



**Universidad  
Zaragoza**

## TRABAJO FIN DE GRADO

# EL ESTRÉS LABORAL EN EL SECTOR DEL METAL: UN ESTUDIO DESCRIPTIVO EN DOS PYMES DE ZARAGOZA

M<sup>a</sup> Carmen Martínez Luy

Directora: Elena Fernández del Río

Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo  
Grado de Relaciones Laborales y Recursos Humanos

Zaragoza, diciembre 2016



## **AGRADECIMIENTOS**

A mi familia y  
a toda la gente que me ha ayudado  
a poder realizar el Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos.



# ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN .....	7
2. MARCO TEÓRICO .....	9
2.1. Riesgos psicosociales en el trabajo .....	9
2.2. Estrés laboral .....	10
2.2.1. Definición de estrés laboral.....	12
2.2.2. Causas o antecedentes del estrés laboral.....	13
2.2.3. Consecuencias del estrés laboral.....	17
2.2.4. Marco normativo/ legislativo.....	22
2.3. El estrés laboral en el sector del metal .....	23
3. OBJETIVOS .....	30
4. MÉTODO .....	31
4.1. Participantes .....	31
4.2. Instrumentos de evaluación.....	31
4.3. Procedimientos .....	33
4.4. Análisis de los datos .....	33
5. RESULTADOS .....	33
5.1. Análisis de datos sociodemográficos y laborales .....	33
5.2. Satisfacción laboral .....	35
5.3. Estrés laboral .....	42
6. DISCUSIÓN .....	45
7. CONCLUSIONES .....	47
8. BIBLIOGRAFÍA .....	49
9. ANEXO .....	52
10. ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS .....	55



# 1. INTRODUCCIÓN

Este Trabajo Fin de Grado tiene por objeto el estrés laboral en el sector del metal. Los trabajadores que realizan su actividad en dicho sector, al igual que en el resto de los sectores de actividad, pueden verse expuestos a riesgos físicos y psicosociales en el desarrollo de sus tareas (Martín, 1997b). La Ley de Prevención de Riesgos Laborales 31/95 de 8 de noviembre (en adelante LPRL) indica, en su artículo 14, que todo trabajador debe de tener una protección frente a los riesgos laborales presentes en su puesto de trabajo, siendo el empresario el que proporcionará a los trabajadores los medios necesarios para gestionar dichos riesgos.

La preocupación por los riesgos psicosociales se ha incrementado con el paso del tiempo, de ahí que cada vez sean más tenidos en cuenta en el ámbito laboral. No estamos ante un problema menor. Según la Organización Mundial de la Salud (en adelante, OMS) y la Confederación Empresarial de la provincia de Tarragona (2014, p. 8): “en el año 2020, el estrés laboral será la segunda causa de invalidez en todo el mundo”.

Hasta hace unos años, el estrés laboral no era tratado con el mismo grado de preocupación y dedicación que el resto de riesgos laborales. Sin embargo, cada vez va teniendo más peso su evaluación y, en función de éste, la adopción de medidas preventivas adecuadas para minimizarlo o eliminarlo. Hoy en día, este riesgo psicosocial (estrés laboral), está catalogado como uno de los riesgos laborales más importantes (Delgado y Muñoz, 2011; Del Hoyo, 2004). El estrés laboral afecta a gran parte de los trabajadores independientemente del sector y tipo de actividad en el que trabajen, pudiendo provocar no sólo daños a la persona que lo sufre, sino también a todo y a todos los que la rodean, es decir, su entorno familiar, social y laboral, tal y como lo dispone la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el trabajo (en adelante, AESST) en su página web y el Acuerdo Marco Europeo sobre el estrés ligado al trabajo (BOE 64 de 16 marzo de 2005).

La mayor parte de los estudios sobre este riesgo laboral se han llevado a cabo en sectores como el de sanidad, hostelería o educación, donde los trabajadores tienen unos altos niveles de estrés laboral debido, entre otras causas, al trato directo con pacientes, clientes o alumnos en sus labores de servicio al público (Delgado y Muñoz, 2011). Sin embargo, poco a poco, se ha ido incrementando la conciencia de las consecuencias del estrés en el resto de los sectores de actividad. Tal y como afirma Del Hoyo (2004), los trabajadores del sector del metal pueden llegar a sufrir accidentes laborales o enfermedades profesionales derivados de su actividad en sí misma, pero

también pueden estar expuestos al estrés laboral debido, por ejemplo, a una alta carga de trabajo, a problemas en las relaciones interpersonales, a la ambigüedad en el rol, etc. Es en este contexto en el que se enmarca este Trabajo Fin de Grado, en el cual se ha realizado un estudio descriptivo en dos pymes del sector del metal ubicadas en Zaragoza.

Este trabajo se ha dividido en nueve apartados. Tras una breve introducción, el marco teórico incluye una descripción de los riesgos psicosociales en el trabajo en general, para luego centrarse en el estrés laboral (causas y antecedentes, consecuencias y marco normativo/legislativo). A continuación, se describen los principales hallazgos de algunos estudios sobre el estrés laboral llevados a cabo en el sector del metal. En tercer lugar, se plantean los objetivos, general y específicos, del trabajo. Posteriormente, el cuarto apartado comprende el método del estudio, es decir, los participantes, los instrumentos de evaluación utilizados, el procedimiento y el análisis de datos. En quinto lugar, se describen los principales resultados obtenidos en la muestra de trabajadores del sector del metal y, por último, se discuten los hallazgos más relevantes. En último lugar, se presentan las conclusiones y se plantean algunas propuestas de mejora para este sector de actividad profesional. El trabajo finaliza con un apartado de bibliografía y un Anexo que incluye una copia del cuestionario cumplimentado por los trabajadores participantes en el estudio.

## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Los riesgos psicosociales en el trabajo**

En el mercado laboral se están produciendo cambios a gran velocidad y las personas y empresas se tienen que adaptar a ellos al mismo ritmo, lo cual puede provocar la aparición de riesgos psicosociales vinculados al trabajo. Actualmente, estos riesgos se están teniendo más en cuenta con el objetivo de eliminarlos o minimizarlos. El estrés laboral se ha identificado como uno de los riesgos psicosociales emergentes más importantes en el mundo laboral, según lo dispuesto por Delgado y Muñoz (2011), porque puede alterar gravemente la conducta de las personas y provocar gran perjuicio en su vida laboral y social, afectando no solo la salud del individuo que lo sufre, sino también a las personas que lo rodean.

Desde siempre, las personas han estado sometidas a estrés. Según Del Hoyo (2004), el estrés supone una respuesta, y posterior adaptación del cuerpo y mente, a condiciones extremas sufridas por el individuo. Situaciones como éstas pueden llegar a desequilibrar el bienestar de la persona que las sufre si las demandas son mayores que los recursos de los que dispone para hacerles frente, exigiéndole un esfuerzo físico, psicológico y emocional desproporcionado. En esos casos, el trabajador podría optar por una huida o un enfrentamiento de forma violenta ante tales situaciones (Del Hoyo 2004; MC Mutual 2008).

Hasta hace poco tiempo, se creía que los riesgos psicosociales, y más en concreto el estrés laboral, eran un problema personal del individuo que los sufría, sin vincularse al trabajo, debiendo de afrontarlos personalmente (Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales de UGT, 2006b). En cambio, hoy en día, los riesgos psicosociales son vistos como riesgos laborales a tener en cuenta y, como tales, se han de solucionar según lo dispuesto en la LPRL. No obstante, el abordaje (diagnóstico y erradicación) de los riesgos psicosociales no es una cuestión sencilla, tal y como señalan la AESST (Delgado y Muñoz, 2011) y el Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales de UGT (2006a), ya que son muchos los factores que los desencadenan y muy diferente la forma en la que pueden afectar a cada sujeto.

Existen gran variedad de definiciones de riesgos psicosociales, pero las más completas son las propuestas por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (en adelante, INSHT), el Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo (en adelante, OIT), la OMS y la AESST, detalladas a continuación:

- Según el INSHT, los riesgos psicosociales, en la *Nota técnica de prevención 443* (NTP 443), son definidos como “aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo y su entorno social, con el contenido de trabajo y la realización de la tarea y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud (física, psíquica o social) del trabajador. Así, unas condiciones psicosociales adversas están en el origen tanto de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo como de determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y para el bienestar del trabajador” (Martín, 1997c; p. 1).
- Según el Comité Mixto de la OIT y la OMS, en su *Informe de Medicina del Trabajo en su novena reunión en Ginebra en 1984*, los riesgos psicosociales son “aquellas condiciones presentes en una situación laboral, relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea susceptible de afectar tanto al bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como al desarrollo del trabajo” (p. 11).
- Según la AESST, los riesgos psicosociales son “los que se derivan de la organización del trabajo y de su entorno, es decir, tanto de las relaciones sociales o personales que se desarrollan en el centro de trabajo como de las externas entre el personal de la empresa y sus usuarios, clientes o incluso con otras personas ajenas a su actividad y cuya presencia en el centro de trabajo puede ser ilegítima” (Delgado y Muñoz, 2011; p. 6).

## 2.2. Estrés laboral

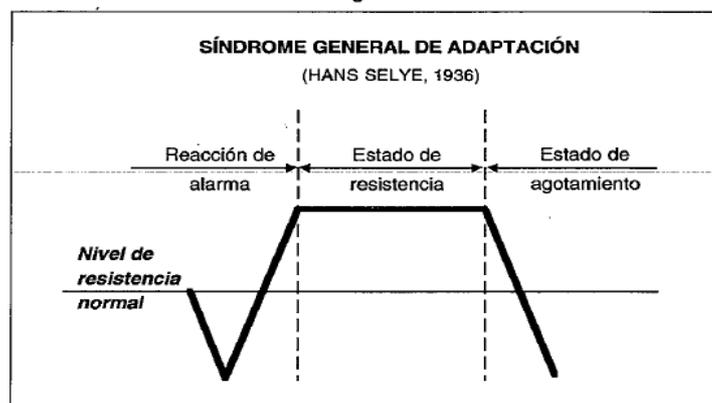
El término estrés proviene de la voz inglesa *stress*, la cual procede del verbo latino *stringere* que significa provocar tensión o deformación en un cuerpo (Velázquez, 2005). El estrés ha existido desde siempre y es tan antiguo como el ser humano, pues a los primeros pobladores de la historia, el estrés (y las reacciones fisiológicas que provocaba) les servía para poder defenderse o huir de los peligros que amenazaban su supervivencia.

Las primeras investigaciones sobre el estrés se deben a Hans Selye (1956), quien lo definió como un síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas no específicas del organismo a diferentes agentes nocivos, denominado Síndrome General de Adaptación (SGA). Del Hoyo (2004), basándose en los estudios de Selye, define el SGA como un conjunto de procesos y estados

fisiológicos como respuesta a una serie de estímulos o estresores (desencadenantes del estrés). Selye distingue tres fases de adaptación ante la reacción defensiva del individuo provocada por el estrés:

- Fase de alarma: en una situación estresante, la persona reacciona físicamente y de forma inmediata y automática, preparándose para la acción. Es una fase de corta duración.
- Fase de resistencia: el organismo mantiene la activación y no tiene tiempo de recuperarse tratando de superar la amenaza o adaptarse a ella. Si la persona llega a su límite, se frustra y sufre las consecuencias negativas de estar bajo esa situación, como puede ser la pérdida de energía y la bajada de rendimiento. La duración de esta fase dependerá del nivel de resistencia de cada individuo, pero si la situación se prolonga demasiado en el tiempo, se pasaría a la siguiente fase.
- Fase de agotamiento: se produce cuando la situación estresante es continua o se repite a menudo, agotando y colapsando al individuo y provocando que pierda su capacidad de adaptación, como ocurre en el caso del *burnout*.

La respuesta del organismo ante situaciones estresantes no debe de llegar nunca a la fase de agotamiento. Lo ideal es que la resistencia o adaptación del individuo le permita soportar o adaptarse, sin agotar la capacidad de respuesta del mismo. Esto queda reflejado en la Figura 1 donde se pueden distinguir las tres fases del síndrome general de adaptación (SGA).



**Figura 1.** Síndrome general de adaptación (SGA).

Fuente: Del Hoyo (2004).

El estrés se puede dividir en dos grupos, el estrés laboral y el estrés de la vida diaria relacionado con causas individuales o familiares, si bien el presente trabajo se centra en el estrés laboral. En los siguientes apartados se definirá el estrés laboral y se describirán sus principales antecedentes y consecuentes.

### 2.2.1. Definición de estrés laboral

Es complicado definir el estrés laboral porque existen muchos factores que lo provocan y desencadenan, pero nos vamos a centrar en la definición de la OMS y el INSHT, que se detallan a continuación. Según la OMS, el estrés laboral es “el conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción” (Toledo y Salvado, 2014; p. 10).

El INSHT define el estrés laboral como “la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas, siendo una de las consecuencias perjudiciales sobre la salud o el bienestar del individuo que se derivan de una situación laboral en la que se dan unas condiciones psicosociales adversas o desfavorables” (Del Hoyo, 2004; p. 6).

Por lo tanto, el estrés es la reacción o respuesta que toda persona sufre ante la presión interna o externa (que el individuo percibe como una amenaza o reto). Es una situación que se produce normalmente como una activación fisiológica y es producida por el instinto de protegerse a sí mismo, de presiones físicas, emocionales o de extremo peligro.

Para poder minimizar los daños provocados por los riesgos psicosociales, las organizaciones y los trabajadores deberán adoptar las medidas preventivas necesarias y suficientes, así como seguir las recomendaciones que se encuentran en las Notas Técnicas de Prevención (en adelante, NTP). Las NTP en las que se aborda específicamente el estrés laboral son las que se detallan a continuación:

- NTP 318: Aquí, Martín (1993; p. 2) define el estrés laboral como “un desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta (del individuo) bajo condiciones en la que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias (percibidas)”.
- NTP 349: En esta nota técnica, Martín (1997a), clasifica las técnicas de prevención del estrés en cuatro tipos:
  - Generales: El objetivo es incrementar los recursos personales del individuo para hacer frente al estrés.
  - Cognitivas: Su finalidad es cambiar la forma de ver la situación.
  - Fisiológica: Para reducir el malestar emocional y físico.
  - Conductuales: Su objetivo es promover conductas adaptativas.
- NTP 438: Martín (1997b) señala que la intervención sobre el estrés desde la empresa se

puede clasificar en dos tipos:

- Preventiva: a través de la organización con el rediseño y a través del individuo con la adaptación.
- Terapéutica: son los servicios de apoyo médico y psicológico.

Teniendo en cuenta las NTP anteriores, puede decirse que el estrés es una respuesta física y mental del organismo, para poder adaptarse a los diferentes cambios, dándose en todas las situaciones de desequilibrio entre las demandas o exigencias del trabajo y las capacidades de respuesta del trabajador, por no tener los recursos necesarios o por no saber utilizarlos y, por lo tanto, no poder tener la situación bajo control. Puede darse cuando una situación supera a la persona (el trabajador tiene dificultades para afrontar el trabajo) o cuando el reto que se plantea no es lo bastante estimulante para el individuo. Por lo tanto, el trabajador se encuentra en un estado de tensión física y psicológica con altos niveles de ansiedad y angustia, con la sensación de no poder hacer frente a la situación que se le presenta (Comisión Europea, Dirección General de Empleo, Asuntos Sociales y Educación, 2000).

La situación actual que estamos viviendo, y la velocidad con la que se producen los cambios en los diferentes puestos de trabajo, suponen que algunos de los trabajadores no puedan adaptarse con la misma velocidad a dichos cambios, provocándoles estrés laboral. Para que éste no exista, debe de haber un equilibrio entre las características del trabajador y las características del entorno que le rodea. Del Hoyo (2004) indica que el estrés laboral está compuesto por:

1. Agentes estresantes o estresores, que son las circunstancias o causas del entorno que producen estrés laboral.
2. Respuestas al estrés, que son las reacciones del individuo, hay que tener en cuenta la cantidad de trabajo a realizar y las responsabilidades adquiridas.

Ambos aspectos, antecedentes y consecuentes del estrés laboral se abordan a continuación.

### **2.2.2. Causas o antecedentes del estrés laboral**

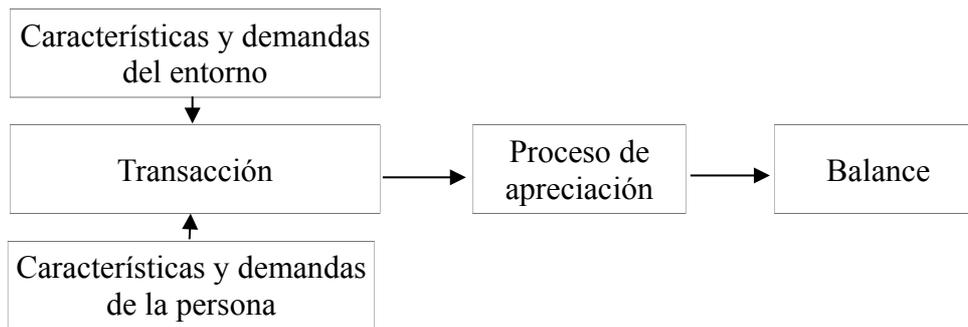
Las causas que desencadenan o provocan la respuesta al estrés son múltiples y resulta complejo elaborar una lista exhaustiva. No obstante, Del Hoyo (2004) plantea que las principales causas son:

- Estresores del ambiente físico: ruido, vibraciones, iluminación, temperatura, etc.

- Demandas estresantes del puesto de trabajo: trabajo a turnos, sobrecarga, exposición a riesgos, etc.
- Contenidos del trabajo:
  - Inadecuada carga mental: hace referencia al grado de energía y a la capacidad mental que la persona necesita para desempeñar la tarea, ya sea por sobrecarga (estimulación excesiva sometiendo al trabajador a más exigencias de las que puede realizar) o por subcarga (por poca cantidad de trabajo o realización de tareas demasiado sencillas).
  - Control de las tareas a realizar: el grado en que el trabajador controla las actividades a realizar, viniendo determinadas por el grado de autonomía, iniciativa y responsabilidad.
- Relaciones en el trabajo: con superiores, compañeros, subordinados, clientes, proveedores, etc.
- Desarrollo de la carrera profesional: inseguridad en el trabajo.

Después de conocer cuáles son los principales estresores, se puede decir que el estrés laboral es la relación que tiene el trabajador teniendo en cuenta sus características personales y las condiciones laborales en las que se encuentra. Sin embargo, hay que tener en cuenta que no a todas las personas les afectan los mismos estresores o de la misma forma, por lo tanto, el nivel de estrés que sufren los trabajadores es diferente en cada individuo. Esto es debido a que la percepción de amenaza y la capacidad del trabajador para enfrentarse a ella con los recursos de los que dispone, es diferente en cada persona (MC Mutual, 2008; Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales de UGT, 2006a).

Martín (1993), en la NTP 318, describe cómo es el proceso de actuación de los estresores, partiendo de que el trabajador tiene que ser consciente de sus características propias y de las del entorno que le rodea. Una vez que es consciente, tiene que conseguir un equilibrio o balance entre ellas para que no se produzca el estrés laboral o que éste se encuentre minimizado. Esto queda reflejado en la Figura 2.



**Figura 2.** Proceso de actuación de los estresores.

Fuente: Martín (1993).

Por otro lado, hemos de tener en cuenta que no existe un único tipo de estrés laboral. Según plantea el Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales de UGT (2006a), existen dos tipos:

- Estrés agudo: cuando la agresión hacia los trabajadores es de gran intensidad, pero sin superar el umbral del trabajador, siempre que se produzca durante un tiempo limitado.
- Estrés crónico: cuando se producen las situaciones durante un tiempo prolongado, aunque éstas no sean de gran intensidad, pero exige que el trabajador se adapte permanentemente (p. ej. el *burnout*).

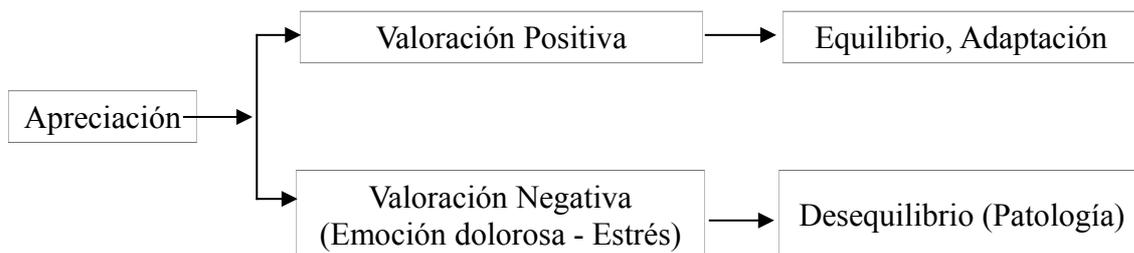
Tal y como señala MC Mutual (2008), el estrés no tiene que ser necesariamente negativo o tener connotaciones negativas ya que, en pequeñas dosis de frecuencia e intensidad, puede ser beneficioso (para el trabajador y para la organización), además de ser una forma de adaptación del individuo, proporcionar unos mayores rendimientos en su trabajo y mejorar sus niveles de salud. No obstante, si el estrés al que se somete al trabajador es excesivo y supera la capacidad de adaptación del propio empleado, se convierte en negativo y, por lo tanto, en un elemento dañino tanto para el individuo como para la empresa.

Teniendo en cuenta lo anterior, MC Mutual (2008), diferencia el estrés laboral en dos tipos:

- Eustrés o estrés “bueno”: es necesario y ayuda al progreso. Produce satisfacción y actúa como un factor motivador para superar obstáculos. Es el estrés normal y necesario para realizar el trabajo de forma satisfactoria, activando al organismo para llevar a cabo las actividades diarias, especialmente las que dependen de la respuesta inmediata del trabajador, siendo el nivel de respuesta proporcional al estímulo y ayuda al mismo a adaptarse o enfrentarse con éxito a las situaciones.
- Distrés o estrés “malo”: se produce una reacción excesiva o insuficiente. Produce

descontento. Es la activación del organismo frente a un nivel psicológico y físico excesivo o inadecuado ante una situación de demanda prolongada y puede tener consecuencias negativas para la persona, ya que la energía generada no es consumida y existe un desajuste entre el trabajador y sus condiciones de trabajo.

Normalmente se utiliza el término estrés laboral, para referirnos al distrés o estrés “malo”, puesto que suele ir asociado a los daños que sufren el trabajador y la empresa. Sin embargo, que el estrés laboral se catalogue como eustrés o distrés está relacionado con la valoración que realice el individuo ante la situación que se le presenta y la capacidad del mismo a adaptarse a ella. Si la valoración es positiva, existe un equilibrio entre las características del trabajador y las del entorno y, por lo tanto, hay una adaptación y produce satisfacción para el individuo. Esto se llamará eustrés. Si, por el contrario, la valoración es negativa y el trabajador no consigue alcanzar el equilibrio, se producirá una tensión que desencadenará la aparición de síntomas asociados al estrés. A esto se le llamará distrés (Martín, 1993). Esto se ve más claramente en la Figura 3 donde se expone el proceso de valoración del estrés laboral.



**Figura 3.** Proceso de valoración del estrés.

Fuente: Martín (1993).

El trabajador siempre debería de tener un estrés valorado positivamente (eustrés), no llegando bajo ningún concepto al distrés, ya sea por falta o por exceso de activación. Aunque el nivel de activación está directamente relacionado con el rendimiento físico y psicológico de la persona que sufre el estrés. Teniendo en cuenta la Figura 3, el eustrés es la activación óptima y beneficiosa para el trabajador, siendo el nivel de máximo rendimiento, pero sin llegar al límite de agotamiento. Aquí se equilibran a la perfección las características del individuo y de la empresa, desempeñando eficazmente las tareas asignadas. Por el contrario, el distrés es generado cuando la tensión es excesiva, incómoda o incontrolable por el trabajador y éste no es capaz de equilibrar las características propias con las del entorno y, por lo tanto, no puede adaptarse a la situación.

En la Figura 4, se puede observar cuál es la curva de rendimiento que deberían tener todos los trabajadores y todas las empresas, siendo el punto óptimo y, por lo tanto, beneficioso para ambas partes, el eustrés o activación óptima (MC Mutual, 2008). En cambio, los puntos de distrés (más alejados en la Figura 4) por falta o por exceso de activación, resultarían dañinos tanto para la empresa como para el trabajador que los sufre, pudiendo provocar enfermedades profesionales o accidentes de trabajo al trabajador y pérdidas en los beneficios a las empresas. En este sentido, podemos decir que el estrés produce efectos negativos sobre la salud de los trabajadores y sobre la productividad de las empresas, siendo necesario que éstas adopten las medidas, preventivas y correctivas, que sean necesarias para prevenir este riesgo psicosocial y/o solucionar los daños ocasionados a la salud de los trabajadores.



**Figura 4.** Curva de rendimiento del estrés laboral.

Fuente: MC Mutual (2008).

### 2.2.3. Consecuencias del estrés

El estrés laboral altera el estado emocional del trabajador a corto, medio o largo plazo dependiendo de las características del sujeto, pudiendo afectarle física, psíquica y conductualmente (Del Hoyo, 2004). Para eliminar o reducir al mínimo el estrés laboral, es necesario que se lleven a cabo unas actuaciones preventivas en materia de prevención de riesgos psicosociales, sobre el trabajador y también sobre la empresa, debiéndose de poner de acuerdo los individuos y las organizaciones. Según la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo (AESST) en su ficha práctica nº 54 (2009), los síntomas del estrés para la organización serían:

- Absentismo laboral.
- Elevada rotación de personal, relaciones personales pobres.
- Problemas disciplinarios con respuestas violentas.

- Menos productividad y agotamiento (al principio el estrés puede ayudar a incrementar la actividad del trabajador y, por lo tanto, a aumentar la productividad, pero si dura mucho tiempo o el contacto es muy intenso, el trabajador puede llegar al cansancio y reducción del rendimiento, entrando en la fase de agotamiento).
- Errores o accidentes.
- Mayores costes de indemnización o atención sanitaria.
- Insatisfacción laboral.

En el caso del trabajador, los síntomas del estrés serían:

- Reacciones emocionales (irritabilidad, ansiedad, problemas de sueño, depresión, etc.)
- Reacciones cognitivas (dificultad para concentrarse, recordar, aprender cosas nuevas, etc.)
- Reacciones conductuales (abuso de drogas, alcohol y tabaco, conductas destructivas)
- Reacciones fisiológicas (problemas de espalda, bajas defensas, etc.)

En consonancia con lo anterior, las consecuencias de sufrir estrés laboral se dividen en consecuencias para el individuo y consecuencias para la organización:

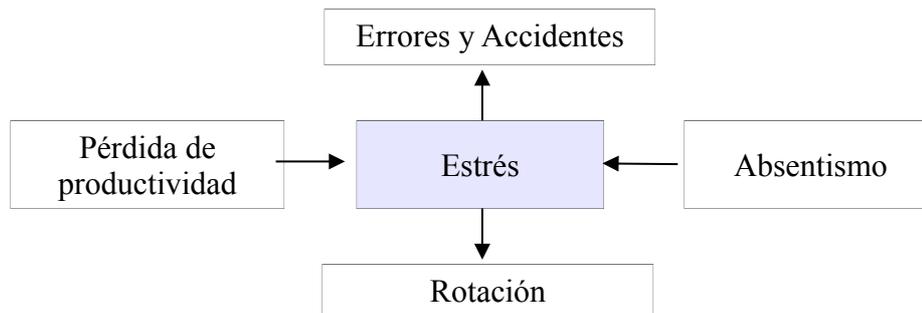
1. Consecuencias para el individuo:

- Consecuencias psíquicas: como el deterioro cognitivo, dificultad para concentrarse, ansiedad, depresión, insomnio, etc.
- Consecuencias físicas: como alteraciones cardiovasculares, digestivas, dermatológicas, músculo-esqueléticas, etc.
- Consecuencias conductuales: como agresividad, abuso de alcohol y drogas, trastornos alimenticios, mayor predisposición a tener accidentes, etc.

2. Consecuencias para la organización:

La empresa tiene que controlar el nivel de estrés al que están sometidos sus trabajadores, porque esto le afecta en el rendimiento, productividad y competitividad. Teniendo en cuenta lo dispuesto por Velázquez (2005) e INSHT (s. f.), las consecuencias para las empresas (ver Figura 5) son:

- Absentismo (jornadas laborales perdidas).
- Deterioro de las relaciones laborales (disminución de la motivación).
- Bajo rendimiento (disminución de la productividad).
- Aumento de errores y de accidentes de trabajo.
- Alta rotación en los puestos de trabajo (abandono del trabajo).
- Aumento de las quejas de los clientes, etc.



**Figura 5.** Consecuencias del estrés para la organización.

Fuente: INSHT (s.f.) y Velázquez (2005).

En la Figura 6 se puede apreciar que los costes para la empresa por no asumir el estrés laboral son altos, siendo la calidad del producto y la seguridad de los trabajadores, los porcentajes mayores, pudiendo llevar a la empresa a la quiebra.



**Figura 6.** Costes para la empresa por no asumir el estrés laboral.

Fuente: Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales de UGT (2006a).

Como ya se ha comentado, el estrés es un síndrome que no afecta a todas las personas por igual. Ante una misma situación, el individuo puede reaccionar de diferente forma dependiendo en gran medida del entorno, del factor hereditario (que determina la tolerancia de la persona ante situaciones estresantes) y de los tipos de respuestas fisiológicas que pueda tener la persona antes estas situaciones. En este sentido, Del Hoyo (2004) diferencia tres patrones de conducta (Tipo A, B

y C) relacionados con el estrés y los riesgos a los que se encuentran sometidas las personas. Para ello, se tienen en cuenta las características psicológicas (que son las cualidades de cada persona), las relaciones interpersonales (el modo en el que los individuos se relacionan con el resto de individuos bajo cualquier tipo de circunstancia que les provoque situaciones de estrés), el tipo de conducta que adoptan (ante las situaciones de estrés laboral) y el riesgo que pueden llegar a sufrir. Esto queda más detallado en la Tabla 1 sobre los patrones de conducta relacionados con situaciones de estrés.

	<b>TIPO A</b>	<b>TIPO B</b>	<b>TIPO C</b>
<b>Características psicológicas</b>	Impaciente, Hiperactivo Rápido Competitivo Hostil	Relajado Confiado Tranquilo Atento a sus necesidades y desarrollo personal	Cooperador Pasivo No asertivo Conformista Apacible
<b>Relaciones interpersonales</b>	Conflictivas, predomina la dominancia, agresividad y tensión	Adaptadas con expresión abierta de las emociones, incluidas las hostiles	Sumisas y con deseo de agradar, controlando la expresión de hostilidad
<b>Tipo de conducta</b>	Lucha	Ajustada	Inhibidor de la acción
<b>Riesgo</b>	Coronario	No detectado	Cáncer

**Tabla 1.** Patrones de conducta relacionados con situaciones de estrés.

Fuente: Del Hoyo (2004).

El Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales de UGT (2006a), diferencia la visión del estrés laboral que tiene el individuo y la que tiene la organización:

1. Visión del individuo:

El estrés no afecta de la misma forma a todas las personas, depende de diferentes factores:

- Percepción que tenga del agente estresor.
- Capacidad para controlar la situación.
- Preparación para afrontar los problemas.
- Influencia de los patrones de conducta, individuales y sociales.
- Tiempo de reacción.

Estos factores tienen que ver con la forma en la que las personas se adaptan a las situaciones estresantes, pudiendo ser más o menos graves dependiendo del individuo. El Observatorio

Permanente de los Riesgos Psicosociales de UGT (2006a) ha clasificado los niveles de estrés según su importancia, de menor a mayor grado: leves (irritabilidad, ansiedad, insomnio, problemas de concentración, etc.), moderado (aumento de absentismo, fatiga, indiferencia, aumento de consumo de alcohol, tabaco, etc.) y severo (depresión, problemas de salud, aislamiento social, etc.)

## 2. Visión de la organización:

El estrés laboral es un problema muy frecuente y muy costoso para las empresas, produciendo un deterioro en las relaciones personales, así como una disminución del rendimiento y de la calidad del trabajo. Además, los trabajadores que sufren estrés hacen uso de los servicios de salud y los periodos de baja laboral por este motivo, tienden a ser mucho más largos que los provocados por otro tipo de lesiones o enfermedades. Según el Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales de UGT (2006a), teniendo en cuenta lo dispuesto en el Marco de la Unión Europea, la AESST y la OIT (2013) llegan a la conclusión de que “las empresas que ayudan a sus trabajadores a hacer frente al estrés y reorganizan el ambiente de trabajo, en función de las aptitudes y aspiraciones humanas, tienen más posibilidades de lograr ventajas competitivas” (p. 26). Según Del Hoyo (2004) los signos que indican que los trabajadores están sufriendo estrés laboral y que afectan directamente a las empresas son, entre muchos otros, los que se detallan a continuación: disminución de la calidad del producto o servicio, falta de cooperación entre compañeros, alta rotación de personal y aumento de absentismo. Según la OIT (2013), las empresas tienen que tener en cuenta que ellas mismas tienen que adoptar unas determinadas pautas para eliminar o minimizar los efectos del estrés laboral sobre los trabajadores. Éstas se pueden agrupar en:

- Exigencias psicológicas y control sobre el trabajo (cantidad y ritmo de trabajo, manejo de las emociones, etc.)
- Conflictos originados por la necesidad de conciliación laboral y familiar.
- Apoyo social, calidad de liderazgo, sentimiento de grupo, etc.
- Compensaciones derivadas del trabajo (salariales, reconocimiento y estima).
- Inseguridad sobre el empleo y sobre las condiciones de trabajo.
- Nivel de justicia organizativa y de confianza dentro de la empresa.

Según el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (2002), en la Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo y la AESST en la ficha práctica nº 54 (2009), entre el 50% y el 60% del absentismo laboral está relacionado con el estrés laboral y los costes económicos de dicho

absentismo supone a la UE un desembolso de unos 20.000 millones de euros al año.

Después de ver los síntomas, las consecuencias y la visión que tiene la empresa y el trabajador, para gestionar el estrés laboral han de tenerse en cuenta los siguientes aspectos:

1. Controlar el tiempo: la empresa debe de establecer metas a largo plazo y el trabajador debe de elaborar un listado de las tareas a realizar para conseguir dichas metas.
2. Comunicación eficaz y asertiva: la empresa debe ser razonable, clara y concreta a cerca de lo que quiere, ya que hay posibles soluciones para el trabajador que se pueden ver fácilmente.
3. Nivel de relajación: si el trabajador se encuentra en tensión durante un periodo de tiempo largo puede llegar a sufrir un estrés crónico, siendo perjudicial también para las empresas, ya que este trabajador puede sufrir una bajada de rendimiento o incluso absentismo.
4. Estado físico adecuado, creación, utilización y prestación del apoyo: el apoyo social, psicológico y físico por parte de las empresas puede contribuir a conseguir un ambiente de trabajo con un clima laboral adecuado para realizar satisfactoriamente las tareas.
5. Evaluación del rendimiento y control del mismo: la empresa debe reconocer los logros conseguidos y centrarse en aspectos específicos.

Además, se tiene que tener en cuenta que el estrés laboral tiene relación con la satisfacción laboral que sienten los trabajadores. Según González (2008), la satisfacción puede ser el resultado del estrés (como insatisfacción laboral) o la causa del mismo (sentir que el trabajo no le gusta y su estado anímico empeora).

#### **2.2.4. Marco normativo/ legislativo**

En España, la LPRL vela por la seguridad y salud de los trabajadores y busca eliminar o minimizar todos los riesgos presentes en los lugares de trabajo. Esta ley, en su artículo 14, dice que los trabajadores tienen el derecho de una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo y, en su artículo 16, indica que la empresa realizará un plan de prevención de riesgos laborales, una evaluación de los riesgos y una planificación de la actividad preventiva.

En la LPRL quedan recogidos ambiguamente los riesgos psicosociales tales como el estrés laboral y, por ello, el Acuerdo Marco Europeo sobre el Estrés Ligado al Trabajo, publicado en el BOE N° 64 del 16 de marzo de 2005, tiene por objetivo “incrementar la sensibilización y la

comprensión de los empresarios y trabajadores a cerca del estrés laboral, proporcionando un marco adecuado para identificar, prevenir y tomar decisiones respecto al estrés laboral”. En su punto 1, se establece que “el estrés puede afectar a cualquier lugar de trabajo y a cualquier trabajador, independientemente del tamaño de la empresa, ámbito de actividad, tipo de contrato o relación laboral. En la práctica, no todos los lugares de trabajo ni todos los trabajadores están afectados por el estrés laboral” (p. 9362).

Este Acuerdo Marco Europeo sobre el estrés ligado al trabajo, fue incorporado a nuestro ordenamiento español a través del Acuerdo de Negociación Colectiva (ANC) del 2005/2006, por el que queda reflejado que, en todos los puestos de trabajo puede desencadenarse estrés laboral, por lo que tiene que estar recogido específicamente este riesgo psicosocial en una evaluación de riesgos, conforme el artículo 16 de la LPRL. Este Acuerdo Marco Europeo sobre estrés ligado al trabajo es el principal referente en esta materia y, aunque no es vinculante, sirve como pauta para evaluar el cumplimiento por parte del empresario y orientar la aplicación de la LPRL, tal y como lo expresa la *Guía de actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre los riesgos psicosociales* (Ministerio de Empleo y Seguridad Social, 2012). Según este Acuerdo Marco: “el estrés laboral no es una enfermedad, pero una exposición prolongada al mismo puede reducir la eficacia en el trabajo y causar problemas de salud” (p. 9362). La empresa está obligada a tener evaluados los riesgos psicosociales (como puede ser el estrés laboral), igual que cualquier otro riesgo para la seguridad y salud en el trabajo para los trabajadores según lo dispuesto en la LPRL. De no ser así, se considera un incumplimiento grave y, como tal, está dispuesto en la Ley de Infracciones y Sanciones en el Orden Social (LISOS) por el Real Decreto Legislativo 5/2000 de 4 de agosto en su artículo 12. Los empresarios tienen la obligación legal según la Directiva Marco 89/391 de 12 de junio y la LPRL, de proteger la seguridad y salud de los trabajadores. Y todos los trabajadores tienen el deber general de respetar las medidas de protección elegidas por el empresario para minimizar o eliminar el riesgo.

### **2.3. El estrés laboral en el sector del metal**

Como ya se comentado, el estrés laboral es un riesgo psicosocial que puede afectar a cualquier persona o empresa independientemente del sector y tipo de actividad en el que desarrollen sus tareas. Para ello, hay que tener siempre en cuenta el tipo de trabajo realizado, el entorno laboral y las relaciones sociales y personales tanto del individuo como de la organización.

En el sector del metal, los riesgos laborales físicos (tales como el movimiento repetitivo, caídas al mismo y a distinto nivel, ruido, etc.) están muy bien identificados y evaluados, tal y como recoge la LPRL en su artículo 16. Además, se toman las medidas preventivas específicas para cada uno de ellos, las cuales aparecen descritas en la evaluación de riesgos laborales que tiene cada una de las empresas. Sin embargo, los riesgos psicosociales no se encuentran desarrollados tan detalladamente y, por lo tanto, tampoco se encuentran todas las medidas preventivas necesarias para su eliminación o reducción. No obstante, poco a poco se van incorporando dichas medidas de manera más exhaustiva en las evaluaciones de riesgos de las empresas, y van teniendo más peso en la mismas, cumpliendo lo estipulado en la Directiva Marco 89/391 de 12 de junio, la LPRL y el Acuerdo Marco Europeo sobre el estrés ligado al trabajo publicado en el BOE nº 64 de 16 de marzo de 2005, donde se establece la obligación de reaccionar por parte del empresario ante una situación de estrés laboral y proporcionar las medidas que sean más adecuadas.

En la VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (Almodóvar, Galiana, Hervás y Pinilla, 2011) se incluye la evolución de cómo se han incrementado los estudios de los riesgos laborales en las empresas desde el 2007 hasta el 2011 (siendo ésta la última Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo), como se puede observar en la Tabla 2.

<b>RIESGOS</b>	<b>2007</b>	<b>2011</b>
Posturas de trabajo, esfuerzos físicos y movimientos repetitivos	39,9	51,7
Ruido	33,8	41,9
Seguridad en instalaciones	33,6	40,6
Seguridad en máquinas, equipos y material	34,5	35,5
Diseño del puesto de trabajo	23,0	33,7
Ambiente térmico	23,6	28,0
Aspectos psicosociales	13,9	28,8
Manipulación o respiración de sustancias nocivas o tóxicas	17,9	18,0
Vibraciones	13,5	15,9
Radiaciones	8,5	9,4
Agentes biológicos	8,3	8,4
Otros	5,8	0,7
No sabe (espontáneo)	12,8	13,7
Rechaza contestar (espontáneo)	1,4	0,1

**Tabla 2.** Evolución del estudio de los riesgos psicosociales (2007-2011).

Fuente: Almodóvar et al. (2011).

En la Tabla 2 se puede observar como, desde el año 2007 hasta el 2011, ha aumentado el estudio de los riesgos psicosociales un 14,9%, Según Almodóvar et al. (2011), se han adoptado las medidas necesarias acorde al riesgo psicosocial presente en cada puesto de trabajo, teniendo una mayor relevancia estas medidas en el sector del metal (59,7%), siendo la formación e información en materia de prevención de riesgos laborales, una de las medidas preventivas que más éxito tienen. Teniendo en cuenta esto, según la Encuesta Nacional de Gestión de Riesgos Laborales en las empresas (ESENER2) de Almodóvar, Galiana, Hervás y Pinilla (2015), España es uno de los países que más medidas preventivas adopta, aunque para determinados riesgos, como los psicosociales, aún son escasas en algunos sectores. En la Tabla 3 se pueden ver los aspectos que influyen en las evaluaciones de riesgos laborales en España por sectores de actividad.

	Agricultura Ganadería Silvicultura Pesca	Construcción Gestión de residuos, suministros, agua y electricidad	Industria	Comercio Transporte Hostelería	Informac. Finanzas	Admon. Pública	Sanidad Educación Servicios	TOTAL
Uso y ajuste correcto de sus equipos y mobiliario	86,1	89,3	87,4	82,6	82,0	90,1	78,7	83,6
Uso de sustancias peligrosas	92,1	84,2	91,8	88,6	97,3	81,1	82,2	89,1
Cómo prevenir riesgos psicosociales	31,7	48,4	41,7	48,0	51,4	48,5	56,0	47,9
Cómo levantar cargas pesadas	95,9	93,7	96,7	93,1	93,3	96,0	89,0	93,5
Procedimientos de emergencia	91,2	94,7	93,6	90,3	86,1	92,3	92,0	90,5

**Tabla 3.** Aspectos que influyen en las evaluaciones de riesgos laborales en España por sectores de actividad.

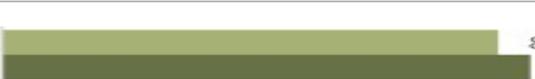
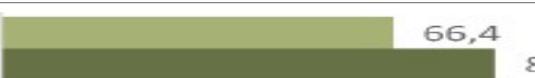
Fuente: Almodóvar et al. (2015).

Aunque en España se van teniendo cada vez más en cuenta los riesgos psicosociales y cómo prevenirlos, estos riesgos siguen estando a la cola del listado de riesgos que se evalúan (47,9% en todos los sectores). Por lo que respecta al sector del metal o industrial, la evaluación de este tipo de riesgos está por debajo de otros sectores como el sector servicios o el sector relacionado con finanzas.

Aunque parezca que España no adopta las suficiente medidas preventivas en materia de

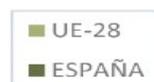
prevención de riesgos laborales psicosociales, teniendo en cuenta la Encuesta Nacional de Gestión de Riesgos Laborales en las empresas (Almodóvar et al., 2015), si se comparan los datos con los de la Unión Europea (Tabla 4), España está por encima de la media en temas de formación e información a sus trabajadores en esta materia (como ya se comentado, es una de las medidas preventivas más eficaces en materia de riesgos psicosociales). Esto no quiere decir que en España haya menos accidentes provocados por este tipo de riesgos laborales, sino que los empresarios se encuentran más concienciados respecto a que la formación e información constituyen una de las medidas preventivas más eficaces. No obstante, España, al igual que el resto de la UE, tiene que seguir evolucionando y hacer más hincapié en este tema. Según Delgado y Muñoz (2011), el estrés laboral afecta en España a 4 de cada 10 trabajadores. Según estos datos, sólo 2 de cada 10 empresas se ocupan de los riesgos psicosociales adecuadamente e intentan adoptar medidas para reducirlos.

Como se puede ver en la Tabla 4 sobre la formación e información en prevención de riesgos, en España se dedica un 47,9% a estudiar cómo prevenir los riesgos psicosociales en todos los sectores, frente al 36,2% de la UE – 28. En España y en Europa, hay riesgos laborales a los que se les da mucha importancia y por ello se les forma e informa de ellos a los trabajadores, tales como los procedimientos de emergencia. En cambio, la formación de cómo prevenir riesgos psicosociales está menos generalizada.

Cómo levantar cargas pesadas		79,1
		93,5
Procedimientos de emergencia		80,8
		90,5
Uso de sustancias peligrosas		83,7
		89,1
Uso y ajuste correcto de equipos y mobiliario		66,4
		83,6
Cómo prevenir riesgos psicosociales		36,2
		47,9

**Tabla 4.** Comparativa entre España y UE – 28 en materia de formación a los trabajadores.

Fuente: Almodóvar et al. (2015).



En el sector del metal, Delgado y Muñoz (2011) encontraron que el porcentaje de trabajadores afectados por el estrés laboral era de un 19,3%, un porcentaje que puede parecer muy pequeño si lo comparamos con el 45,7% del sector de Administraciones Públicas y Educación.

Quizás por ello, los estudios y la adopción de medidas preventivas se han llevado a cabo mayoritariamente en los sectores con mayores niveles de estrés laboral.

Tal y como detalla la Confederación Española de Organizaciones Empresariales del Metal (Confemetal) (2016) (p. 1): “el número de ocupados en la Industria del Metal (divisiones CNAE2009 del 24 al 30 y el 33) alcanzó la cifra de 944.900 personas en el segundo trimestre de 2016”. Teniendo en cuenta, por tanto, que se trata de un sector de actividad con un gran número de trabajadores, el estrés laboral podría afectar a muchos de ellos (Tabla 5). Por ello, sería recomendable incrementar nuestro conocimiento sobre este riesgo psicosocial en este sector laboral y, una vez conocida su situación, plantear la adopción de medidas adecuadas para paliarlo.

<b>Datos de Estrés en %</b>	
Agricultura, Ganadería, Caza y Pesca	6,0%
Industria Manufacturera	19,6%
Industria Química	20,0%
Metal	19,3%
Otras Industrias	20,4%
Construcción	15,6%
Comercio y Hostelería	32,6%
Transporte y Comunicaciones	27,9%
Inf. Financiera	33,2%
Admón. Públicas y Educación	45,7%
Act. Sanitarias	42,9%
Otras Act. Sociales	23,4%

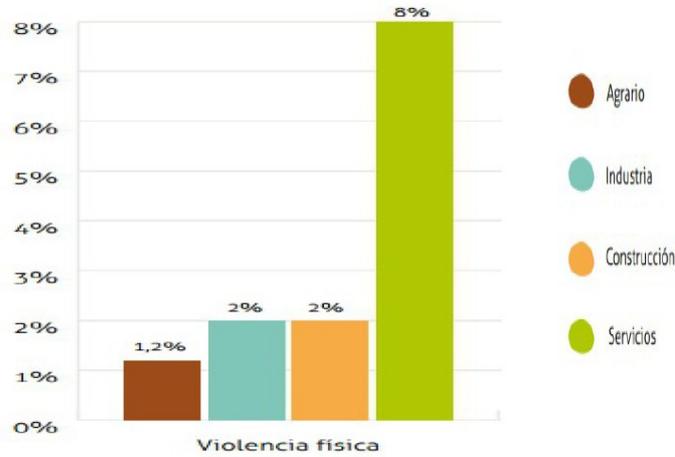
**Tabla 5.** Datos de estrés laboral en % según sector de actividad.

Fuente: Delgado y Muñoz (2011).

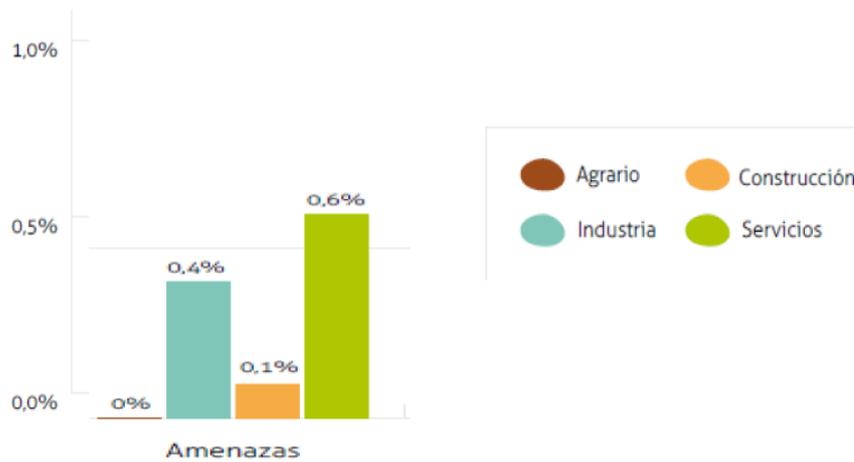
Las soluciones para reducir o eliminar el estrés laboral deben de tomarse lo antes posible, ya que algunos trabajadores podrían presentar, como aparece reflejado en la Figura 7, comportamientos violentos a nivel físico o amenazas para poder dar salida a la tensión que les genera estar sometidos a esos niveles de estrés laboral.

Si analizamos el sector del metal (englobado en el sector industria), se puede observar que, junto con el sector de la construcción, se encuentra en la segunda posición en el ranking de respuestas con violencia física ante situaciones de estrés. Aunque está muy por debajo del 8% del sector servicios, este 2% indica que hay trabajadores del sector del metal que descargan su frustración laboral con violencia física, pudiendo provocar daños muy graves a otras personas o a

ellos mismos. Además, estos trabajadores pueden llegar a amenazar a otros individuos (ver Figura 8).



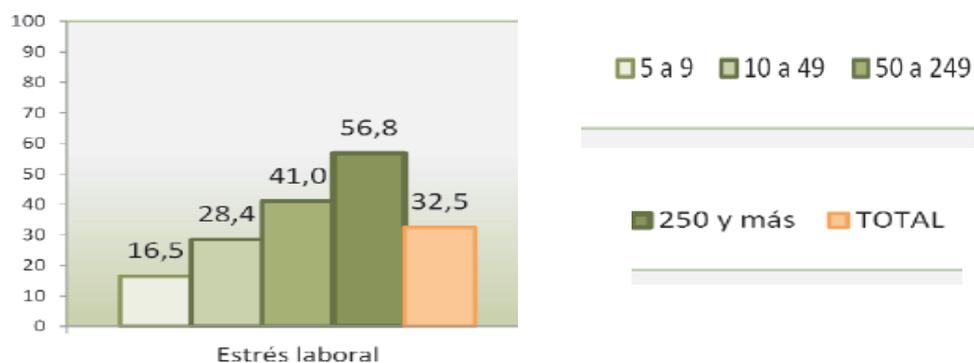
**Figura 7.** Respuestas con violencia física ante situaciones de estrés en diferentes sectores de actividad.  
Fuente: Delgado y Muñoz (2011).



**Figura 8.** Respuestas con amenazas ante situaciones de estrés en diferentes sectores de actividad.  
Fuente: Delgado y Muñoz (2011).

Por lo que respecta a las medidas para hacer frente al estrés laboral, según lo dispuesto en la Encuesta Nacional de Gestión de Riesgos Laborales en las empresas (ESENER2) de Almodóvar et al. (2015), si las empresas poseen un procedimiento o plan de acción para prevenir el estrés laboral, podrán evitar o reducir significativamente la violencia física y las amenazas. Tal y como se puede apreciar en la Figura 9, en la que se han dividido las empresas por tamaño y conociendo que las empresas del sector metal en su gran mayoría son pymes (Instituto de Biomecánica de Valencia, 2011), se puede decir que casi la mitad de las empresas del metal tienen un procedimiento formal de

actuación frente a situaciones que provoquen estrés laboral.



**Figura 9.** Existencia de procedimientos formales para afrontar estrés laboral según tamaño de empresa.

Fuente: Almodóvar et al. (2015).

Aunque comparado con otros sectores, la preocupación por el estrés laboral en el sector del metal aún es reciente, últimamente se está empezando a tener conciencia de ello y se están adoptando las medidas necesarias para poder paliarlos o eliminarlos (Figura 9). Según Almodóvar et al. (2015), si se compara el grado de implantación de los procedimientos formales para eliminar el estrés laboral de España con los 28 países pertenecientes a la Unión Europea, España (con un 32,5%), está situada dentro de la media de la UE, aunque hay países como Dinamarca o Reino Unido con porcentajes claramente superiores al de España (Tabla 6).

Para poder reducir el estrés laboral en el sector del metal, como en casi todos los sectores de actividad, la formación e información a todos los trabajadores es una de las medidas menos costosas y más efectivas que se pueden aplicar según el artículo 19 de la LPRL. Además, se deben definir de forma clara y precisa las competencias y responsabilidades para cada puesto de trabajo, teniendo en cuenta las capacidades de los trabajadores que van a desempeñar esas tareas y, de esta forma, que todos los miembros de la empresa conozcan a sus superiores e identifiquen rápidamente a las personas a las que deben dirigirse ante una situación de estrés (Martín, 1997b). Con estas pautas no eliminamos al completo el estrés laboral que sufre el trabajador, pero sí se puede reducir significativamente, y cumplir así, con el primer principio de la acción preventiva que se encuentra recogido en el artículo 15 de la LPRL, que es eliminar o minimizar los riesgos laborales.

Estrés laboral <sup>(1)</sup>	
Alemania	19,6%
Austria	22,2%
Bélgica	36,3%
Bulgaria	33,1%
Chipre	21,7%
Croacia	8,9%
Dinamarca	51,0%
Eslovaquia	14,9%
Eslovenia	31,3%
<b>España</b>	<b>32,5%</b>
Estonia	8,6%
Finlandia	36,1%
Francia	30,0%
Grecia	13,9%
Hungría	18,4%
Irlanda	43,2%
Italia	49,0%
Letonia	19,9%
Lituania	23,5%
Luxemburgo	14,5%
Malta	37,6%
Países Bajos	26,1%
Polonia	14,4%
Portugal	20,2%
Reino Unido	57,0%
República Checa	8,1%
Rumania	51,8%
Suecia	51,4%
TOTAL UE-28	32,9%

**Tabla 6.** Existencia de procedimientos formales para afrontar el estrés laboral en la UE – 28.

Fuente: Almodóvar et al. (2015).

### 3. OBJETIVOS

El objetivo general de este Trabajo Fin de Grado es conocer el grado o nivel de estrés laboral experimentado por una muestra de trabajadores del sector metal de dos pymes de Zaragoza.

Además, se plantean los siguientes objetivos específicos:

1. Conocer las características sociodemográficas y laborales de los trabajadores participantes.
2. Determinar el grado de satisfacción laboral general y con diversas facetas (ambiente físico, supervisión y prestaciones recibidas) de los trabajadores participantes.
3. Conocer el nivel de demandas, control y apoyo de los trabajadores participantes.

## **4. MÉTODO**

### **4.1. Participantes**

En el presente trabajo participaron 49 trabajadores de edades comprendidas entre los 18 y los 65 años. Todos ellos trabajaban en el momento de realización del estudio en dos pymes de Zaragoza pertenecientes al sector metal. Dado que las empresas solicitaron de manera explícita no ser nombradas en el trabajo, las denominaremos Empresa 1 y Empresa 2 respectivamente.

La Empresa 1, situada en Zaragoza capital, consta de 40 trabajadores (el 75% son hombres). De la totalidad de los trabajadores, el 81% tienen contrato indefinido y el 19% tiene contrato temporal (datos facilitados por la propia empresa). Entre sus funciones, se encuentran la investigación, el diseño, la realización de proyectos de instalación y mantenimiento de fontanería, el saneamiento, la calefacción, la climatización, la prevención y extinción de incendios, entre otras. De todos los trabajadores que forman la empresa, el cuestionario sólo fue cumplimentado por 15 de ellos, debido a que el resto de la plantilla de la empresa estaba desplazada fuera de las instalaciones, realizando labores de instalación, montaje y mantenimiento. De estos 15 trabajadores que realizaron el cuestionario, cuatro pertenecían a oficina (uno a dirección, dos a administración y uno a ingeniería/ oficina técnica) y 11 pertenecían a taller (tres oficiales de primera, tres oficiales de segunda, cuatro oficiales de tercera y un peón).

La Empresa 2 está ubicada en un polígono industrial de una localidad próxima a Zaragoza y consta de unos 200 trabajadores. El 100% de su plantilla son hombres, y en su mayoría (90%) tienen contrato indefinido (datos facilitados por la propia empresa). Esta empresa se dedica al diseño, fabricación y comercialización de sistemas y soluciones de aluminio para empresas y particulares. De todos los trabajadores que forman parte de ella, el cuestionario fue cumplimentado por 34, puesto que el resto se encontraba fuera realizando las tareas de montaje y mantenimiento. De los 34 participantes de esta empresa, ocho trabajaban en oficinas (uno en ingeniería/ oficina técnica, siete en administración) y 26 en taller (siete oficiales de primera, nueve oficiales de segunda, seis oficiales de tercera y cuatro peones).

### **4.2. Instrumentos de evaluación**

Se diseñó un cuestionario en el que, además de preguntas específicas para la evaluación de características demográficas (sexo, edad, nivel de estudios, estado civil) y laborales (categoría

profesional, jornada de trabajo, antigüedad, tipo de contrato) se incluyeron ítems para medir la satisfacción laboral en el puesto (por ser una variable relacionada con el estrés) y el estrés laboral (ver Anexo).

- a) Satisfacción laboral: fue evaluada en la muestra de trabajadores mediante el cuestionario S10/12 de Meliá y Peiró (1989). Consta de 12 ítems, con formato de respuesta tipo Likert con 7 alternativas, que oscilan entre 1 y 7, siendo la 1 la postura más negativa (muy insatisfechos) y la 7 la más positiva (muy satisfechos). El cuestionario permite obtener una puntuación general en satisfacción y tres puntuaciones en: satisfacción con el ambiente laboral (ítems 1, 2, 3 y 4), satisfacción con la supervisión (ítems 5, 6, 7, 8, 9 y 10) y satisfacción con las prestaciones recibidas (ítems 11 y 12).
- b) Estrés laboral: se midió a través del cuestionario de Karasek de control – demanda – apoyo social (Llaneza, 2009). Consta de 29 ítems, con formato de respuesta tipo Likert con 4 alternativas, que oscilan entre el 1 (Totalmente en desacuerdo) y el 4 (Completamente de acuerdo). Describe y analiza situaciones laborales en las que los estresores son crónicos. Con el cuestionario se conocen tres dimensiones: control (ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9), exigencias o demandas (ítems 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16 y 18) y apoyo social (ítems 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 27, 28 y 29). Para conocer si el trabajador tiene poca o mucha tensión y si tiene un nivel de trabajo activo o pasivo (Merino, 2013; Vega, 2001a), se tienen que conocer las situaciones ante las que se puede encontrar un trabajador:
  - Situaciones 1 (control bajo y exigencias altas): el sujeto está ante una situación de mucha tensión, donde el trabajador no puede hacer frente a la situación y genera altos niveles de estrés malo o distrés pudiendo llegar incluso a la muerte.
  - Situación 2 (control alto y exigencias altas): el sujeto se encuentra en un nivel de trabajo activo, con motivación de aprendizaje y desarrollar nuevas pautas de comportamiento, siendo considerado en la mayoría de las situaciones como estrés bueno o eustrés.
  - Situación 3 (control alto y exigencias bajas): el trabajador se encuentra en una situación de poca tensión.
  - Situaciones 4 (control bajo y exigencias bajas): el trabajador está ante un nivel de trabajo pasivo en su trabajo, donde se requiere poca energía y puede generar a

largo plazo falta de motivación del trabajador y pérdida gradual de capacidades anteriormente adquiridas.

Según Karasek y Theorell (1990), la situación 3 (poca tensión) es la que produciría menos estrés, mientras que la situación 2 y 4 (trabajo activo y trabajo pasivo, respectivamente) provocarían un estrés moderado. La situación 1 sería la que produciría mayores niveles de estrés, siendo la que presenta un alto riesgo en caso de estrés acumulado que podría llegar a derivar en enfermedades crónicas. Estos autores disponen como puntos de corte para las tres dimensiones (control, demandas y apoyo) los siguientes: bajo (media de 1 a 1,9), moderado (media de 2 a 2,9) y elevado (media de 3 a 4).

#### **4.3. Procedimiento**

La autora del presente trabajo se desplazó personalmente a varias empresas del sector del metal ubicadas en Zaragoza solicitando su participación en el estudio, siendo las dos empresas descritas las que finalmente aceptaron. La cumplimentación de los cuestionarios fue llevada a cabo fuera del horario laboral y bajo la supervisión de la autora del trabajo para asegurar la idoneidad de las condiciones de administración.

#### **4.4. Análisis de datos**

El tratamiento de los datos obtenidos en los cuestionarios ha sido realizado mediante el programa informático Excel.

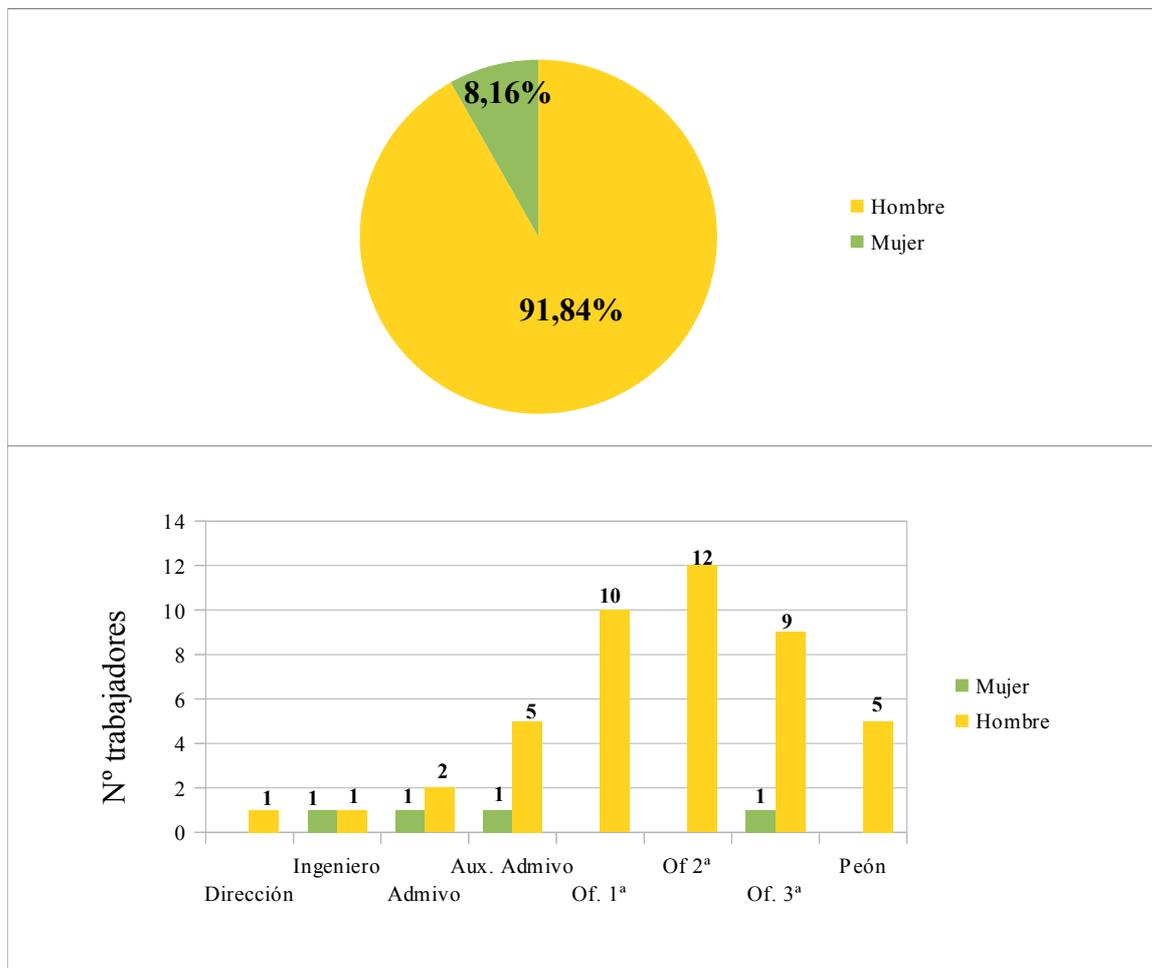
### **5. RESULTADOS**

Los resultados obtenidos se han analizado en tres bloques: datos sociodemográficos y laborales de la muestra, datos de satisfacción laboral y datos de estrés laboral.

#### **5.1. Análisis de datos sociodemográficos y laborales**

De los 49 trabajadores que participaron voluntariamente en el estudio, la gran mayoría (91,8%) son hombres. No obstante, aunque la presencia femenina, en general en este sector, es menor, las mujeres suelen ocupar puestos con mucha más responsabilidad dentro de las empresas,

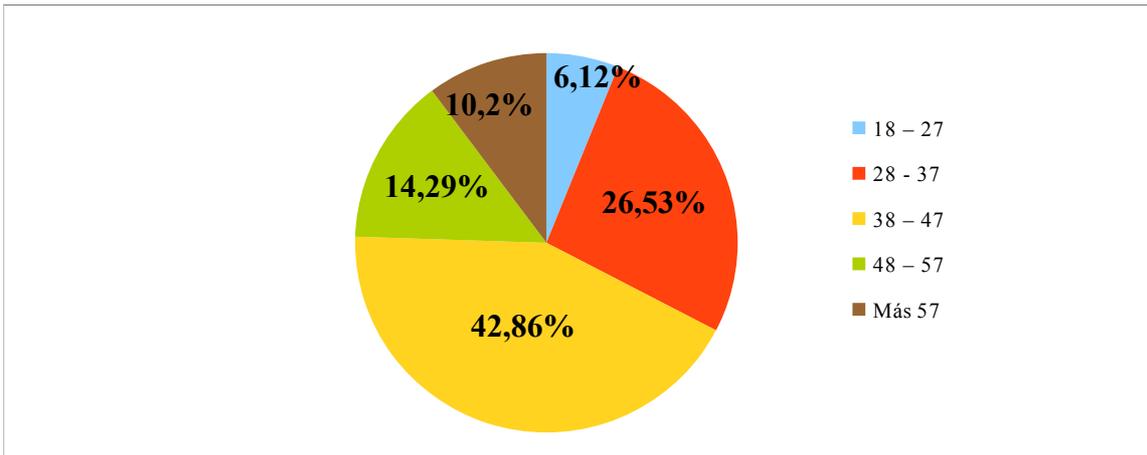
tal y como se puede ver en la Figura 10.



**Figura 10.** Categoría profesional de la muestra analizada en función del sexo.

Fuente: Elaboración propia.

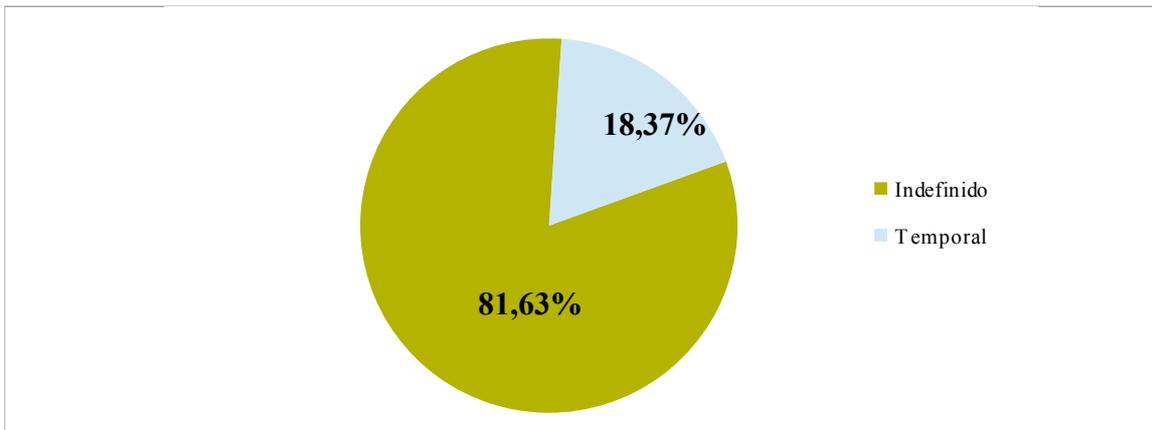
En relación a la edad, destaca el grupo de trabajadores con edades comprendidas entre los 38 y 47 años (42,86%), seguidos de aquellos que se encuentran entre 28 y 37 años (26,53%). Por el contrario, los trabajadores con edades comprendidas entre los 18 y 27 años y los mayores de 57 años representan en conjunto el 16,32% de la muestra (Figura 11).



**Figura 11.** Edad de los trabajadores de la muestra.

Fuente: Elaboración propia.

Teniendo en cuenta el tipo de contrato y la antigüedad de los trabajadores de la muestra (Figura 12), el 81,63% de los que tienen un contrato indefinido son los mismos que tienen una antigüedad de más de un año en la empresa, mientras que los que tienen contrato temporal son los que tienen menos de un año de antigüedad (18,37%).



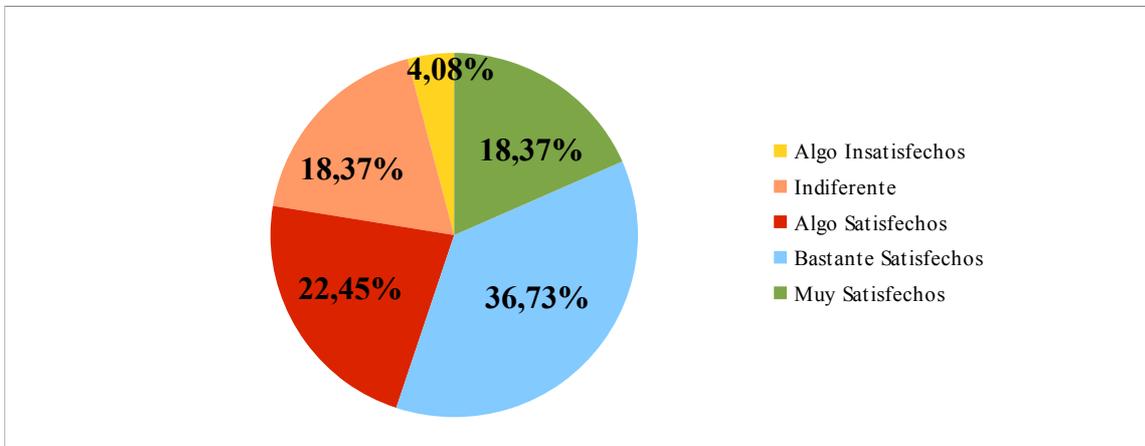
**Figura 12.** Tipo de contrato laboral y antigüedad en la empresa de los trabajadores de la muestra.

Fuente: Elaboración propia.

## 5.2. Satisfacción laboral

En relación a la satisfacción de los trabajadores de la muestra, se analizaron sus respuestas en base a tres dimensiones o facetas: satisfacción con el ambiente físico, satisfacción con la supervisión y satisfacción con las prestaciones recibidas. En conjunto, se puede conocer la satisfacción global que tienen los participantes en su puesto de trabajo.

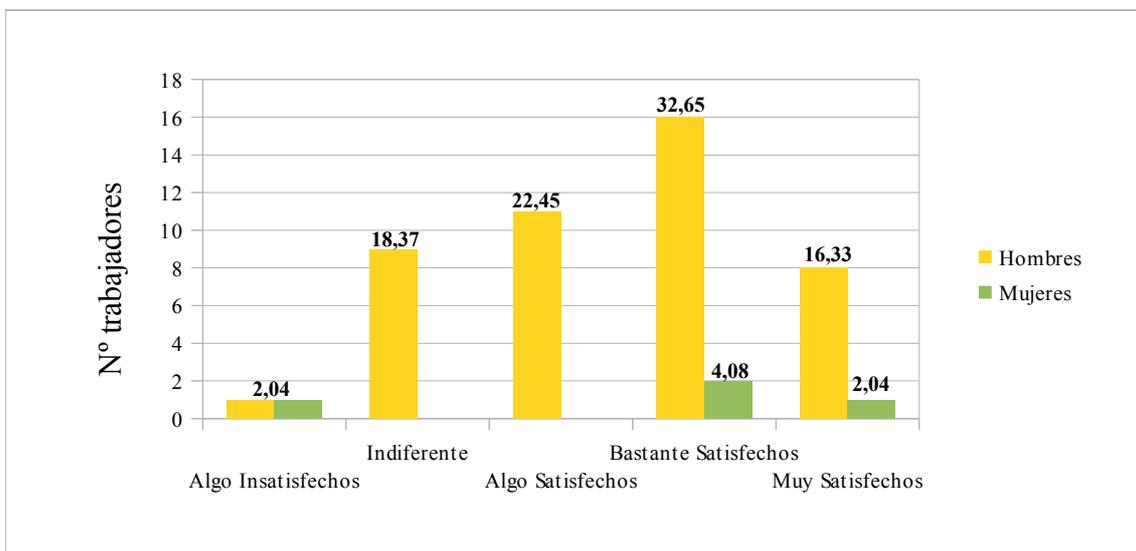
La satisfacción con el ambiente físico incluye la satisfacción con el entorno físico, el espacio, la temperatura, la limpieza, higiene y la salubridad del lugar de trabajo. En la muestra analizada, casi el 60% de los trabajadores se encuentran entre algo y bastante satisfechos con el ambiente de trabajo, siendo menos del 5% los que se sienten algo insatisfechos (ver Figura 13).



**Figura 13.** Satisfacción con el ambiente físico.

Fuente: Elaboración propia.

Analizando los datos de la satisfacción con el ambiente físico teniendo en cuenta el sexo de los trabajadores (ver Figura 14), se observa que los hombres están más satisfechos que las mujeres.

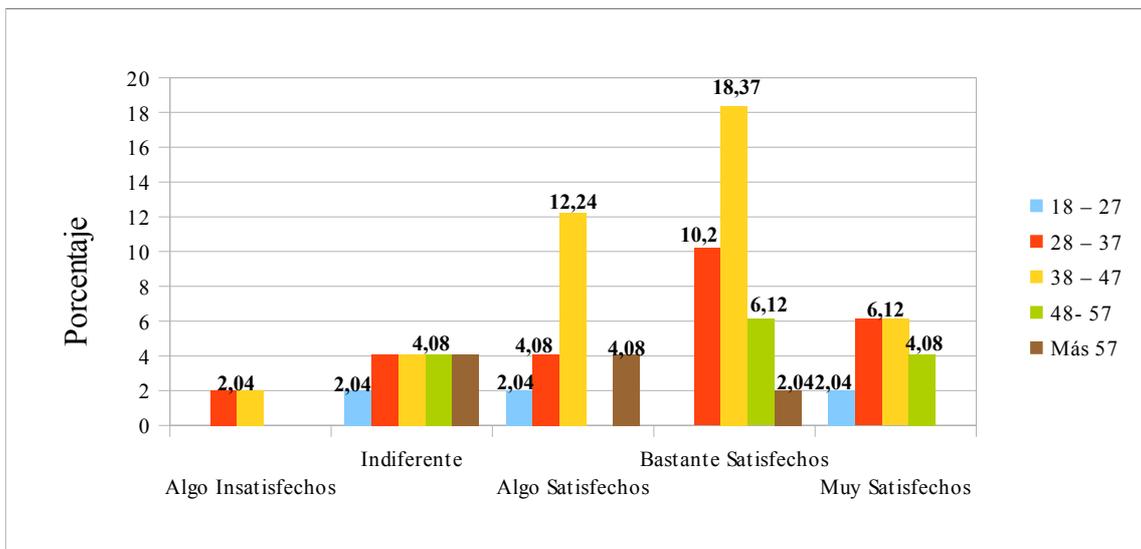


**Figura 14.** Satisfacción con el ambiente físico en función del sexo.

Fuente: Elaboración propia.

Si se observa la satisfacción con el ambiente físico según la edad de los trabajadores (Figura 15), se puede ver que según aumenta la edad de los trabajadores, éstos se sienten más satisfechos,

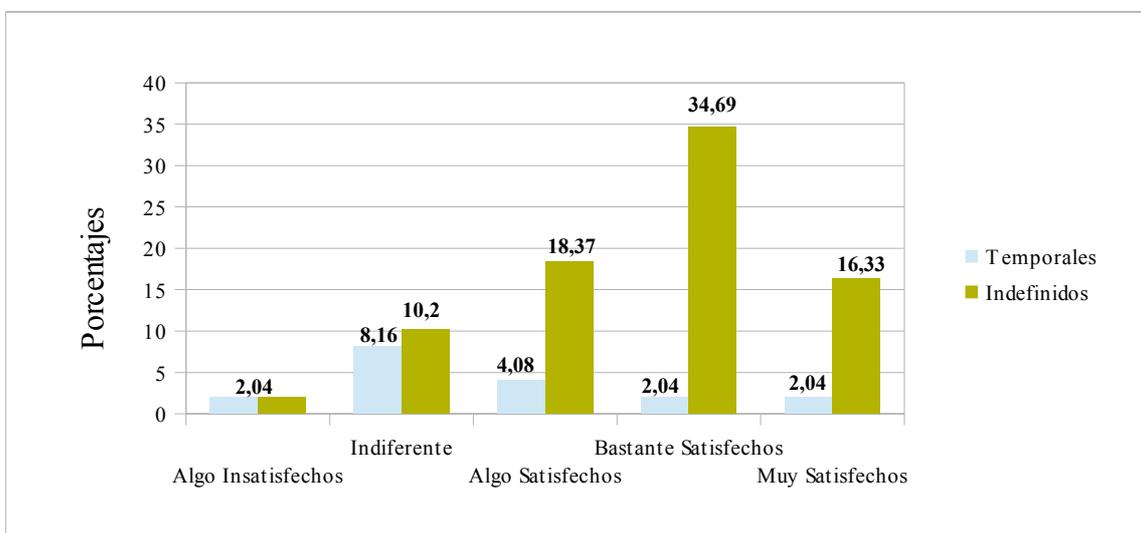
descendiendo a partir de los 57 años.



**Figura 15.** Satisfacción con el ambiente físico en función de la edad.

Fuente: Elaboración propia.

Al analizar los datos de la satisfacción con el ambiente físico según el tipo de contrato y la antigüedad de los trabajadores (Figura 16), los trabajadores indefinidos y con más de un año de antigüedad en la empresa se sienten más satisfechos que los trabajadores que tienen un contrato temporal y una antigüedad inferior a un año.

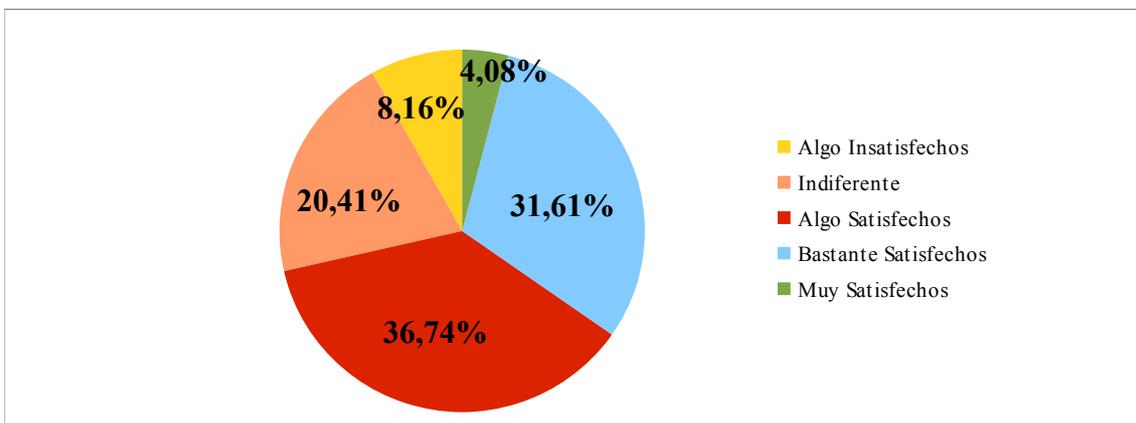


**Figura 16.** Satisfacción con el ambiente físico en función del tipo de contrato.

Fuente: Elaboración propia.

Por lo que respecta a la segunda dimensión o faceta, la satisfacción con la supervisión, ésta

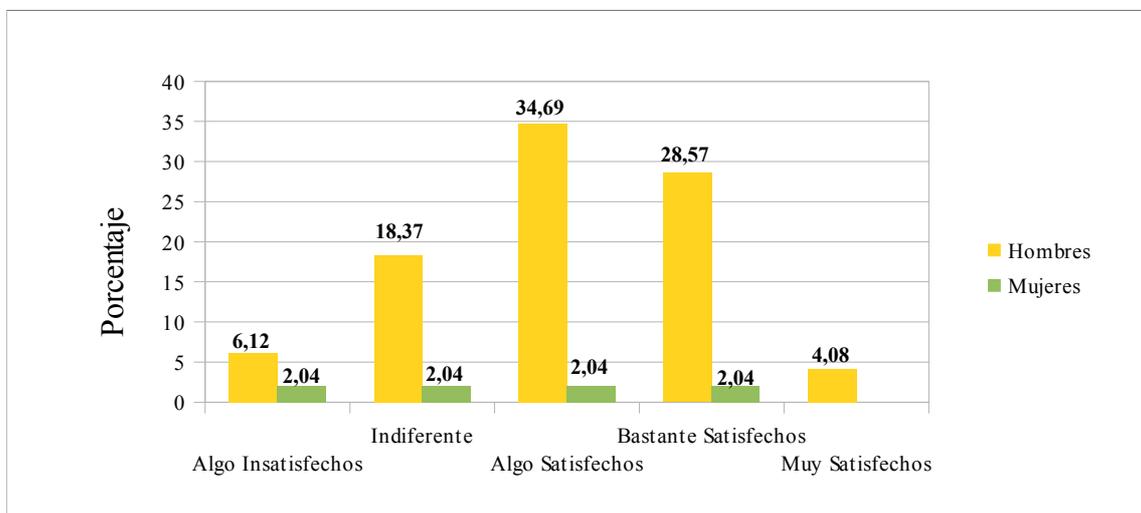
incluye la satisfacción con los supervisores, la forma que ellos tienen de juzgar la tarea, la supervisión recibida, la proximidad y frecuencia de supervisión, el apoyo recibido por parte de los supervisores y la igualdad y justicia en el trato por parte de la empresa. Según los datos obtenidos, en torno al 57% se encuentran algo o bastante satisfechos, y solo el 4,08% se muestra muy satisfecho ante la supervisión que tienen en su puesto de trabajo (ver Figura 17).



**Figura 17.** Satisfacción con la supervisión.

Fuente: Elaboración propia.

Si se tiene en cuenta el grado de satisfacción con la supervisión en función del sexo (ver Figura 18), se observa que los hombres se sienten más satisfechos que las mujeres en esta faceta.

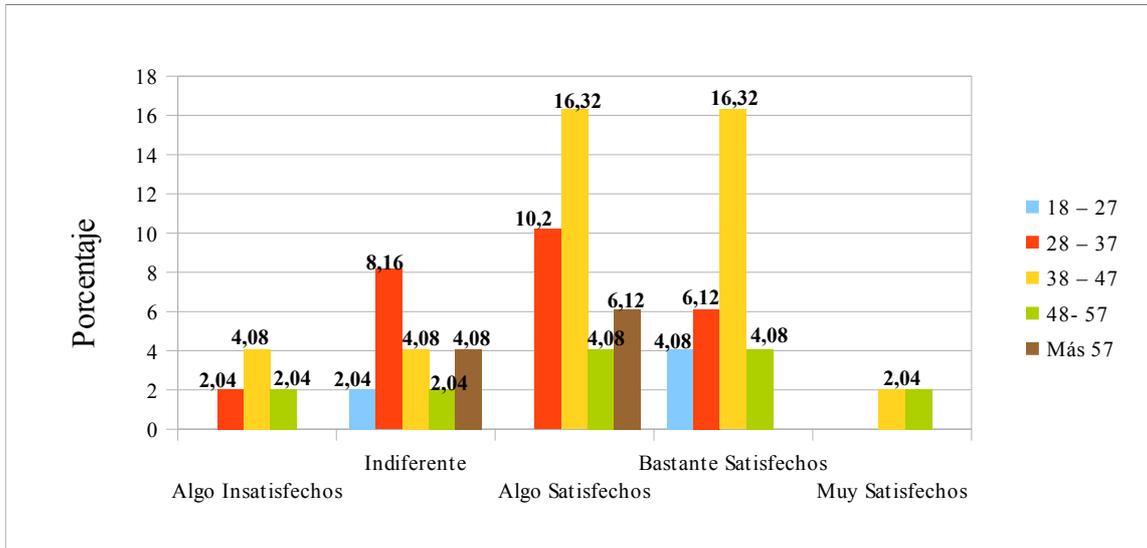


**Figura 18.** Satisfacción con la supervisión en función del sexo.

Fuente: Elaboración propia.

En relación a la satisfacción con la supervisión en función de la edad de los trabajadores de la muestra (Figura 19), se observa que los trabajadores con edades comprendidas entre los 28 y los

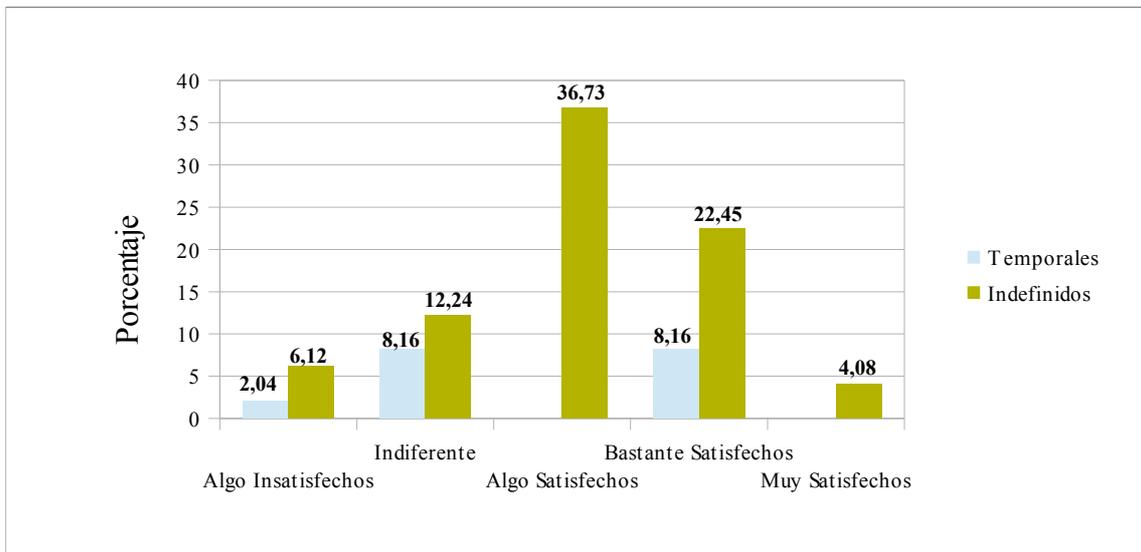
57 años se sienten más satisfechos que los que se encuentran en los extremos de los rangos de edad (entre los 18 y 27 y los mayores de 57 años).



**Figura 19.** Satisfacción con la supervisión en función de la edad.

Fuente: Elaboración propia.

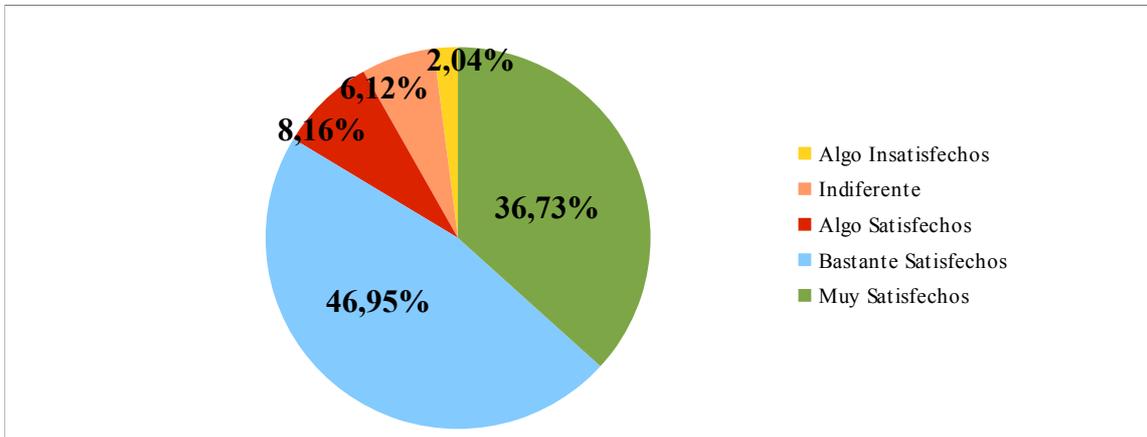
Si se presta atención a la satisfacción con la supervisión observando el tipo de contrato laboral y la antigüedad que tienen los trabajadores (ver Figura 20), los trabajadores con contrato indefinido y antigüedad de más de un año en la empresa, se sienten más satisfechos que los que tienen un contrato temporal y una antigüedad inferior a un año.



**Figura 20.** Satisfacción con la supervisión en función del tipo de contrato.

Fuente: Elaboración propia.

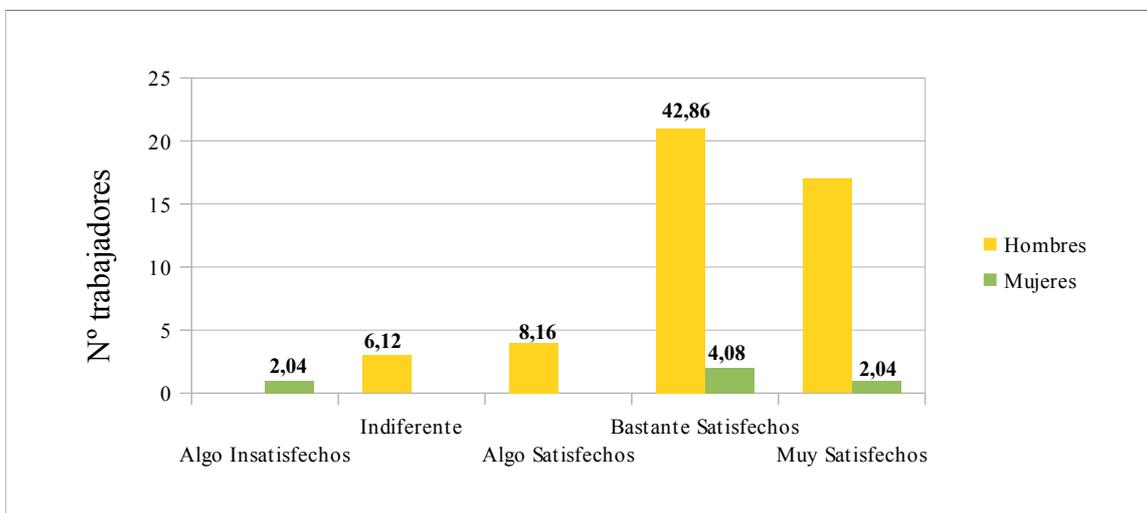
La tercera dimensión o faceta hace referencia a la satisfacción con las prestaciones recibidas, es decir, el grado en el que la empresa cumple con el convenio, las disposiciones y leyes laborales y la forma en la que negocia aspectos laborales. En la muestra analizada, la mayoría de los encuestados (en torno al 84%) se encuentra bastante o muy satisfecho con las prestaciones que recibe (ver Figura 21).



**Figura 21.** Satisfacción con las prestaciones recibidas.

Fuente: Elaboración propia.

Teniendo en cuenta el sexo de los trabajadores, los hombres se encuentran más satisfechos que las mujeres con respecto a las prestaciones recibidas (Figura 22).

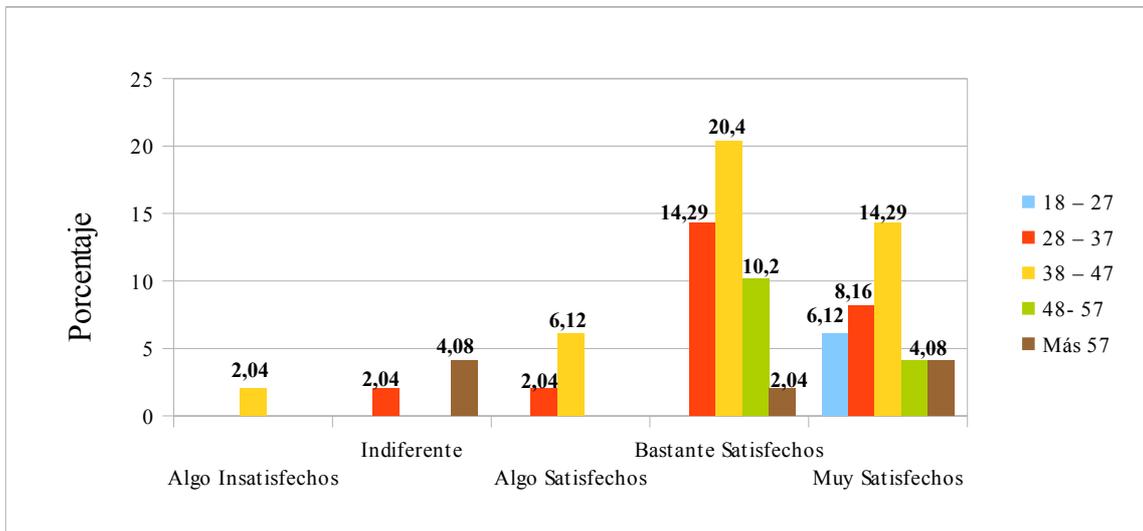


**Figura 22.** Satisfacción con las prestaciones recibidas en función del sexo.

Fuente: Elaboración propia.

Observando los rangos de edades de los trabajadores y teniendo en cuenta la satisfacción

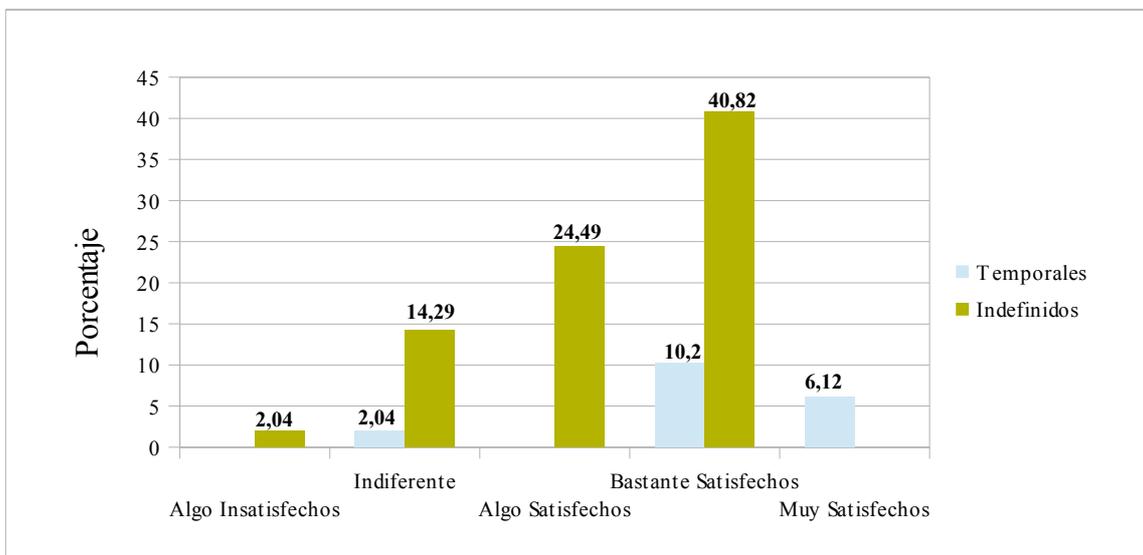
con respecto a las prestaciones recibidas (ver Figura 23), se observa que los trabajadores comprendidos en los rangos de edad entre 28 y 57 son los que más satisfechos se encuentran, frente a los mayores de 57 y a los que están entre 18 y 27 años.



**Figura 23.** Satisfacción con las prestaciones recibidas en función de la edad.

Fuente: Elaboración propia.

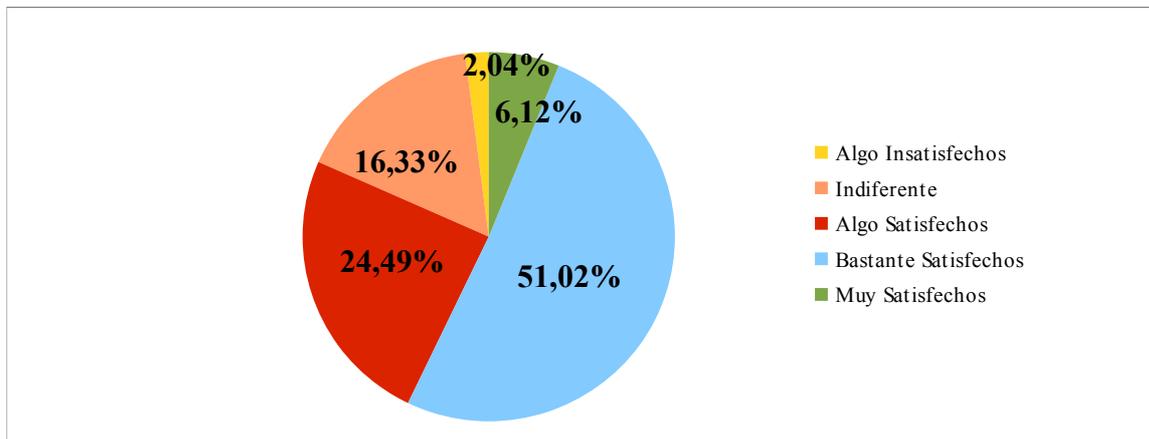
Respecto a la satisfacción con las prestaciones recibidas según el tipo de contrato de trabajo y la antigüedad en la empresa (ver Figura 24), los trabajadores indefinidos que tienen más de un año de antigüedad en la empresa, se sienten más satisfechos que los trabajadores temporales con menos de un año de antigüedad.



**Figura 24.** Satisfacción con las prestaciones recibidas en función del tipo de contrato.

Fuente: Elaboración propia.

La satisfacción global de los trabajadores representados en la muestra es la satisfacción laboral que poseen teniendo en cuenta las tres dimensiones o facetas anteriores (ambiente físico, supervisión y prestaciones recibidas), tal y como se observa en la Figura 25. En la muestra, la mayoría de los trabajadores (en torno al 57%) se sienten bastante o muy satisfechos en su puesto de trabajo.

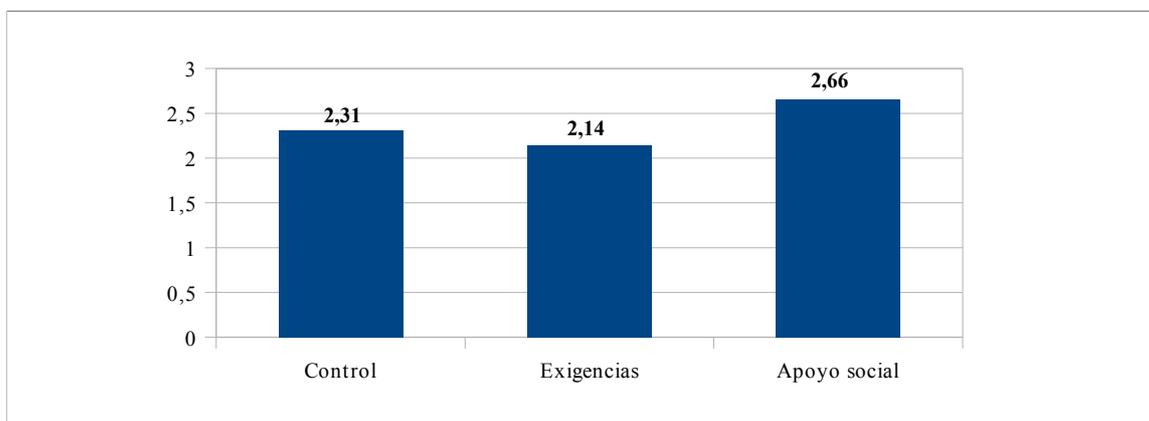


**Figura 25.** Satisfacción global de los trabajadores.

Fuente: Elaboración propia.

### 5.3. Estrés laboral

En relación al estrés laboral, se obtuvieron las puntuaciones medias en las dimensiones de control, exigencias del trabajo y apoyo social de todos los trabajadores encuestados (Figura 26).



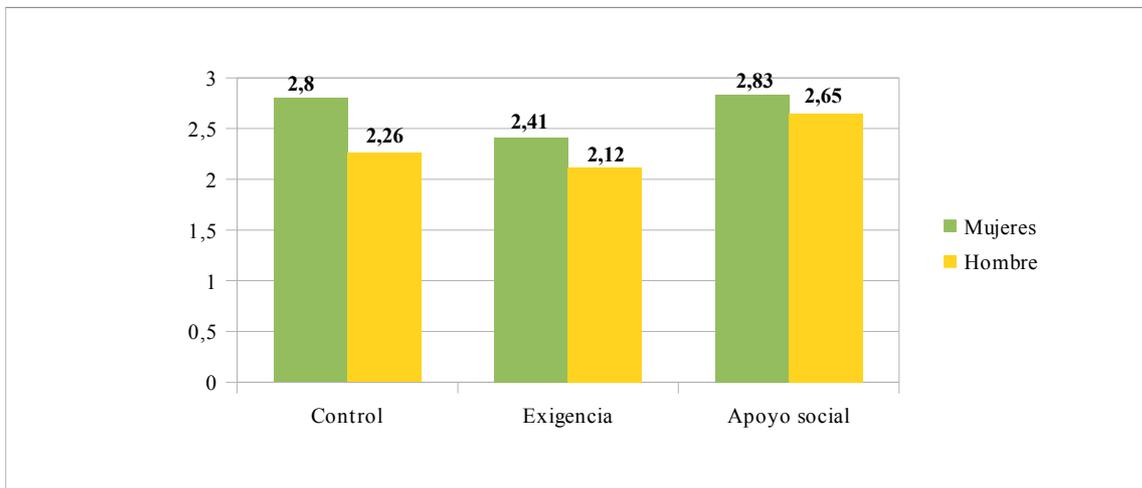
**Figura 26.** Puntuaciones medias en control, exigencias y apoyo social de los trabajadores de la muestra.

Fuente: Elaboración propia.

El control del trabajo, es decir cómo se trabaja, está compuesto por el nivel de autonomía y el desarrollo de las habilidades de los trabajadores. En esta dimensión, los trabajadores obtuvieron

una puntuación media de 2,31 (sobre 4; a mayor puntuación, mayor control). Las exigencias del trabajador o demandas hacen referencia a la cantidad o volumen de trabajo, presión de tiempo, nivel de atención e interrupciones imprevistas durante la jornada laboral, siendo la puntuación media de 2,14 (sobre 4; a mayor puntuación, mayores exigencias). El apoyo social tiene la labor de incrementar la habilidad para hacer frente a una situación de estrés mantenido, por lo que es un moderador del efecto del estrés en la salud de los trabajadores. Para ello, se tiene en cuenta el clima social tanto en la relación con los compañeros como con los superiores, siendo los resultados de la muestra de 2,66 (sobre 4; a mayor puntuación, mayor apoyo social).

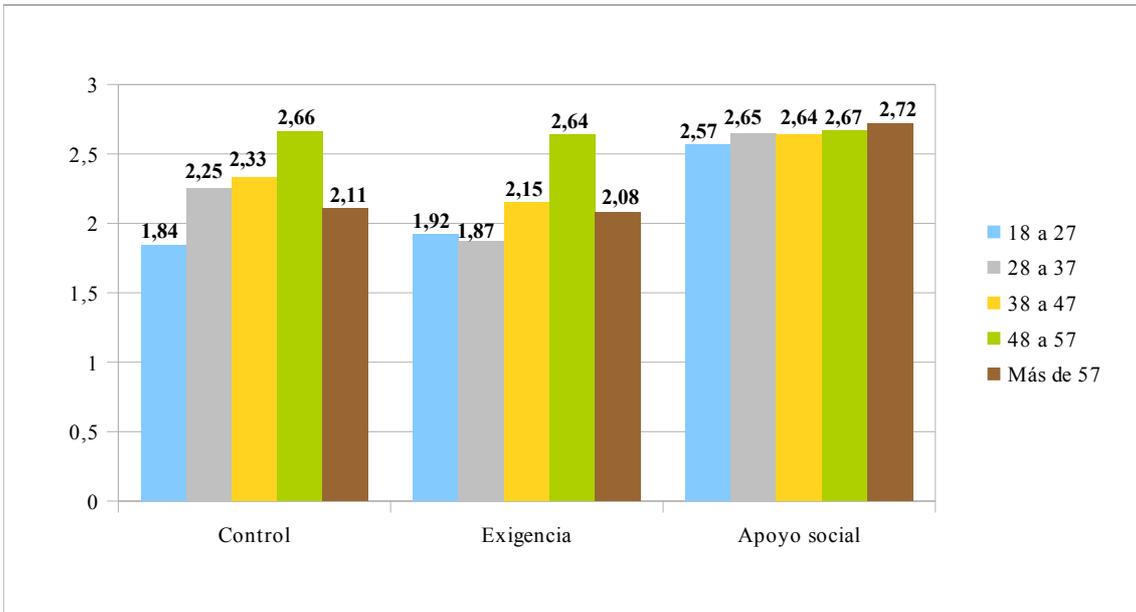
Si observamos la Figura 27 sobre el nivel de las dimensiones según el sexo de los trabajadores de la muestra, las mujeres tienen las 3 dimensiones con mayor puntuación que los hombres, destacando más en la dimensión control que los hombres.



**Figura 27.** Puntuaciones medias en las dimensiones de estrés en función del sexo.

Fuente: Elaboración propia.

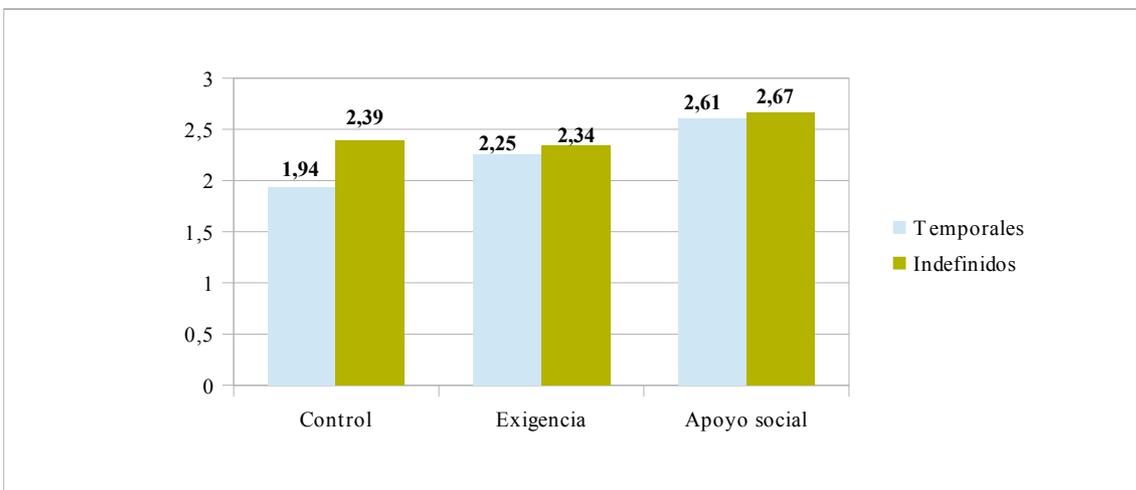
Teniendo en cuenta la edad de los trabajadores (Figura 28), se aprecia que los trabajadores que se encuentran en el rango de edades entre los 48 y los 57 años son los que más puntúan en las dimensiones de control y exigencias del trabajo, mientras que en la dimensión de apoyo social las puntuaciones son semejantes en los distintos grupos de edad.



**Figura 28.** Puntuaciones medias en las dimensiones de estrés en función de la edad.

Fuente: Elaboración propia

Si prestamos atención a los datos teniendo en cuenta el tipo de contrato que tienen los trabajadores y la antigüedad en la empresa (Figura 29), los trabajadores que tienen contrato indefinido y antigüedad de más de un año puntúan más alto en las tres dimensiones que los trabajadores con contrato temporal y antigüedad menor a un año, siendo más notable la diferencia en la dimensión control.



**Figura 29.** Puntuaciones medias en las dimensiones de estrés en función del tipo de contrato.

Fuente: Elaboración propia.

## 6. DISCUSIÓN

Este Trabajo Fin de Grado tenía como objetivo general analizar el estrés laboral en una muestra de trabajadores del sector del metal de dos pymes de Zaragoza, además de varios objetivos específicos (análisis del perfil sociodemográfico y laboral, de la satisfacción laboral y del grado de control, autonomía y apoyo social de los trabajadores participantes).

Por lo que respecta al perfil sociodemográfico de los participantes, los resultados obtenidos en este estudio confirman una mayor presencia de hombres en el sector del metal al igual que disponen Díaz, De la Orden y Zimmermann (2010). Este sector de actividad es considerado, desde siempre y por costumbre, un sector masculino, debido al nivel de actividad física que requieren algunas de sus tareas. En este trabajo, además, se ha observado que, aunque la presencia de la mujer en el sector del metal es relativamente baja, éstas ocupan puestos de trabajo de mayor responsabilidad que los hombres (tales como puestos en oficina). Si se tiene en cuenta la edad, se observa que predominan los trabajadores con edades comprendidas entre los 28 y los 47 años, teniendo una representación mínima los trabajadores más jóvenes y los más mayores, confirmando lo dispuesto por Díaz et al. (2010). Esta situación puede ser debida a las altas exigencias físicas y a la necesaria formación que requiere el sector para poder desempeñar el trabajo adecuadamente.

En cuanto a las características laborales, la mayoría de los trabajadores de la muestra tienen un contrato de trabajo indefinido con una antigüedad superior a un año, siendo muy pocos los trabajadores que tienen un contrato temporal y con una antigüedad menor a un año. Independientemente del tipo de contrato que tengan los trabajadores, éstos tienen una jornada laboral de 8 horas, la cual se ajusta a lo estipulado en el convenio colectivo del metal de Zaragoza (publicado en el BOP nº 258 de 9 de noviembre de 2015) y siendo vigente para los años 2015 y 2016.

Al analizar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores, más de las tres cuartas partes de la muestra se sienten algo o bastante satisfechos en sus puestos de trabajo. Si tenemos en cuenta las distintas facetas o dimensiones, encontramos por ejemplo que, más de la mitad de los trabajadores encuestados se sienten bastante satisfechos con el ambiente físico en el que trabajan. En este sentido, el Real Decreto 486/1997 de 14 de abril (en adelante R.D. 486/97) dispone las medidas mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo, obligando a los empresarios a adoptar las medidas necesarias para que el uso de los lugares de trabajo no origine riesgos para los trabajadores, luego cabe esperar que los trabajadores se sientan bastante satisfechos en esta faceta.

En relación a las características demográficas, los hombres que trabajan en el sector del metal se sienten ligeramente más satisfechos que las mujeres, así como aquellos con una edad media (entre 28 y 56 años) en relación a los más jóvenes y los más mayores. Si se observa el tipo de contrato laboral que poseen los trabajadores y la antigüedad en la empresa, los trabajadores indefinidos se sienten mucho más satisfechos que los que tienen un contrato temporal y una antigüedad inferior a un año. Así pues, en líneas generales, la satisfacción con el ambiente físico de trabajo es bastante elevada, lo cual podría indicar que las condiciones ambientales en las que trabajan estos empleados no serían una fuente de estrés laboral.

Con respecto a la supervisión, más de la mitad de los trabajadores de la muestra, se sienten bastante satisfechos con esta dimensión, si bien el nivel de satisfacción es mayor en los hombres. Esto puede ser debido a que las mujeres se encuentran realizando trabajos de oficina, con tareas de mayor responsabilidad y las exigencias por parte de los superiores pueden ser mayores a las de los hombres, que ocupan puestos de menor responsabilidad. Con respecto a la edad, los trabajadores entre 28 y 57 años se sienten algo o bastante satisfechos, mientras que los que se encuentran entre los 18 y los 27 y los mayores de 57 años se sienten menos satisfechos con la supervisión recibida.

En relación con la satisfacción con las prestaciones recibidas, los trabajadores encuestados se sienten en general bastante o muy satisfechos. En este caso, según el tipo de contrato y la antigüedad que tienen en la empresa, los trabajadores indefinidos a menudo piensan que deben de tener algún tipo de beneficio extra por el tiempo que llevan en la empresa y, por el contrario, los temporales, se sienten bastante y muy satisfechos con las prestaciones recibidas.

Con los datos obtenidos respecto al control, demandas y apoyo social, partiendo de lo dispuesto por Vega (2001a), Karasek y Theorell (1990) y Gallegos (2016), podemos afirmar, en general, que el nivel general de estrés al que se encuentran sometidos los trabajadores encuestados es moderado, encontrándose en la situación 4 de trabajo pasivo. Si se analizan los resultados por sexo, observamos que las mujeres participantes se encuentran en la situación 3 de poca tensión, mientras que los hombres se encuentran en el cuadrante 4 de trabajo pasivo. En cuanto a la edad de los trabajadores de la muestra analizada, se observa que la mayoría se encuentra en la situación 4, menos los participantes con edades comprendidas entre los 48 y los 57 años que se sitúan en la situación 2 de trabajo activo, siendo la mejor de las cuatro situaciones posibles. Esto puede ser debido a que son los trabajadores que desarrollarían con mayor frecuencia la capacidad de solucionar todo tipo de imprevistos, creciendo y desarrollándose como personas y aprendiendo nuevos patrones de conducta y habilidades basadas en la experiencia psicosocial del trabajo (Vega,

2001a y Vega, 2001b).

Según Karasek y Theorell (1990) y Vega (2001a), el estrés laboral que puede desencadenar en enfermedades para los trabajadores, sucede cuando el trabajador tiene una alta tensión en su trabajo, debido a que las demandas exigidas son muy altas y el control que tiene es bajo. En líneas generales, aunque el nivel de exigencias de los trabajadores participantes se clasificaría como moderado (2,14), tanto el control (2,31) como el apoyo social (2,66) experimentado son bastante elevados, lo cual provocaría que las situaciones de estrés derivadas del exceso de demandas no sean tan dañinas para los trabajadores de este sector.

En conjunto, teniendo en cuenta que el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores participantes es aceptable y que el apoyo social y el control de éstos es moderado, podríamos afirmar que un nivel moderado de demandas no tendría por qué desembocar en una situación de estrés laboral.

Este trabajo no está exento de varias limitaciones. La primera, y más importante, tiene que ver con el método de muestreo (no aleatorio) y el reclutamiento de los participantes, pues no podemos descartar que aquellos trabajadores que no han podido participar en el mismo sean precisamente aquellos con mayor nivel de estrés. Por otro lado, estos hallazgos no son generalizables al resto de empresas del sector. En segundo lugar, la propia naturaleza transversal del estudio impide poder establecer relaciones causales, por ejemplo, entre satisfacción laboral y estrés. No obstante, este Trabajo Fin de Grado ha buscado ampliar el conocimiento sobre un riesgo psicosocial muy importante, el estrés laboral, por sus consecuencias para el trabajador y para la organización, en un sector poco estudiado, el sector del metal, en el que trabajan un número considerable de individuos por cuya salud laboral es necesario velar.

## **7. CONCLUSIONES**

Tras analizar los datos obtenidos a través del cuestionario realizado a la muestra de dos pymes del sector del metal de Zaragoza, se pueden extraer las siguientes conclusiones:

- Existe mayor presencia de hombres que de mujeres, aunque éstas por lo general tienen unos puestos de trabajo de mayor responsabilidad. Además, los trabajadores que predominan son los que se encuentran comprendidos entre los 28 y los 47 años y los que poseen un contrato laboral indefinido y con una antigüedad de más de un año en la empresa.

- En relación a la satisfacción laboral general, los resultados obtenidos indican que los trabajadores encuestados se sienten algo o bastante satisfechos en sus trabajos, siendo los hombres y las personas de entre 28 y 57 años los que mayor satisfacción laboral manifiestan. Asimismo, el nivel de satisfacción es mayor en los trabajadores con contratos indefinidos y antigüedad superior a un año.
- Por lo que respecta a las facetas, la mayoría de los trabajadores encuestados se sienten bastante satisfechos con la supervisión recibida, especialmente los hombres y los individuos de entre 28 y 57 años. En cambio, en relación a las prestaciones recibidas, no parecen existir grandes diferencias y la gran mayoría se sienten bastante o muy satisfechos con este aspecto.
- En relación al estrés laboral de estos trabajadores del sector del metal, los resultados obtenidos indican que, en general, éstos tienen un nivel de estrés moderado, estando en una situación 4 de trabajo pasivo. Sin embargo, cabe destacar que las mujeres de la muestra se encuentran en una situación 3 de poca tensión y los trabajadores que están entre los 48 y los 57 años, en una situación 2 de trabajo activo, todos ellos con unos niveles de apoyo social elevados. Éstos apoyos sociales deberían de potenciarse más, tanto por parte de la empresa como por parte de los trabajadores, ya que contribuiría a minimizar las posibles situaciones de estrés (aun siendo éste moderado).

Actualmente, las empresas tienen la obligación legal de identificar todos los riesgos presentes, para lo cual se realiza una evaluación de riesgos según dispone el artículo 16 de la LPRL, además de tener en cuenta también la Directiva Marco 89/391 de 12 de junio de 1989 por la que los empresarios están obligados a proteger la seguridad y salud de los trabajadores minimizando o eliminando todos los riesgos físicos y psicológicos. Por otra parte, las empresas deben de seleccionar y contratar a la persona adecuada para cada puesto de trabajo, siendo las que se encuentren capacitadas para el desempeño de las tareas propias del puesto. No obstante, la empresa deberá adecuar el puesto de trabajo a la persona que lo va a ocupar, para que pueda trabajar bajo las condiciones adecuadas de seguridad y salud que dispone la LPRL, habiendo un equilibrio entre las características del propio trabajador y las condiciones que lo rodean.

Para poder evaluar y clasificar los riesgos presentes en los puestos de trabajo, se tiene en cuenta la utilización de la matriz de riesgos de la *Guía de Evaluación de Riesgos Laborales* de Gómez (1996) publicada por el INSHT. En esta Guía, los riesgos se dividen en cuatro tipos: riesgo trivial, tolerable, moderado e importante. Para poder catalogar al estrés laboral dentro de uno de

estos tipos, se debe conocer la matriz de riesgo, que combina la probabilidad de que ese riesgo ocurra con las consecuencias del mismo. Una vez detectado que existe un riesgo de estrés laboral en la empresa, es necesario conocer las causas que lo provocan. Para ello, es imprescindible evaluar la presencia de factores causantes del estrés, en la línea de lo que se ha realizado en este Trabajo Fin de Grado, y tratar de mejorar el bienestar laboral del capital humano de las organizaciones.

## 8. BIBLIOGRAFÍA

- Acuerdo Marco Europeo sobre Estrés Ligado al Trabajo. BOE N° 64 de 16 marzo de 2005.  
Recuperado de: [http://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2005-4382](http://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2005-4382)
- Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo (AESST). Estrés y riesgos psicosociales.  
Recuperado de: <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>
- Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo (AESST). (2009). *N° 54 Ficha prácticas: estrés laboral y evaluación de riesgos psicosociales*. Madrid: AESST.
- Almodóvar, A., Galiana, M. L., Hervás, P. y Pinilla, F. J. (2011). *VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo*. Madrid: INSHT.
- Almodóvar, A., Galiana, M. L., Hervás, P. y Pinilla, F. J. (2015). *Encuesta Nacional de Gestión de Riesgos Laborales en las Empresas. ESENER-2 – España*. Madrid: INSHT.
- BOP Zaragoza n° 258 de 9 noviembre 2015 *Convenio Colectivo del Sector Industria Siderometalúrgica de Zaragoza*. Recuperado de: <http://www.boa.aragon.es/cgi-bin/EBOA/BRSCGICMD=VEROBJ&MLKOB=879903622626>
- Comisión Europea, Dirección General de Empleo, Asunto Sociales y Educación (2000). *Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo ¿La "sal de la vida" o el "beso de la muerte"?* Luxemburgo: Oficina de publicaciones oficiales de las comunidades europeas.
- Confederación Empresarial de la Provincia de Tarragona (CEPTA) (2014). *Estrategias para la gestión del estrés laboral. Manual de buenas prácticas*. Tarragona: CEPTA.
- Confederación Española de Organizaciones Empresariales del Metal (Confemetal) (2016). *N° 147. El metal en cifras*. Madrid: Confemetal.
- Directiva Marco 89/391/CEE de 12 de Junio 1989. Recuperado de: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CONSLEG:1989L0391:20081211:ES:PDF>
- Díaz, C., De la Orden, V., y Zimmermann, M., (2010). *Actividades económicas con mayor*

- siniestralidad, penosidad y peligrosidad: sector del metal*. Madrid: INSHT.
- Delgado, B. y Muñoz, I., (2011). *Guía de buenas prácticas en riesgos psicosociales*. Asturias: Federación Asturiana de Empresarios (FADE).
- Del Hoyo, M. A. (2004). *Documento divulgativo: estrés laboral*. Madrid: INSHT.
- Gallegos, L. (2016). *Implementación de medidas preventivas y correctivas para la gestión del estrés laboral en trabajadores del área de mantenimiento de plantas de la refinería la libertad de la EP petroecuador*. Quito: Escuela Politécnica Internacional de química y agroindustria.
- Gómez, M. (1996). *Guía de evaluación de riesgos laborales*. Madrid: INSHT.
- González, N. (2008). *Prevalencia del estrés en la satisfacción laboral de los docentes universitarios*. Venezuela: Instituto Tecnológico Maracaibo.
- Informe del Comité Mixto OIT/OMS de medicina del trabajo. 9ª Reunión. Ginebra 1984.  
Recuperado de: [http://biblioteca.uces.edu.ar/MEDIA/EDOCS/FACTORES\\_Texto.pdf](http://biblioteca.uces.edu.ar/MEDIA/EDOCS/FACTORES_Texto.pdf)
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (s. f.). *¿Es estresante mi trabajo?* Madrid: INSHT.
- Instituto de Biomecánica de Valencia. (2011). *Manual para la integración de la ergonomía en las pymes del sector metal*. Valencia: Universitat Politècnica de Valencia.
- Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). Notas Técnicas de Prevención (NTP).  
Recuperado de: <http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/vgnnextoid=72abae6588c35410VgnVCM1000008130110aRCRD&vgnnextchannel=25d44a7f8a651110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD&x=5&y=12>
- Karasek, R., y Theorell. T. (1990). *Healthy work: stress, productivity and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.
- Ley 31/1995 de 8 de noviembre Ley de prevención de riesgos laborales (LPRL). Recuperado de: [http://noticias.juridicas.com/base\\_datos/Laboral/l31-1995.html](http://noticias.juridicas.com/base_datos/Laboral/l31-1995.html)
- Llaneza, J. (2009). *Ergonomía y psicología aplicada*. Valladolid: Lex nova.
- Martín, F. (1993). *NTP 318: El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral*. Madrid: INSHT.
- Martín, F. (1997a). *NTP 349: Prevención del estrés: intervención sobre el individuo*. Madrid: INSHT.
- Martín, F. (1997b) *NTP 438: Prevención del estrés: intervención sobre la organización* Madrid: INSHT.
- Martín, F. (1997c). *NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación*. Madrid: INSHT.

- MC Mutual (2008). *Stop al estrés: cómo gestionar el estrés laboral*. Barcelona: MC Mutual.
- Meliá, J.L. y Peiró, J. M. (1989). *El Cuestionario de Satisfacción S10/12: Estructura factorial, fiabilidad y validez*. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 4, 179-187.
- Merino, O. (2013), *Guía para la prevención del estrés en la empresa*. Madrid: Fremap.
- Ministerio de Empleo y Seguridad Social. (2012). *Guía de actuaciones de la Inspección de trabajo y seguridad social sobre riesgos psicosociales*. Madrid: Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (2002) *Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales de UGT (2006a). *Guía sobre el estrés ocupacional*. Madrid: Comisión Ejecutiva General de UGT.
- Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales de UGT (2006b). *Guía sobre los factores y riesgos psicosociales*. Madrid: Comisión Ejecutiva General de UGT.
- Oficina Internacional del Trabajo. (2013). *La Prevención del estrés en el trabajo, puntos de control: Las mejoras prácticas para la prevención del estrés en el lugar de trabajo*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.
- Real Decreto 486/97 de 14 de abril por el que se establecen las disposiciones mínimas en seguridad y salud de los lugares de trabajo. Recuperado de: [http://noticias.juridicas.com/base\\_datos/Laboral/rd486-1997.html](http://noticias.juridicas.com/base_datos/Laboral/rd486-1997.html)
- Real Decreto Legislativo 5/2000 de 4 de agosto, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de infracciones y sanciones del orden social (LISOS). Recuperado de: [http://noticias.juridicas.com/base\\_datos/Laboral/rdleg5-2000.html](http://noticias.juridicas.com/base_datos/Laboral/rdleg5-2000.html)
- Selye, H., (1956). *The stress of life*. New York: McGraw Hill.
- Toledo, F. y Salvador, C. (2014). *Manual de inteligencia emocional aplicada a la prevención de riesgos laborales*. Madrid: Confederación Regional de Organizaciones Empresariales de Murcia (CROEM).
- Vega, S. (2001a). *NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda – control – apoyo social (I)*. Madrid: INSHT.
- Vega, S., (2001b) *NTP 604: Riesgos psicosocial: el modelo demanda- control – apoyo social (II)*. Madrid: INSHT.
- Velázquez, M. (2005). *Impacto laboral del estrés*. Bilbao: Lettera.

## 9. ANEXO

 <b>Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo</b> <b>Universidad Zaragoza</b>	<b>CUESTIONARIO SOBRE BIENESTAR LABORAL</b>		
<b><u>Finalidad:</u></b> Con este cuestionario se pretende evaluar el bienestar laboral de los trabajadores que pertenecen al sector del metal en Zaragoza. El cuestionario es anónimo y la información que nos ofrezca se utilizará únicamente con fines de investigación y académicos. Le agradecemos que conteste con la mayor sinceridad posible y evite dejar respuestas en blanco.			
<b><u>Tipo de encuesta:</u></b>			
<input type="checkbox"/> Presencial	<input type="checkbox"/> Por correo	<input type="checkbox"/> Por teléfono	<input type="checkbox"/> Online

### **DATOS PERSONALES:**

#### **EDAD:**

- Entre 18 y 27 años
- Entre 28 y 37 años
- Entre 38 y 47 años
- Entre 48 y 57 años
- Más de 57 años

#### **SEXO:**

- Hombre
- Mujer

#### **NIVEL DE ESTUDIOS:**

- Sin estudios o estudios primarios sin finalizar
- Estudios primarios (Graduado Escolar, EGB o ESO)
- Bachillerato, BUP, COU
- Ciclos Formativos (Grado medio, Grado superior, FP)
- Título Universitario Medio (Diplomatura)
- Título Universitario Superior (Licenciatura o Grado)

#### **ESTADO CIVIL:**

- Casado/a
- Soltero/a
- Viudo/a
- Divorciado/a o Separado/a
- Pareja de hecho o Vive en pareja

#### **CATEGORÍA PROFESIONAL:**

- Personal de Dirección
- Ingenieros Técnicos y PÉritos
- Administrativos
- Auxiliares Administrativos
- Oficiales de 1º
- Oficiales de 2º
- Oficiales de 3º y especialistas
- Peones

#### **JORNADA DE TRABAJO:**

- Media jornada (menos de 8 h/día)
- Jornada completa (8 h/día)
- Más de 8 horas día

ANTIGÜEDAD: \_\_\_\_\_

TIPO DE CONTRATO:

Menos de 1 año

Indefinido

Más de 1 año

Temporal

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo, nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo.

INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
1	2	3	4	5	6	7

Tal vez algún aspecto de la lista que le proponemos no corresponde exactamente a las características de su puesto de trabajo. En ese caso, entiéndalo haciendo referencia a aquellas características de su trabajo más semejantes a la propuesta, y califique en consecuencia la satisfacción o insatisfacción que le produce.

En otros casos la característica que se le propone puede estar ausente en su trabajo, aunque muy bien podría estar presente en un puesto de trabajo como el suyo. Califique entonces el grado de satisfacción o insatisfacción que le produce su ausencia. Por ejemplo, si un aspecto que le propusiéramos fuera "residencias de verano", y en su empresa no le ofrecen tal cosa, califique entonces la satisfacción o insatisfacción que le produce no poder disponer de este servicio.

Un tercer caso se le puede presentar cuando la característica que le proponemos no está presente, ni pueda estar presente en su trabajo. Son características que no tienen relación alguna, ni pueden darse en su caso concreto. Entonces escoja la alternativa, "4 Indiferente". Tal caso podría darse por ejemplo, si le propusiéramos para calificar "remuneración por kilometraje": y su trabajo además de estar situado en su misma población, fuera completamente sedentario sin exigir jamás desplazamiento alguno.

En todos los demás casos posibles escoja siempre para cada pregunta una de las siete alternativas de respuesta y márquela con una cruz.

1. Los objetivos, metas y tasas de producción que debe de alcanzar	1	2	3	4	5	6	7
2. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
3. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
4. La temperatura de su local de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
5. Las relaciones personales con sus superiores	1	2	3	4	5	6	7
6. La supervisión que ejerce sobre usted	1	2	3	4	5	6	7
7. La proximidad y frecuencia con que es supervisado	1	2	3	4	5	6	7
8. La forma en que sus supervisores juzgan su tarea	1	2	3	4	5	6	7
9. La igualdad y justicia de trato que recibe de su empresa	1	2	3	4	5	6	7

10. El apoyo que recibe de sus superiores	1	2	3	4	5	6	7
11. El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales	1	2	3	4	5	6	7
12. La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales	1	2	3	4	5	6	7

Los puntos que siguen corresponden a su trabajo y a su entorno laboral. Usted debe marcar una sola de las casillas en cada ítem.

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
1. Mi trabajo requiere que aprenda cosas nuevas				
2. Mi trabajo necesita un nivel elevado de cualificación				
3. En mi trabajo debe ser creativo				
4. Mi trabajo consiste en hacer siempre lo mismo				
5. Tengo libertad de decidir como hacer mi trabajo				
6. Mi trabajo me permite tomar decisiones en forma autónoma				
7. En el trabajo tengo la oportunidad de hacer cosas diferentes				
8. Tengo influencias sobre como ocurren las cosas en mi trabajo				
9. En el trabajo tengo la posibilidad de desarrollar mis habilidades personales				
10. Mi trabajo exige hacerlo rápidamente				
11. Mi trabajo exige un gran esfuerzo mental				
12. En mi trabajo no se me pide hacer una cantidad excesiva				
13. Dispongo de suficiente tiempo para hacer mi trabajo				
14. No recibo pedidos contradictorios de los demás				
15. Mi trabajo me obliga a concentrarme durante largos periodos de tiempo				
16. Mi tarea es interrumpida a menudo y debo finalizarla más tarde				
17. Mi trabajo es muy dinámico				
18. A menudo me retraso en mi trabajo porque debo esperar al trabajo de los demás				
19. Mi jefe se preocupa por el bienestar de los trabajadores que están bajo su supervisión				
20. Mi jefe presta atención a lo que digo				
21. Mi jefe tiene una actitud hostil o conflictiva hacia mi				
22. Mi jefe facilita la realización del trabajo				
23. Mi jefe consigue que la gente trabaje unida				
24. Las personas con las que trabajo están cualificadas para las				

tareas que realizan				
25. Las personas con las que trabajo tienen actitudes hostiles hacia mi				
26. Las personas con las que trabajo se interesan por mi				
27. Las personas con las que trabajo son amistosas				
28- Las personas con las que trabajo se apoyan mutuamente para trabajar juntas				
29- Las personas con las que trabajo facilitan la realización del trabajo				

Observaciones:

Muchas gracias por su participación

**MUCHAS GRACIAS!!!!**

## 10. ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

### 1. TABLAS:

Tabla 1. Patrones de conducta relacionados con situaciones de estrés .....	20
Tabla 2. Evolución del estudio de los riesgos psicosociales (2007-2011) .....	24
Tabla 3. Aspectos que influyen en las evaluaciones de riesgos laborales en España por sectores de actividad.....	25
Tabla 4. Comparativa entre España y UE – 28 en materia de formación a los trabajadores.....	26
Tabla 5. Datos de estrés laboral en % según sector de actividad .....	27
Tabla 6. Existencia de procedimientos formales para afrontar el estrés laboral en la UE–28 .....	30

### 2. FIGURAS:

Figura 1. Síndrome general de adaptación (SGA) .....	11
Figura 2. Proceso de actuación de los estresores .....	15
Figura 3. Proceso de valoración del estrés .....	16

Figura 4. Curva de rendimiento del estrés laboral .....	17
Figura 5. Consecuencias del estrés para la organización .....	19
Figura 6. Costes para la empresa por no asumir el estrés laboral .....	19
Figura 7. Respuestas con violencia física ante situaciones de estrés en diferentes sectores de actividad .....	28
Figura 8. Respuestas con amenazas ante situaciones de estrés en diferentes sectores de actividad..	28
Figura 9. Existencia de procedimientos formales para afrontar estrés laboral según tamaño de empresa .....	29
Figura 10. Categoría profesional de la muestra analizada en función del sexo .....	34
Figura 11. Edad de los trabajadores de la muestra .....	35
Figura 12. Tipo de contrato laboral y antigüedad en la empresa de los trabajadores de la muestra ..	35
Figura 13. Satisfacción con el ambiente físico .....	36
Figura 14. Satisfacción con el ambiente físico en función del sexo .....	36
Figura 15. Satisfacción con el ambiente físico en función de la edad .....	37
Figura 16. Satisfacción con el ambiente físico en función del tipo de contrato .....	37
Figura 17. Satisfacción con la supervisión .....	38
Figura 18. Satisfacción con la supervisión en función del sexo .....	38
Figura 19. Satisfacción con la supervisión en función de la edad .....	39
Figura 20. Satisfacción con la supervisión en función del tipo de contrato .....	39
Figura 21. Satisfacción con las prestaciones recibidas .....	40
Figura 22. Satisfacción con las prestaciones recibidas en función del sexo .....	40
Figura 23. Satisfacción con las prestaciones recibidas en función de la edad .....	41
Figura 24. Satisfacción con las prestaciones recibidas en función del tipo de contrato .....	41
Figura 25. Satisfacción global de los trabajadores .....	42
Figura 26. Puntuaciones medias en control, exigencias y apoyo social de los trabajadores de la muestra.....	42
Figura 27. Puntuaciones medias en las dimensiones de estrés en función del sexo .....	43
Figura 28. Puntuaciones medias en las dimensiones de estrés en función de la edad .....	44
Figura 29. Puntuaciones medias en las dimensiones de estrés en función del tipo de contrato .....	44