dificultades a la hora de encontrar un puesto de trabajo, debido al descenso de la contratación y a las limitaciones de movilidad (Ocaña et al., s.f).

Según datos del Ministerio de Trabajo y Economía Social (2020), entre el mes de marzo y el mes de abril se registró un descenso de 947. 896 afiliados a la Seguridad Social, incrementándose la cifra de parados hasta los 3,7 millones. De los afiliados, casi 4 millones presentaban una suspensión total o parcial de

la jornada laboral por ERTE y más de 1 millón de autónomos solicitaron ayuda por cese de actividad.

Por todo lo analizado anteriormente, podemos afirmar que las transformaciones debido al Covid-19 han supuesto una amenaza en el ámbito laboral y han sido consideradas como un suceso estresante en la mayoría de los trabajadores. Sin embargo, no todos han experimentado el mismo impacto, ya que algunos han sido capaces de manejar con éxito la situación.

Además, conocer los efectos que ha provocado la pandemia en los trabajadores es necesario para identificar el estado emocional en el que se encuentran, con el fin de establecer políticas que favorezcan la actividad en la organización y, en consecuencia, lograr una buena productividad.

BLOQUE 2

1. EL IMPACTO DEL COVID-19 EN EL ESTRÉS LABORAL. ESTUDIO

En este apartado vamos a analizar la opinión de distintos trabajadores para conocer los factores estresantes debido al impacto del Covid-19. De tal forma, identificaremos ciertos patrones y conductas que muestran el comportamiento de algunos individuos en el ámbito laboral a lo largo de la pandemia. Los datos recogidos en el siguiente estudio pertenecen al marco temporal de la nueva normalidad, con la desaparición de las restricciones.

A continuación, vamos a especificar la metodología empleada en este estudio para conseguir un análisis claro y conciso.

2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Para conocer la opinión de los trabajadores sobre el estrés laboral debido al impacto del Covid-19 y cómo ha afectado este a las organizaciones, se ha realizado un cuestionario a diferentes trabajadores que durante la pandemia prestaron sus servicios presencialmente o en la modalidad del teletrabajo.

Los motivos por los que hemos adoptado esta técnica para la recopilación de datos han sido, por un lado, porque se trata de una herramienta de recogida de información rápida, y por otro lado, por la gran cantidad de información que se puede obtener de ellos para conocer los aspectos de opinión de los individuos.

El proceso de recogida de datos se realizó a través de un cuestionario online, con el fin de conseguir muestras de individuos de distintas zonas geográficas, utilizando la plataforma de Google Forms para, después, canalizar el contenido a través de WhatsApp, Instagram, Facebook y correo electrónico, de forma que las personas que hayan respondido al cuestionario también puedan ser artífices de su difusión, es lo que se conoce como un “muestreo por bola de nieve”, con la intención de obtener información relevante del mayor número de personas posible.

La utilización de los mencionados medios de contacto ocasionó que no pudiéramos segmentar a la población. De esta forma, aquellas personas que realizaron el cuestionario, pero que no formaban parte de la muestra, posteriormente fueron eliminadas de ella.

Una vez establecido el método de recogida de información, el cuestionario se organizó de la siguiente manera. En el primer apartado se recogen los datos sociodemográficos individuales (género, edad, nivel de estudios, situación laboral). En el segundo apartado tratamos de aproximarnos de forma paulatina al objeto de estudio. Por ello, la primera pregunta se centra en los síntomas que han experimentado los individuos debido al Covid-19 y la segunda pregunta trata sobre las diferentes oportunidades de desarrollo o crecimiento que presentan los individuos dentro de la organización que pueden ser desencadenantes del estrés laboral. Para conocer la opinión de los encuestados utilizamos una escala Likert de cinco posiciones, donde el 1 significa nada de acuerdo con la afirmación planteada y el 5 significa un total de acuerdo. La tercera parte trata de diferenciar los trabajadores que han seguido acudiendo presencialmente al trabajo frente a los que se han acogido a la modalidad del teletrabajo para analizar los factores de estrés laboral en ambos ámbitos.

El cuestionario finaliza con la valoración de las estrategias de prevención en la organización. El cuestionario completo se puede consultar en el Anexo I de este TFG.

Una vez diseñado el cuestionario, se aplicó en una muestra de prueba, con el fin de detectar errores en la redacción de los ítems propuestos. Comprobada la ausencia de errores, se procedió a realizar el trabajo con los medios indicados anteriormente. El cuestionario se completó del 20 al 23 de Junio de 2022. La muestra final, con la exclusión las personas que no formaban parte del objeto de análisis fue de 154 individuos. En cuanto a las características de la muestra, se observó que el 64,3% fueron mujeres y el 35,7% hombres. En cuanto a la edad, hemos agrupado a los encuestados en tres tramos, como se puede observar en la tabla 5.

Tabla 5.

Distribución de la muestra por edad.

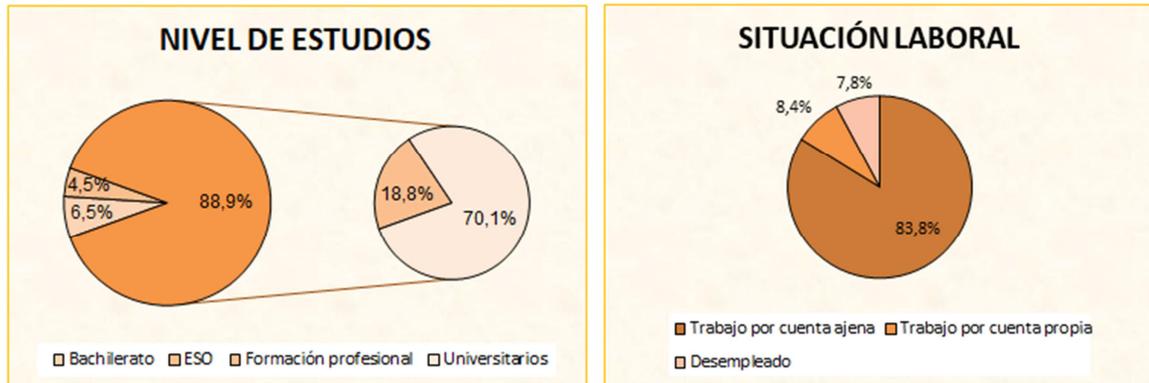
Tramos	Mujeres	Hombres	Total
19-30	48 (31,16%)	15 (9,74%)	63 (40,9%)
31-50	39 (25,32%)	36 (23,38%)	75 (48,7%)
51-71	12 (7,8%)	4 (2,6%)	16 (10,4%)

Fuente: Elaboración propia.

Otras de las variables sociodemográficas consideradas han sido el nivel de estudios y la situación laboral. Como podemos observar en la figura 6, estamos frente a un colectivo poblacional bien formado ya que el 70,1% de los individuos presentan estudios universitarios y un 18,8% cuenta con formación profesional. Además, predomina el trabajo por cuenta ajena con un 83,8% frente al trabajo por cuenta propia con un 8,4 %.

Figura 6.

Nivel de estudios de la muestra y situación laboral actual.



Fuente: Elaboración propia.

Los datos principales del cuestionario se pueden observar de forma resumida en la ficha técnica que se observa en la tabla 6.

Tabla 6.

Ficha técnica de la encuesta.

Tamaño muestral	154 usuarios
Elemento muestral	Individuos
Procedimiento de muestreo	De conveniencia
Tiempo de recogida	Del 20 al 23 de Junio de 2022
Fuente de información	Encuesta online

Fuente: Elaboración propia.

3. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DEL IMPACTO DEL COVID-19 EN EL ESTRÉS LABORAL

En este apartado vamos a realizar un análisis con los resultados obtenidos en el cuestionario, a partir de las distintas preguntas o ítems, realizadas a los individuos que componen la muestra.

3.1 ASPECTOS GENERALES SOBRE LOS SÍNTOMAS DEL ESTRÉS LABORAL

La aparición de ciertos síntomas cognitivos, emocionales o físicos indican la presencia de estrés, por ello, identificarlos y conocerlos nos permitirá detectar el estrés con cierta antelación.

En este sentido, empezamos preguntando a los encuestados el grado en el que han sentido diversos síntomas relacionados con el estrés. En líneas generales, podemos observar que un 59,1%⁴ de los individuos se han sentido cansados/as o sin energía en el ámbito laboral durante la pandemia. Además,

⁴ Hemos considerado conjuntamente a los individuos que han puntuado con 4 o 5 los ítems para facilitar el análisis.

un 52% considera haber tenido mayor tensión muscular de lo habitual y un 44,2% de los individuos ha sufrido dolor de cabeza o jaquecas. Cabe destacar que un 51,3% de los encuestados afirman haber tenido mayor predisposición a miedos o temores. Podemos señalar la coherencia de este resultado, ya que en la mayoría del colectivo poblacional seleccionado el Covid-19 ha incrementado el miedo y la incertidumbre. Otros datos que confirman este resultado es que un 62,4% de los individuos reconocen que se han sentido bajos/as de moral, desanimados/as y tristes durante esta situación, un 46,1% ha tenido problemas a la hora de concentrarse en el trabajo y un 48,1% se han sentido agobiados/as o con sensación de no alcanzar las tareas exigidas. De este modo, un 51,9% ha modificado sus hábitos comiendo, bebiendo y/o fumando más de lo habitual. Otro aspecto relacionado con lo anterior es que un 53,2% han tenido problemas para conciliar el sueño o se ha visto afectado la calidad del mismo. Sin embargo, como podemos comprobar, no se han manifestado alteraciones gastrointestinales en los individuos, siendo el resultado de 57,2% y un 60,4% no ha sufrido dificultades para respirar o sensación de ahogo.

Los datos comentados anteriormente se pueden consultar en la siguiente tabla 7 de distribución de frecuencias.⁵

Tabla 7.

Frecuencias relativas a los síntomas del estrés.

ÍTEMS	1	2	3	4	5
Me he sentido cansado/a, sin energía.	6,5%	13,0%	21,4%	28,6%	30,5%
He sentido mayor tensión muscular de lo habitual.	11,0%	16,9%	20,1%	27,3%	24,7%
He sentido dolor de cabeza o jaquecas.	21,4%	14,9%	19,5%	22,1%	22,1%
Me he sentido con mayor predisposición a miedos o temores.	9,7%	14,9%	24,0%	18,2%	33,1%
Me he sentido bajo/a de moral, desanimado/a, triste.	8,4%	8,4%	20,8%	29,9%	32,5%
He tenido problemas a la hora de concentrarme en el trabajo (en una tarea o actividad).	12,3%	17,5%	24%	19,5%	26,6%
Me he sentido agobiado/a o con sensación de no alcanzar las tareas que se me exigen.	14,3%	18,2%	19,5%	24,7%	23,4%
He tenido tendencia a comer, beber, fumar más de lo habitual.	12,3%	20,1%	15,6%	18,8%	33,1%
He tenido problemas para conciliar el sueño o me ha afectado a la calidad del mismo.	14,3%	16,9%	15,6%	24%	29,2%
He tenido alteraciones gastrointestinales.	39%	18,2%	20,1%	11,7%	11%
He tenido dificultades para respirar o sensación de ahogo.	38,3%	22,1%	14,3%	12,3%	13%

Fuente: Elaboración propia.

⁵ La escala de medición oscila entre 1 que significa poco y 5 que significa mucho.

3.2 CONSIDERACIONES SOBRE OPORTUNIDADES DE DESARROLLO O CRECIMIENTO RELACIONADAS CON EL ESTRÉS LABORAL

Vivimos en un mundo globalizado donde los cambios suceden con frecuencia, así que un aspecto importante de las organizaciones es que sepan adaptarse a las necesidades del entorno en cada momento. Pero estos cambios también repercuten en los individuos de forma que pueden alterar su ritmo laboral. En este sentido, en la encuesta hemos analizado el grado de acuerdo o desacuerdo con ciertas afirmaciones sobre algunos cambios organizacionales que se producen en el ámbito laboral, así como diferentes oportunidades de desarrollo o crecimiento que presentan los individuos dentro de la organización que pueden ser desencadenantes del estrés laboral.

Cabe destacar que un 49,3%⁶ de los encuestados han sufrido cambios de horarios repentinos, esto significa que las organizaciones frecuentemente modifican la planificación de los turnos y/o los horarios de trabajo en función de las necesidades de la misma. Por esta razón, hemos considerado que se trata de una situación estresante debido a que las consecuencias procedentes de los cambios de horarios y/o turnos de trabajo repentinos agravan los síntomas del estrés mencionados anteriormente.

Por otro lado, un 46,8% de los individuos consideran que su trabajo no es monótono ni aburrido, puntuación que hemos considerado como positiva, ya que existen estudios que señalan que un trabajo monótono o aburrido es un riesgo psicosocial.

Otro aspecto importante a la hora de determinar el estrés en el ámbito laboral es conocer la opinión de los individuos acerca de si su salario es equitativo respecto a las responsabilidades del puesto que ocupan. En este sentido, un 55,2% afirma sentirse disconforme con su salario. Además un 40,3% de los encuestados se sienten presionados por personas que tienen un cargo superior en la organización.

De la misma manera, otra variable positiva es que el 46,8% de la muestra considera que las responsabilidades que se exigen dentro de la organización se ajustan a la formación y al rol que desempeña, por lo tanto, estamos frente a una situación motivadora. Sin embargo, el 42,2% de los individuos consideran que no tienen la oportunidad de crecer en la organización en la que se encuentran. Esta situación puede provocar cierto estrés laboral ya que los individuos sienten que no tienen la posibilidad de desarrollarse y de crecer profesionalmente dentro de la organización.

Por último, el 43,5% afirma que, en el caso de tener algún problema relacionado con el trabajo, el entorno laboral facilita herramientas para poder solucionarlo. Tal y como se ha considerado anteriormente, el apoyo social promueve la capacidad para afrontar las situaciones adversas o, en este caso, estresantes.

⁶ Hemos considerado conjuntamente a los individuos que han puntuado con 4 o 5 los ítems para facilitar el análisis.

La tabla 8, que se observa a continuación, refleja todos estos resultados descritos anteriormente.⁷

Tabla 8.

Frecuencias relativas al desarrollo o crecimiento de los individuos en la organización.

ÍTEMS	1	2	3	4	5
He tenido cambios de horario repentinos.	18,8%	18,2%	13,6%	17,5%	31,8%
He sentido que mi trabajo es monótono o aburrido.	24,7%	22,1%	20,8%	19,5%	13%
Considero que mi salario es equitativo respecto a las responsabilidades del puesto que ocupo.	30,5%	24,7%	20,1%	16,9%	7,8%
Me he sentido presionado por individuos que tienen un cargo superior en la organización.	17,5%	24,7%	17,5%	14,3%	26%
Las responsabilidades que se me exigen se ajustan a mi formación y al rol que desempeño en la organización.	13,6%	16,2%	23,4%	31,2%	15,6%
Considero que tengo la oportunidad de crecer dentro de la organización.	18,2%	24%	24%	18,2%	15,6%
Si tengo algún problema relacionado con el trabajo, mi entorno laboral facilita herramientas para poder solucionarlo.	13,6%	14,9%	27,9%	25,3%	18,2%

Fuente: Elaboración propia.

3.3 IMPACTO DEL COVID-19 EN EL ÁMBITO LABORAL. TRABAJO PRESENCIAL Y TELETRABAJO

A raíz de la crisis provocada por la pandemia del Covid-19 y con la declaración del Estado de Alarma, tanto las organizaciones como los trabajadores/as han tenido que adaptarse y/o cambiar las condiciones en las que desempeñaban su trabajo. En este sentido, cabe destacar una nueva modalidad como es el teletrabajo, o trabajo a distancia, que ha aumentado debido al confinamiento domiciliario.

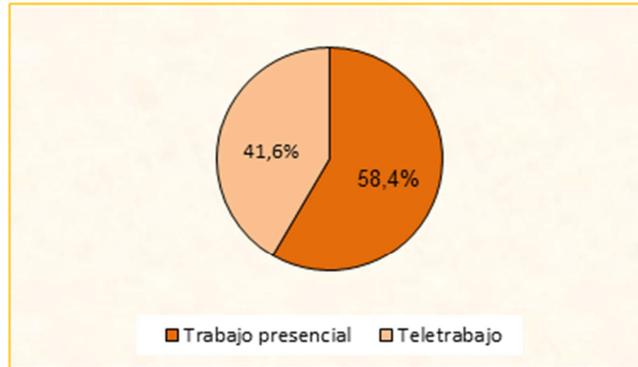
Por ello, dentro de este apartado analizaremos, por un lado, los factores estresantes que han padecido los trabajadores que se han acogido a la modalidad del teletrabajo durante la pandemia y, por otro lado, los que han sufrido los trabajadores que han seguido trabajando de forma presencial en este tiempo.

Como podemos observar en la figura 7 un 41,6% de los encuestados se ha acogido a la modalidad del teletrabajo. Por el contrario, un 58,4% ha seguido trabajando presencialmente en las organizaciones durante la pandemia.

⁷ La escala de medición oscila entre 1 que significa nada de acuerdo y 5 total de acuerdo.

Figura 7:

Trabajo presencial y teletrabajo.

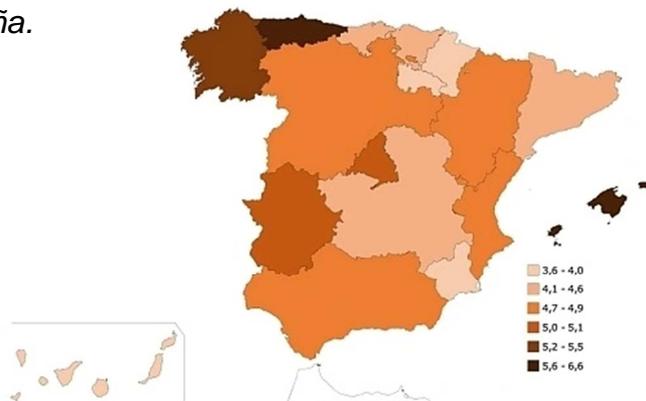


Fuente: Elaboración propia.

Según datos recogidos por el Instituto Nacional de Estadística (2020) en España antes de producirse la pandemia, la proporción de individuos ocupados que se encontraban en la modalidad del teletrabajo era más elevada en el Principado de Asturias (6,6%), Islas Baleares (5,8%) y Galicia (5,5%). Por el contrario, las regiones donde menos predominaba el teletrabajo eran Murcia (4%), Navarra (3,9%) y La Rioja (3,6%) como podemos observar en la siguiente imagen.

Figura 8:

El teletrabajo en España.



Fuente: INE (2020).

En este sentido, según el INE (2021) el porcentaje de individuos que han desarrollado la actividad laboral en la modalidad del teletrabajo durante la pandemia ha alcanzado la cifra máxima hasta ahora conocida, siendo un 4,8% el porcentaje de trabajadores que lo han realizado de manera habitual y un 3,5% el porcentaje de trabajadores que lo han efectuado de manera ocasional.

Además, tal y como señala este organismo, el perfil de los trabajadores acogidos a la modalidad del teletrabajo se ha asociado a personas que conviven en pareja, con hijos y de una edad superior a los 24 años.

Debido al aumento de individuos que se han acogido a la modalidad del teletrabajo durante la pandemia es preciso analizar el estrés laboral que sufren los trabajadores o si por el contrario el teletrabajo ha tenido un efecto positivo en nuestra sociedad.

Para ello, empezamos preguntando a los individuos que componen la muestra el grado de acuerdo o desacuerdo con ciertas afirmaciones relacionadas con el teletrabajo. En primer lugar, observamos que no hay distinción en los datos, esto significa que un 38,4%⁸ de los encuestados considera que antes de empezar en la modalidad del teletrabajo tenían la suficiente formación y capacitación digital y, de la misma forma, el mismo porcentaje de individuos considera que no tenían la suficiente formación y capacitación digital al iniciar el teletrabajo. Este hecho puede haberse originado debido a que la muestra esta equilibrada en dos tramos de edad. Concretamente, el tramo de edad que abarca de 19 a 30 años representa a los jóvenes, los cuales, ante esta modalidad cuentan con mayor capacitación y formación, ya que han vivido en la era de la digitalización. Sin embargo, el tramo de edad de los 31 a 50 años, ha tenido mayores problemas para adaptarse a la modalidad del teletrabajo, ya que no contaban con la suficiente formación y capacitación digital.

En segundo lugar, un 44% de los encuestados afirma que vivir y trabajar en el mismo espacio no ha afectado negativamente en la conciliación laboral y familiar. Entendiendo de esta forma que el teletrabajo ha tenido buenos efectos en la conciliación laboral y familiar durante la pandemia.

Por último, es preciso mencionar las acciones que según los encuestados provocan un aumento del estrés laboral. De tal forma, encontramos que un 46,9% de los individuos considera que el teletrabajo supone una ampliación de la jornada laboral u horario de trabajo y un 41,4% de los encuestados señala que el teletrabajo ha causado mayores preocupaciones debido a la forma y la efectividad con la que se desarrollaba.

Los datos comentados anteriormente se pueden consultar en la tabla 9 de distribución de frecuencias.⁹

Tabla 9:

Frecuencias relativas a la modalidad del teletrabajo.

ÍTEMS	1	2	3	4	5
Considero que antes de empezar a trabajar en la modalidad del teletrabajo tenía la suficiente formación y capacitación digital.	19,2%	19,2%	23,2%	21,2%	17,2%
Vivir y trabajar en el mismo espacio ha afectado negativamente mi conciliación laboral y familiar.	28%	16%	14%	21%	21%
El teletrabajo me ha supuesto una ampliación de la jornada laboral u horario de trabajo.	21,4%	10,2%	21,4%	24,5%	22,4%
El teletrabajo me ha causado preocupaciones por la forma en la que se desarrollaba mi trabajo y su efectividad.	27,3%	12,1%	19,2%	22,2%	19,2%

Fuente: Elaboración propia.

⁸ Hemos considerado conjuntamente a los individuos que han puntuado con 4 o 5 los ítems para facilitar el análisis.

⁹ La escala de medición oscila entre 1 que significa nada de acuerdo y 5 total de acuerdo.

En este contexto, podemos señalar que aunque la modalidad del teletrabajo haya aumentado a raíz la pandemia, no podemos olvidarnos de que también ha habido un gran número de individuos que han prestado sus servicios de forma presencial, con los riesgos que esto conlleva. Como podemos observar en nuestra muestra, un 58,4% de los individuos ha trabajado presencialmente durante la pandemia, más de los individuos que se han acogido al teletrabajo. Por este motivo, también es preciso analizar el impacto del Covid-19 en el estrés laboral que han sufrido los trabajadores que han seguido trabajando de forma presencial durante la pandemia.

Se puede señalar que un 42,6%¹⁰ de los individuos durante la pandemia ha estado de baja o se ha ausentado de su puesto de trabajo por contagiarse de Covid. Como hemos mencionado anteriormente en el marco teórico del TFG este hecho supone un coste añadido para la organización, ya que las bajas laborales o el absentismo laboral contraído por los individuos provocan de manera indirecta pérdidas económicas para la organización, en lo que se refiere a productividad y/o rendimiento, así como la búsqueda de nuevo capital humano para cubrir las necesidades.

Uno de los resultados que manifiesta el estrés sufrido por los individuos que trabajaron de forma presencial durante la pandemia, es que un 57,8% de los encuestados afirma haberse sentido agobiados/as o en tensión al prestar sus servicios con medidas de seguridad (como se han considerado los guantes, las mascarillas, las pantallas protectoras, etc.).

De otra manera, un 42,6% de los individuos confirma que debido a la pandemia han tenido que doblar turnos y/o han aumentado sus horas extra, frente a un 45,3% que no lo ha hecho. De este dato podemos deducir que quizás el porcentaje de individuos que han tenido que doblar turnos y/o realizar horas extra son trabajadores de actividades o sectores considerados como esenciales (personal sanitario, fuerzas de seguridad del Estado, personal de supermercados, industrias de alimentación, etc.). Por lo tanto, se puede afirmar que los individuos que han sufrido esta situación, presumiblemente han presentado cierto estrés laboral.

Finalmente, un 46,8% de los encuestados que han trabajado presencialmente señala que la situación y condiciones de trabajo durante la pandemia no han afectado en la relación con los compañeros/as del ámbito laboral. Esto significa que, aunque durante esta situación predominaba el miedo al contagio y la incertidumbre, los trabajadores se han sentido cómodos al trabajar en equipo y/o en compañía de otras personas, es decir, una vez más el apoyo social ha provocado óptimas consecuencias.

La tabla 10, que se observa a continuación, refleja todos estos resultados descritos anteriormente.¹¹

¹⁰ Hemos considerado conjuntamente a los individuos que han puntuado con 4 o 5 los ítems para facilitar el análisis.

¹¹ La escala de medición oscila entre 1 que significa nada de acuerdo y 5 total de acuerdo.

Tabla 10.

Frecuencias relativas al trabajo presencial.

ÍTEMS	1	2	3	4	5
Durante la pandemia he estado de baja o me he ausentado del puesto de trabajo por contagiarme de Covid.	50%	3,7%	3,7%	6,5%	36,1%
Trabajar con medidas de seguridad (guates, mascarillas, pantallas protectoras, etc.) me ha provocado sentirme agobiado/a o en tensión.	13,8%	11%	17,4%	22%	35,8%
Debido a la pandemia han aumentado mis horas extra o he tenido que doblar turnos.	37%	8,3%	12%	15,7%	26,9%
La situación y condiciones de trabajo durante la pandemia han afectado a la relación con mis compañeros/as de trabajo.	27,5%	19,3%	23,9%	13,8%	15,6%

Fuente: Elaboración propia.

3.4 ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN

En el marco teórico de este TFG hemos analizado distintas estrategias para la prevención del estrés laboral. Por ello, en este apartado queremos analizar el grado de aplicación de los distintos programas existentes para evitar el estrés laboral en las organizaciones (programas empresariales de prevención de estrés, programas de asistencia al empleado y programas de bienestar).

En líneas generales, observamos que un elevado porcentaje de encuestados afirman que en sus organizaciones no existen programas de salud y bienestar a disposición de los trabajadores, ni se dan conferencias de carácter educativo y/o divulgativo sobre problemas de salud (apoyo psicológico, motivación, gestión emocional, etc.), ni cuentan con servicios individualizados para detectar problemas y, del mismo modo, la organización tampoco ha ofrecido apoyo psicológico u orientaciones para desempeñar mejor el trabajo durante la pandemia. Prueba de lo anterior es que, en todos ítems mencionados, más del 50%¹² de los individuos de la muestra da puntuaciones entre 1 y 2 al grado de existencia de las estrategias organizativas preventivas del estrés laboral.

Por último, el 59,1% de los individuos ha valorado positivamente que cuentan con el apoyo de los compañeros y jefes para solventar las situaciones adversas dentro de la organización.

Los datos comentados anteriormente se pueden consultar en la tabla 11 de distribución de frecuencias.¹³

¹² Hemos considerado conjuntamente a los individuos que han puntuado con 1 o 2 los ítems para facilitar el análisis.

¹³ La escala de medición oscila entre 1 que significa nada de acuerdo y 5 total de acuerdo.

Tabla 11.

Frecuencias relativas a las estrategias de prevención del estrés laboral y su aplicación en las organizaciones.

ÍTEMS	1	2	3	4	5
En la empresa existen programas de salud y bienestar a disposición de los trabajadores.	30,5%	18,8%	19,5%	16,9%	14,3%
En la empresa se dan conferencias de carácter educativo y/o divulgativo sobre problemas de salud (apoyo psicológico, motivación, gestión emocional, etc.)	48,7%	17,5%	13,6%	12,3%	7,8%
La empresa cuenta con servicios individualizados para detectar problemas en los trabajadores.	46,1%	20,1%	20,8%	8,4%	4,5%
La empresa ha ofrecido apoyo psicológico u orientaciones que me ayudan a llevar mejor mi trabajo durante la pandemia.	55,8%	13,6%	14,9%	11%	4,5%
En el trabajo siento que cuento con apoyo de compañeros y jefes para solventar las situaciones adversas.	8,4%	10,4%	22,1%	35,1%	24%

Fuente: Elaboración propia.

BLOQUE 3

1. CONCLUSIONES

En este último bloque explicaremos las principales conclusiones que hemos obtenido tras realizar este Trabajo Fin de Grado. Empezaremos analizando las generales, sobre la base del marco teórico de nuestro estudio para, después, detallar las específicas, referentes al caso práctico.

1.1 CONCLUSIONES GENERALES

El mundo laboral a lo largo del tiempo se ha visto afectado por nuevos riesgos psicosociales derivados de las nuevas tecnologías, la globalización, las nuevas formas de producción, etc. De este modo, la preocupación por los riesgos psicosociales se debe a que, en la actualidad, los individuos pasan gran parte de su tiempo en el lugar de trabajo. Por ello, es necesario conocer cómo afectan los riesgos psicosociales en el ámbito laboral y en la salud de los trabajadores. En concreto, el estrés laboral es el riesgo psicosocial más padecido por los individuos en las organizaciones. Se ha considerado un problema tanto para los trabajadores que lo padecen como para la propia organización, ya que supone un gran coste económico.

Además, como hemos observado existen distintos tipos de estresores que nos han permitido identificar las situaciones amenazantes para poder evitar así daños en la salud. No obstante, se ha demostrado que el estrés laboral no siempre es perjudicial para la salud, sino que en ocasiones es el principal estimulante para sentirse activo y enfrentarse a retos con energía. En este sentido, algunos autores han desarrollado diversos modelos explicativos sobre

el estrés laboral que nos han facilitado conocer las variables que participan en el proceso.

Sobre la base de lo anterior, podemos afirmar que el estrés laboral puede originarse tanto por demandas del entorno como por las características individuales que presente cada individuo. Por este motivo, también hemos hecho hincapié en conocer las características individuales que provocan que una persona sea más vulnerable al estrés o que, por el contrario, afronte con éxito las situaciones estresantes.

Del mismo modo, debido a la creciente preocupación por el estrés laboral es preciso conocer las consecuencias que pueden derivar del mismo a corto, medio o largo plazo, tanto en el individuo como en la propia organización, ya que afecta a cada persona de distinta forma.

Hemos observado que, adoptando estrategias, los riesgos psicosociales, y en concreto el estrés laboral, pueden prevenirse para evitar daños innecesarios en la salud de los individuos. El problema es que la mayoría de estas estrategias no están al alcance de todo tipo de empresas, debido a su coste y a su compleja puesta en marcha.

1.2 CONCLUSIONES ESPECÍFICAS

La pandemia originada por el Covid-19 ha provocado nuevas transformaciones en el ámbito laboral, tanto las organizaciones como los trabajadores han tenido que adaptarse y/o cambiar las condiciones en las que se desarrollaba su trabajo, situación que ha traído consigo nuevos riesgos psicosociales y sobre todo el aumento de estrés laboral.

El segmento poblacional que nos interesa conocer en nuestro estudio empírico es el de los trabajadores que han seguido prestando sus servicios durante la pandemia y es sobre éste en el que nos hemos centrado.

Podemos señalar que gran parte de los individuos encuestados afirman haber padecido signos cognitivos, emocionales o físicos relacionados con el estrés. Esto nos lleva a reconocer que gran parte de la muestra ha tenido síntomas que indican la presencia del estrés laboral en ellos. De otra manera, hemos observado que los cambios de horarios repentinos, la disconformidad con el salario, la presión por parte de los individuos que tienen un cargo superior en la organización y el no poder crecer dentro de la organización son factores considerados como estresantes.

De forma más específica, hemos contrastado, por un lado, el número de trabajadores que se han acogido a la modalidad del teletrabajo durante la pandemia y, por otro lado, los que han seguido trabajando presencialmente, para después determinar las situaciones estresantes que ha podido sufrir cada categoría en consecuencia. En cualquier caso, que aunque en los últimos años el número de trabajadores en la modalidad de teletrabajo ha aumentado, en nuestra muestra predomina el trabajo presencial.

Además, hemos observado que el teletrabajo ha causado estrés laboral principalmente por la gran cantidad de carga de trabajo que han sufrido algunos individuos debido a la ampliación de la jornada u horario de trabajo y

por la forma en la que se desarrolla. De otra forma, los trabajadores que han seguido trabajando presencialmente han presentado estrés laboral, ya que la mayoría se han sentido agobiados/as o en tensión al tener que desempeñar su trabajo con medidas de seguridad (guantes, mascarillas, pantallas protectoras, etc.) y debido a que han tenido que doblar turnos y/o han aumentado sus horas extra. Sin embargo, es preciso mencionar que la pandemia no ha afectado a las relaciones entre compañeros/as de trabajo, una variable positiva en la que la mayoría de los encuestados han estado de acuerdo.

Por último, en la mayoría de las organizaciones podemos observar que no se aplican estrategias para la prevención del estrés laboral, técnicas que serían muy útiles para prevenir o reducir el estrés laboral en las organizaciones.

2. FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

En lo que se entiende como análisis final y en base a las conclusiones generales y específicas detalladas anteriormente, podemos señalar que una de las posibles líneas futuras de investigación a realizar por futuros investigadores podría consistir en analizar las estrategias de prevención que la organización puede implantar con el fin de paliar o mejorar el nivel de estrés laboral de los trabajadores de una manera más eficiente y, de esta forma, estudiar nuevas variables y desarrollar modelos enfocados a los posibles cambios que puedan producirse tanto a nivel interno (demandas cognitivas) como a nivel externo (globalización, cambios tecnológicos, etc) de la organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo. (2014). *La estimación del coste del estrés y los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo*. Recuperado de: <file:///C:/Users/BEEP/Downloads/597%20calculating-the-cost-of-work-related-stress-and-psychosocial-risks%20-%20ES.pdf>
- Arce, R.S. (2012). Factores organizacionales causantes del estrés en el trabajo y estrategias para afrontarlo. *Revista Venezolana de Gerencia*, 17(60), 611-634. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/290/29024892005.pdf>
- Báez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Recuperado de: <https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/05/Factores-y-riesgos-psicosociales-Formas-consecuencias-medidas-y-buenas-pr%C3%A1cticas.pdf>
- Berra, E., Muñoz, S.I., Vega, C.Z., Silva, A. & Gómez, G. (2014). Emociones, estrés y afrontamiento en adolescentes desde el modelo de Lazarus y Folkman. *Revista Intercontinental de Psicología y Educación*, 16(1), 37-57. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/802/80230114003.pdf>
- Caprarulo, H. (2006). *El estrés: pandemia del siglo XXI*. AKADIA.
- Constitución española [Const], Art. 10.1. 29 de diciembre de 1978. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1978-31229>
- Constitución española [Const], Art. 14.1. 29 de diciembre de 1978. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1978-31229>
- Constitución española [Const], Art. 15. 29 de diciembre de 1978. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1978-31229>
- Talent Street (2019) *El estrés es la causa del 30% de las bajas laborales en España*. Recuperado de: <https://www.equipostrytalento.com/talentstreet/noticias/2019/06/07/el-estres-es-la-causa-del-30-de-las-bajas-laborales-en-espanya/3388/#:~:text=Dicho%20estr%C3%A9s%20junto%20con%20la,estr%C3%A9s%20beneficia%20a%20la%20productividad.>
- El modelo de Selye. (s.f.). Modelos explicativos del estrés ambiental. Recuperado de: http://www.ub.edu/psicologia_ambiental/unidad-4-tema-8-2-1
- Fernández, C. (2009). *Libro de la salud cardiovascular del Hospital Clínico San Carlos y la Fundación BBVA: el estrés en las enfermedades cardiovasculares*. Fundación BBVA.
- Fernández, I. (2022). *La salud mental, riesgo global en 2022 por la "omnipresencia" de trastornos*. Reacción médica. Recuperado de:

<https://www.redaccionmedica.com/secciones/psiquiatria/la-salud-mental-riesgo-global-en-2022-por-la-omnipresencia-de-trastornos-7921>

Fernandez, J. (1998). Los trastornos psicologicos derivados del trabajo: hacia una psicopatología laboral, *Clínica y Salud*, 9(3), 607-620. https://www.researchgate.net/publication/234761421_Los_trastornos_psicologicos_derivados_del_trabajo_hacia_una_psicopatologia_laboral

Instituto Europeo de Psicología Positiva. (2022). *El coste real de la negatividad y el estrés laboral*. Recuperado de: <https://www.iepp.es/coste-real-negatividad-estres-laboral/#:~:text=El%20absentismo%20y%20las%20bajas,m%C3%A1s%20del%207%25%20del%20PIB.>

Instituto Nacional de Estadística. (2020). *El teletrabajo en España y la UE antes de la Covid-19*. Recuperado de: https://www.ine.es/ss/Satellite?L=es_ES&c=INECifrasINE_C&cid=1259952649680&p=1254735116567&pagename=ProductosYServicios%2FINECifrasINE_C%2FPYSDetalleCifrasINE#:~:text=Seg%C3%BAn%20la%20Encuesta%20de%20Poblaci%C3%B3n,%25%20al%203%2C5%25.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (1994). *Fisiología del estrés*. (NTP 355). https://www.insst.es/documents/94886/326827/ntp_355.pdf/d0c209e9-026e-4d85-8faf-5a9fcea97276

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2001). *Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I)* (NTP 603) <https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/17935/Anexo%20IV.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2009). *Acoso psicológico en el trabajo: definición*. (NTP 854). [https://www.insst.es/documents/94886/328096/854+web.pdf/f4aa95ee-cd21-4c73-9842-769589a526fb#:~:text=%E2%80%9CExposici%C3%B3n%20a%20condutas%20de%20violencia,poder%20\(no%20necesariamente%20jer%C3%A1rquica\).](https://www.insst.es/documents/94886/328096/854+web.pdf/f4aa95ee-cd21-4c73-9842-769589a526fb#:~:text=%E2%80%9CExposici%C3%B3n%20a%20condutas%20de%20violencia,poder%20(no%20necesariamente%20jer%C3%A1rquica).)

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2022). *¿Qué es el estrés laboral?*. <https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-psicosociales/estres-laboral/que-es-estres-laboral>

Labrador, F.J., & Crespo, M. (1993). *Estrés: Trastornos psicofisiológicos*. Madrid: Eudema.

Ley Ordinaria 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, BOE, núm. 269, de 10 de noviembre de 1995. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1995-24292>

Luceño, L., Martín, J., Díaz, E. & Rubio, S. (2004). Factores psicosociales en el entorno laboral, estrés y enfermedad. *EduPsykhé*, 1(3), 95-108. <https://journals.ucjc.edu/EDU/article/view/3753>

- Navarro, F. (2016). *La fatiga laboral*. Revista digital INESEM. Recuperado de: <https://www.inesem.es/revistadigital/gestion-integrada/la-fatiga-laboral/>
- Organización Internacional del Trabajo. (2022). *El acoso sexual en el mundo del trabajo*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---gender/documents/briefingnote/wcms_740225.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (2022). *La OMS mantiene su firme compromiso con los principios establecidos en el preámbulo de la Constitución*. <https://www.who.int/es/about/governance/constitution>
- Organización Mundial de la Salud. (2022). *Salud mental: fortalecer nuestra respuesta*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>
- Pladevall, X. (2021). *El 90% de los españoles haber sufrido estrés laboral en algún momento del 2021*. Europreven. Recuperado de: <https://www.euopreven.es/noticia/el-90-por-ciento-de-los-espanoles-declara-haber-sufrido-estres-laboral-en-algun-momento-del-2021#:~:text=El%2090%25%20de%20los%20espa%C3%B1oles,de%20Prevenci%C3%B3n%20de%20Riesgos%20Laborales>
- Rivera, Y.S., & Briseño, J.E. (2013). *El estrés en las organizaciones*. Contribuciones a la Economía. <http://www.eumed.net/ce/2013/estres-organizaciones.html>
- Román, J. Gelpi, J.A. Cano, A. Catalina, C. (2009). *Cómo combatir el estrés laboral*. iBERMUTUAMUR.
- Saborío, L. & Hidalgo, L.S. (2015). Síndrome del burn out. *Medicina legal de Costa Rica*, 32(1), 119-124. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014#1
- Salazar, J.G. (2018). La relación entre el apoyo organizacional percibido y la cantidad de vida relacionada con el trabajo, con la implementación de un modelo de bienestar en la organización. *SIGNOS*, 10(2), 41-53. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6726336>
- Sánchez, E. (2022). *Que es el locus de control interno y externo y ejemplos*. Psicología sanitaria. Recuperado de: <https://www.psicologia-online.com/que-es-el-locus-de-control-interno-y-externo-y-ejemplos-6040.html>
- Sánchez, J. M. (2010). Estrés laboral. *Hidrogénesis*, 2(8), 55-63. <https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>
- Torrades, S. (2007). Estrés y burn out: definición y prevención. *Divulgación Sanitaria*, 10(26), 104-107. https://www.researchgate.net/publication/234761421_Los_trastornos_psicologicos_derivados_del_trabajo_hacia_una_psicopatologia_laboral

Vázquez, C., Crespo, M., & Ring, J.M. (2000). Estrategias de afrontamiento. En A. Bulbena, G.E., Berrios, P., Fernández de Larrinoa (Eds). *Medición Clínica en Psiquiatría y Psicología*. Barcelona: Masson

Vidal, V. (2019). *El estrés laboral: Análisis y Prev*

ANEXOS

ANEXO I. Encuesta sobre el estrés laboral en las organizaciones a consecuencia del Covid-19.

Datos sociodemográficos

Género	Masculino	Femenino
Edad		
Nivel de estudios	Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato, Formación profesional, Universitarios.	
Situación laboral	Trabajador por cuenta ajena, por cuenta propia, desempleado.	

Información general

1. De los siguientes síntomas, seleccione el grado en el que ha experimentado cada uno de ellos durante la pandemia, donde el 1 significa nada y el 5 mucho.

ITEM	1	2	3	4	5
Me he sentido cansado/a, sin energía.					
He sentido mayor tensión muscular de lo habitual.					
He sentido dolor de cabeza o jaquecas.					
Me he sentido con mayor predisposición a miedos o temores.					
Me he sentido bajo/a de moral, desanimado/a, triste.					
He tenido problemas a la hora de concentrarme en el trabajo (en una tarea o actividad).					
He tenido tendencia comer, beber o fumar más de lo habitual.					
He tenido problemas para conciliar el sueño o me ha afectado a la calidad del mismo.					
He tenido alteraciones gastrointestinales.					
He tenido dificultades para respirar o sensación de ahogo.					
Me he sentido agobiado o con sensación de no alcanzar las tareas que se me exigen.					

2. Indica el grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones, donde el 1 significa nada de acuerdo y el 5 total de acuerdo.

ITEM	1	2	3	4	5
He tenido cambios de horario repentinos.					
He sentido que mi trabajo es monótono o aburrido.					
Considero que mi salario es equitativo respecto a las responsabilidades del puesto de trabajo que ocupo.					
Me he sentido presionado por individuos que tienen un cargo superior en la organización.					
Las responsabilidades que se me exigen se ajustan a mi formación y al rol que desempeño en la organización.					
Considero que tengo la oportunidad de crecer dentro de la organización.					

Si tengo algún problema relacionado con el trabajo, mi entorno laboral facilita herramientas para poder solucionarlo.					
---	--	--	--	--	--

Información específica

3. Durante la pandemia provocada por el Covid-19, ¿Has seguido acudiendo a tu puesto de trabajo o, por el contrario, tu empresa se ha acogido a la modalidad del teletrabajo?

4. Para aquellos trabajadores que se han acogido a la modalidad del teletrabajo, indica el grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones, donde el 1 significa nada de acuerdo y el 5 total de acuerdo.

ITEM	1	2	3	4	5
Considero que, antes de empezar a trabajar en la modalidad del teletrabajo, tenía la suficiente formación y capacitación digital.					
Vivir y trabajar en el mismo espacio ha afectado negativamente a mi conciliación familiar y laboral					
El teletrabajo me ha supuesto una ampliación de la jornada laboral u horario de trabajo.					
El teletrabajo me ha causado preocupaciones por la forma en la que se desarrollaba mi trabajo y su efectividad.					

5. Para aquellos trabajadores que han seguido trabajando presencialmente, indica el grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones, donde el 1 significa nada de acuerdo y el 5 total de acuerdo.

ITEM	1	2	3	4	5
Durante la pandemia he estado de baja o me he ausentado del puesto de trabajo por contagiarme del Covid-19.					
Trabajar con medidas de seguridad (guantes, mascarilla, pantallas protectoras, etc.) me ha provocado sentirme agobiado o en tensión.					
Debido a la pandemia han aumentado mis horas extra o he tenido que doblar turnos.					
La situación y condiciones de trabajo durante la pandemia han afectado a mi relación con los compañeros/as de trabajo.					

6. Respecto a las estrategias de prevención del estrés laboral llevadas a cabo por la empresa, indica el grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones, donde el 1 significa nada de acuerdo y el 5 total de acuerdo.

ITEM	1	2	3	4	5
En la empresa existen programas de salud y bienestar a disposición de los trabajadores.					
En la empresa se dan conferencias de carácter educativo y/o					

divulgativo sobre problemas de salud (apoyo psicosociológico, motivación, gestión emocional, etc.).					
La empresa cuenta con servicios individualizados para detectar problemas en los trabajadores.					
La empresa ha ofrecido apoyo psicológico u orientaciones que me ayudaran a llevar mejor mi trabajo durante la pandemia.					
En el trabajo siento que cuento con apoyo de compañeros y jefes para solventar las situaciones adversas.					