

UNIVERSIDAD COLUMBIA DEL PARAGUAY
CARRERA DE DERECHO



ESTRÉS LABORAL

“BURNOUT”

**NECESIDAD DE INCLUSIÓN DE ESTA FIGURA EN
EL CÓDIGO LABORAL PARAGUAYO**

PETRONILA PERALTA QUIÑONEZ

Asunción - Paraguay

2014

UNIVERSIDAD COLUMBIA DEL PARAGUAY
CARRERA DE DERECHO



ESTRÉS LABORAL

“BURNOUT”

**NECESIDAD DE INCLUSIÓN DE ESTA FIGURA EN
EL CÓDIGO LABORAL PARAGUAYO**

**MONOGRAFÍA DE TRABAJO FINAL DE CARRERA
PARA OPTAR AL TÍTULO DE ABOGADA**

PETRONILA PERALTA QUIÑONEZ

**TUTOR DE CONTENIDO
ABOG. HUMBERTO ZARATE**

Asunción- Paraguay

2014

PÁGINA DE APROBACION

“BURNOUT”

**NECESIDAD DE INCLUSIÓN DE ESTA FIGURA EN EL CÓDIGO LABORAL
PARAGUAYO**

**MONOGRAFÍA DE TRABAJO FINAL DE CARRERA PARA OPTAR AL
TÍTULO DE ABOGADA**

EXAMINADOR:

EXAMINADOR:

PRESIDENTA DE MESA:

CALIFICACION:

FECHA:/...../.....

AGRADECIMIENTOS

Agradezco, en especial a mis padres, Lucia Quiñonez Recalde y DelRosario Peralta Llanes que desde el primer momento estuvieron conmigo.

A Néstor Luis Aquino Coronel por la ayuda y el apoyo incondicional que me brindo.

A la Profesora, Rosa Ramírez que también estuvo conmigo, con sus aportes y consejos para llevar a cabo esta monografía.

A mi tutor, Humberto Zarate que me ayudo y aconsejo en los momentos difíciles.

A la correctora, Verónica López por su valiosa ayuda, dedicación y paciencia, para una feliz culminación.

DEDICATORIAS

Dedico esta monografía, a mis queridos padres DelRosario Peralta Llanes y Lucia Quiñonez Recalde. A mis hermanos, Rodrigo, Víctor Valentín, Marciana, Mirian Mabel y Marcial.

RESUMEN

El estrés es la reacción experimentada por el trabajador que afecta a su salud tanto física como psicológicamente producida por la presión o tensión en el lugar de trabajo. Esta enfermedad puede provenir de cualquier situación que lo haga sentir frustrados con respecto a sus requerimientos laborales con el trabajo desempeñado, el estrés se produce como consecuencia negativa sobre la situación que desborda la capacidad de equilibrio.

El Burnout es una manifestación del estrés laboral crónico, se suele manifestar en personas que desarrollan su trabajo en contacto con otras personas que a su vez necesitan la ayuda de profesionales entendidos sobre esta enfermedad, sintiéndose el trabajador frustrado e impotente ante la imposibilidad de encontrar una solución al origen de su problema en el desarrollo de su actividad laboral.

Esta enfermedad se puede prevenir y tratar ante cualquier síntoma que haga suponer que el trabajador padece de esta enfermedad ya sea por iniciativa propia o en conjunto del empleador y entes u organizaciones encargadas.

Teniendo en cuenta que el avance de esta enfermedad hoy día en los trabajadores se ha acrecentado a un ritmo vertiginoso que se han vuelto una enfermedad muy perjudicial para todos los trabajadores.

A través de los datos recabados de todas las fuentes posibles y que disponíamos a nuestro alcance concluimos que urge la necesidad de crear una ley que proteja al trabajador ante esta enfermedad y fomentar una figura legal idónea.

Sugerimos tengan a bien tener en cuenta el presente trabajo como una fuente de consulta para la creación e inclusión de esta figura “BURNOUT” en el código laboral vigente.

ABREVIACIONES

ART	ARTÍCULO
BO	BURNOUT
CLP	CODIGO LABORAL PARAGUAYO
CCP	CÓDIGO CIVIL DEL PARAGUAY
CSJ	CORTE SUPREMA DE JUSTICIA
OMS	ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD
OIT	ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE TRABAJO
SQT	SINDROME DE QUEMARSE EN EL TRABAJO
MTESS	MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL
MSPBS	MINISTERIO DE SALUD PUBLICA Y BIENESTAR SOCIAL

INDICE DE CONTENIDO

PORTADA	i
PAGINA DE APROBACION	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATOEIA	iv
RESUMEN.....	v
ABREVIACIONES.....	7
INDICE DE CONTENIDO	8
INTRODUCCION	11
CAPITULO 1 PROBLEMATICA	14
CAPITULO 2 MARCO TEORICO.....	18
TITULO 1 ESTRÉS LABORAL.....	19
1. Concepto Del Estrés Laboral.....	19
1.1 Concepto Relacionado Con El Estrés Laboral.....	20
1.2 Distinto Punto De Vista Del Estrés Laboral.....	22
1.3 Principios Básicos En La Situación Del Estrés	24
1.4 Síntomas Que Provoca El Estrés Laboral	25

1.5 Consecuencia Del Estrés Laboral	27
1.6 Factores Psicosociales Asociados Al Estrés Laboral.....	29
1.7 Costes Del Estrés Laboral.....	31
TITULO 2 BURNOUT	35
1. Concepto Del Burnout.....	35
1.1 Tipos Del Burnout	36
1.2 Fases Del Burnout.....	37
1.3 Causas Del Burnout.....	38
1.4 Incidencia Del Burnout.....	41
1.5 Consecuencia Del Burnout	43
1.6 Medidas De Prevención Del Burnout.....	45
TITULO 3 RELACION ENTRE EL ESTRÉS Y EL BURNOUT.....	49
1. Relaciones Que Existe Entre El Estrés Y EL Burnout	49
1.1 Diferencias Que Existe Entre El Estrés Y El Burnout.....	50
1.2 Porque Deberíamos Preocuparnos Por Esta Enfermedad	50
1.3 Que Se Alcanza Con La Intervención	58
1.4 Estrategias De Intervención Individual	58
1.5 Estrategias De Intervención Grupal.....	59
1.6 Estrategias De Intervención Organizacional	60
1.7 Prevención Del Síndrome Del Burnout	62
TITULO 4 FUENTE LEGAL	64
1. Constitución Nacional	64
2. Organización Internacional Del Trabajo	64
3. Código Del Trabajo	66
4. Código Civil	68
TITULO 5 DERECHO COMPARADO	69
1. Legislación Argentina.....	69
2. Legislación Española	69
TITULO 6 JURISPRUDENCIA EXTRANJERA	71

CAPITULO 3 DISEÑO METODOLÓGICO	74
Nivel De Investigación.....	75
Tipos De Investigación.....	75
Población	75
Muestra	75
Técnica e Instrumento De Datos.....	76
Técnica De Procesamiento y Análisis De Datos	76
Aspectos Administrativos	77
CAPITULO 4 RESULTADO OBTENIDOS	78
Entrevistas.....	79
CONCLUSION	87
RECOMENDACIÓN.....	90
ANEXOS	92
GLOSARIO.....	125
BIBLIOGRAFIA	129
REFERENCIA CITADAS.....	130
BIBLIOGRAFIA CONSULTADA.....	132

INTRODUCCION

Después de analizar el tema en cuestión debemos previamente entender de qué se trata esta enfermedad que afecta a muchos trabajadores, cuyo caso cada vez más seguido aparece en los reclamos judiciales.

Con respecto al estrés laboral, aparece el Síndrome de Burnout o estar quemado. Éste ha sido concebido como una respuesta emocional y cognitiva a ciertos factores laborales e institucionales, o como consecuencia del estrés.

La carencia de informaciones genera la necesidad de estudiar el síndrome de estar quemado por el trabajo está asociada al derecho, a la protección de la salud que todo trabajador tiene en cuanto está incluido en una organización.

Esta contribución implica el no estar sujeto a las distintas causas de manifestación que son origen de cualquier posible perjuicio a la salud. Asimismo, en el caso del burnout se origina ese daño por causas de exposición a riesgos psicosociales, organizativos o de ordenación del trabajo en los medios de exigencias del servicio humano.

El estrés laboral o también denominado síndrome de Burnout es la repercusión que puede tener el sujeto ante requerimientos profesionales o laborales que no se adecuan a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su idoneidad para enfrentar la circunstancia.

En otros términos el estrés aparece cuando la tensión se vuelve excesiva o difícil de dominar, cuando la presión deja de ser tolerable y motivadora para pasar a afectar la salud del trabajador y los logros de la empresa.

Se ha mantenido que las consecuencias del estrés laboral en el trabajador pueden ir desde la ansiedad, irritabilidad, falta de concentración, agotamiento, dificultades para dormir y diversos problemas físicos, como pueden ser cardiopatías, trastornos musculares, entre otros.

Estas realidades además poseen resultados negativos para la empresa en la que el trabajador se desempeña ya que el síndrome de Burnout puede originar alejamiento o abandono, menor dedicación al trabajo, deterioro del rendimiento y productividad, crecimiento de la tasa de accidentes, por nombrar algunas de ellas.

Elegimos el título porque es una figura nueva para nosotros y que actualmente está afectando a una gran cantidad de trabajadores, razón por la cual investigamos para interiorizarnos un poco más de esta enfermedad.

Y el resultado de las informaciones halladas sobre este síndrome, de cómo nos afecta esta enfermedad, cuántas clases de tipos de burnout pueden existir, en qué medida es importante el estrés laboral, a que debemos prestar atención para prevenirlo, la diferencia que puede llegar a existir entre hombre y mujer, y las consecuencias que pueden acarrear esta enfermedad.

La perspectiva a la que nos enfocamos apunta a la necesidad real de incluir esta figura en el código laboral, ya que no encontramos vestigio alguno sobre este tema en particular, y resulta ser prioritario en la actualidad.

La importancia del título radica en que se han realizado muchos estudios e investigaciones con relación al tema del burnout, pero solo desde el punto de vista Psicológico, Clínico y no así un planteamiento para erradicar o proteger al trabajador ante este síndrome que en gran medida afecta a la población actual, y que vemos y escuchamos día a día en los diferentes medios de comunicación.

Consideramos que el síndrome del burnout, es un tema novedoso para el ámbito laboral, ya que es una figura sumamente importante y fundamental para todos conocer más de este y sobre todo poder evitar esta enfermedad, por más que su existencia se refleja cada día en muchos trabajadores que se ven afectados sin siquiera estar enterados del padecimiento que los aqueja, más aun por desconocimiento del mismo, y peor sin poder recurrir a ningún código ni leyes ya que no existe protección legal aun que los ampare.

Consideramos la relevancia que podría llegar a tener el trabajo, en el sentido de que se pueda continuar su tratativa e investigación, quizá más adelante alguien lo considere necesario y vea la importancia de esta figura, y si alguna vez los legisladores lleguen a tratar el tema, lo consideren como un punto necesario dentro del cuerpo legal en nuestro código, y que a su vez sea posible su inclusión en el código laboral que consideramos es lo menos que ameritamos con esta investigación. Ya que ni siquiera existe derecho comparado en relación al tema en nuestro país.

Nuestro aporte por más modesto que ella fuere, no dudamos de su importancia y su alcance, ya que conlleva mucho esfuerzo y dedicación, y lo consideramos un grano de arena para su posterior análisis y profundización en el tema, para su tratativa e incursión legal.

CAPÍTULO 1
PROBLEMÁTICA

1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El denominado síndrome de estar quemado o síndrome de burnout en inglés, es una situación muy frecuente en este tiempo que seguimos viviendo de presiones sociales, económicas, políticas y tecnológicas, que conllevan a terribles estados de estrés laboral.

Consideramos que es una enfermedad laboral muy frecuente en las grandes ciudades y las no tan grandes como la nuestra si bien no es patrimonio exclusivo de los pueblos superpoblados. Este síndrome de estar quemado se debe a las reglas del trabajo que se encuentran en la sociedad de consumo en la que estamos incluidos, las cuales lastimosamente producen estrés laboral.

Hay personas trabajadoras que se ven obligadas a laborar muchas horas, ya sean por cuestiones económicas o requerimientos laborales, que no descansan lo necesario, o no llevan una vida normal o sea un equilibrio entre trabajo, diversión y familia.

Es un problema que se presenta frente al estado variable de agotamiento, irritabilidad, nervios, falta de voluntad y un problema frecuente para la motivación para el trabajo, en resumen, la persona se siente consumido, con estrés laboral, agotado, fundido como quemado de ahí el nombre de síndrome de burnout o síndrome de estar quemado.

Presentemente ha aumentado notoriamente los casos con síndrome de burnout o especialmente conocido como síndrome de estar quemado, pero existen tratamientos para que la persona no se vea metida en dicho problema y pueda salir de tal situación las que se encuentran o están afectadas de esta enfermedad.

Añadiendo a esto, la sobre exigencia en el trabajo, la presión y la frustración por resultados no deseados, se originan riesgos de padecer enfermedad física como por ejemplos (alteraciones psicósomáticas) y mentalmente (estados depresivo, ansiosos, así también vicio como alcoholismo, etc.)

En síntesis, actualmente se aplica el síndrome de Burnout a numerosos grupos de profesionales que incluye comenzando con los directivos hasta amas de casa, y se explica que éste es consecuencia de un proceso de continuo en donde el trabajador se ve expuesto a una situación de estrés crónico laboral y sus estrategias de afrontamiento que aplica no son eficaces.

Es decir, que las personas en su esfuerzo por adaptarse y responder eficazmente a las exigencias y presiones laborales, se esfuerzan en exceso y de manera prolongada en el tiempo.

Ante estos planteamientos, el presente trabajo analizamos los distintos programas de tratamiento del síndrome del burnout, para definir las estrategias y técnicas que se utilizan hoy por hoy, y para detectar las limitaciones de los mismos a fin de encontrar formas más eficaces de afrontar dicho síndrome.

El problema al que nos enfrentamos frecuentemente es que no tenemos en la ley un código con que fundamentar en el caso de que un cliente (trabajador) tenga el problema de estrés laboral con síndrome de Burnout y quiera demandar al empleador, actualmente los profesionales recurren al código laboral y utilizan una figura no muy idónea pero similar al caso para poder accionar.

1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Porque es importante el “*Burnout*”? Necesidad de inclusión de esta figura en el código laboral.

1.2-PREGUNTAS DE INVESTIGACION:

¿Cuáles son los efectos que causa el estrés laboral en el trabajador y cómo afecta?

¿La importancia del estrés laboral en el trabajador?

¿Difieren en género con respecto al “*Burnout*”?

¿Cómo prevenir el estrés laboral?

¿Habrámos que preocuparnos por el “*Burnout*”?

Para realizar este trabajo, nos hemos trazado, como objetivo general:

Demostrar la necesidad de incluir en el código laboral el fenómeno de “Burnout” como una enfermedad laboral.

Y como objetivos específicos, los siguientes:

- Demostrar cómo afecta el estrés laboral al ser humano.
- Establecer la importancia de estrés laboral.
- Determinar si difieren hombres y mujeres con respecto al “Burnout”.
- Analizar a que debemos prestar atención para prevenirlo.
- Observar las posibles preocupaciones sobre Burnout.

CAPITULO 2
MARCO TEORICO

TITULO1 “EL ESTRÉS LABORAL”

1. CONCEPTO DEL ESTRÉS LABORAL

El estrés es la “presión o tensión experimentada por la percepción de un des-equilibrio entre la demanda de la situación y la capacidad personal para responder con éxito a esa demanda, cuando las consecuencias de la resolución son percibidas como importantes”. Aunque el estrés se experimenta psicológica-mente, también afecta a la salud física de las personas.

Entre los factores más comunes del estrés laboral cabe mencionar la falta de control sobre el trabajo, las demandas excesivas a los trabajadores y la falta de apoyo de colegas y superiores. El estrés es atribuible a un desajuste entre las personas y el trabajo, a las malas relaciones y a la presencia de violencia psicológica o física en el lugar de trabajo, así como a conflictos entre el papel que desempeñan los trabajadores en el trabajo y fuera de éste.

El síndrome de estar quemado (SQT) o el estrés relacionado con el trabajo lo definimos como sigue; es conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológica y del comportamiento a determinados aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el ambiente laboral. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y ansiedad, con la reiterada sensación de no poder hacer frente a la realidad.

Por tanto el estrés laboral es la consecuencia de la sobre exigencia de los empleadores hacia los trabajadores, ya sea por los objetivos organizacionales o personales, sin medir las consecuencias que podrían causar. No obstante el hombre quien tiene poder o atribuciones tiende a abusar del poder que tienen pasando por encima de la moral y la dignidad de la personas con tal de satisfacer sus necesidades por así decirlo.

El estrés en el trabajo podemos concluir como resultados perjudiciales físicos y emocionales que se originan cuando las exigencias del trabajo no atañen a las capacidades,

recursos o necesidades del trabajador. También el estrés en el trabajo puede llevar a una mala salud o a una lesión.

1.1.CONCEPTOS RELACIONADOS CON EL ESTRÉS

Antes de comenzar la explicación puntual de cada uno de ellos, creo imprescindible destacar la relación del estrés laboral ya que desde ahí hay que tener en cuenta con que se vincula y sobre todo tomar en serio esta enfermedad que afectan a muchos trabajadores, sin embargo en muchos casos dicho síndrome pasan desapercibidos sea por desconocimiento u otro motivo o simplemente dejan de lado pensando que es temporal.

Consideramos que es importantísimo la concientización de las personas para poder descartar cualquier posibilidad de que sean afectados por el síndrome de burnout, como ya habíamos expuesto anteriormente el SQT es el estrés crónico que sufren los trabajadores; en el capítulo tres explicaremos acabadamente la relación que existe entre el estrés y el burnout.

Ahora regresando al tema los conceptos relacionados al estrés laboral son el Temor y la Ansiedad.

La gran diferencia entre el Temor y el Estrés está en que en el temor la situación es real, mientras que en el estrés es una situación subjetiva.

- TEMOR: es la “sensación de miedo anticipatoria, con aceleración generalizada de todo el organismo, que surge ante una situación o un estímulo externo, real y objetivo, que puede ser identificado rápidamente”.
- ANSIEDAD: (Temor irracional, no justificado) “Sentimiento subjetivo de aprensión, angustia, intranquilidad o temor inmenso, que anuncia un riesgo indefinido o una amenaza que no es objetiva o que no está clara”.

A grado cognitivo entran parte de la ansiedad clínica:

- Los pensamientos negativos repetitivos o recurrentes.
- Un estado constante de preocupación.
- Dificultades en la concentración.

Además de la disminución de autoestima también habrá percepción de baja eficacia. Estos forman también las bases del estrés.

Por tanto el estrés es cuando la persona está ligada a la ansiedad y tiene miedo anticipado de fracasar en el trabajo, hay que indicar que una causa podría ser los cambios tecnológicos, que puede dar lugar a trabajos que tienden a incomodar a los trabajadores.

Concretamente, en industrias de producción, con el uso de sistemas de trabajo automatizados repetitivos y monótonos en los que se necesita cada vez menor capacitación de la que tienen los trabajadores.

Otra razón para el aumento del estrés laboral que está muy relacionada con la anterior, sería el incremento del nivel educacional de los trabajadores en los últimos años.

Desafortunadamente, no se han cumplido las expectativas de acceso a trabajos de alta capacitación, creando así trabajadores estresados por no poder demostrar sus capacidades.

Por otro lado, se ha estimulado la participación educativa, no obstante, raramente se ha alentado y exigido a que las organizaciones se estructuren de manera que los trabajos proporcionen el uso de habilidades y aptitudes que supongan un reto para el grupo de trabajadores.

1.2. DISTINTOS PUNTOS DE VISTA DEL ESTRÉS

Es de vital importancia profundizar los distintos puntos de vista del estrés laboral para su mejor comprensión, así como que factores estimulan al trabajador a sufrir esta enfermedad, que obtiene como respuesta estos estímulos sufridos en el trabajador y como interactúa el estrés en su vida cotidiana.

- Los estímulos que ocasionan el estrés son las siguientes.
- Los grandes acontecimientos: El estrés no solamente es originado en el lugar de trabajo sino también en otros lugares, que de igual forma afecta a la empresa por la consecuencia de la desconcentración del trabajador.

Los acontecimientos vitales, o catastróficos, e incontrolables, y a su vez impredecibles, como la muerte de un ser querido, la separación de la familia o pareja, una enfermedad o un accidente, el despido laboral, ruina económica, etc. son el tipo de situaciones estresantes.

Como puede verse, se trata de situaciones de origen externo al propio individuo y no se atiende a la interpretación o valoración por ser incontrolables para el trabajador.

Estas serían situaciones extraordinarias y traumáticas, o sucesos de vital importancia, que en sí mismos producirían cambios fundamentales en la vida de una persona y exigirían un reajuste en su conducta o trabajo habitual.

- Los pequeños contratiempos: En este punto trataremos los pequeños percances que cada día el trabajador va superando los obstáculos que aparecen ya sea en el lugar de trabajo o en sus relaciones sociales, originando el estímulo estresor.

Cabe destacar que los problemas familiares o domésticos, y más aun de parejas incitan a generar estrés en los trabajadores a tal medida que se ven afectados en su labor diaria.

-Los estímulos permanentes: Como se ve el caso, es por completo diferente a los otros estímulos que no son predecibles o controlables, se han incluido como estímulo constante a los estresores menores que permanecen estables en el medio ambiente, con una menor intensidad pero mayor duración, como el ruido, hacinamiento, contaminación, inseguridad social, el clima, el lugar del trabajo, etc.

- El Estrés Como Respuesta: Es el síndrome de Adaptación General y que incluye tres facetas y que son: alarma, resistencia y agotamiento. Como sabemos también que cualquier estímulo puede convertirse en estresor siempre que provoque en el organismo la respuesta inespecífica de reajuste o reequilibrio homeostático, pero no incluía los estímulos psicológicos como agentes estresores. Hoy en día sabemos que los estímulos emocionales pueden provocar reacciones de estrés muy potentes.

Por tanto creemos que el factor psicológico forma un papel preponderante para el equilibrio emocional del trabajador en el ambiente donde desarrolla sus labores y no podemos pretender que el mismo quede apartado de sus presiones personales a la hora de desempeñar sus funciones.

Este factor es tan importante porque radica en el ser mismo del individuo, de tal manera que se ve afectada por razones que ni el mismo los puede encaminar o controlar, generando diversas reacciones y alterando su desempeño.

- El Estrés Como Interacción: En este tercer y último lugar, explicaremos brevemente que el estrés no sólo ha sido estudiado como estímulo y como respuesta sino que también se ha estudiado como interactúa entre el trabajador y las características de la situación teniendo en cuenta los recursos del individuo.

Como se ve, son tres enfoques absolutamente diferentes entre sí, resulta imposible de ser confundida unas de otras y que, conforme con la lógica racional constituye más importante

la valoración que hace el individuo de la situación de estrés en que se encuentra y las características objetivas de dicha situación.

El estrés surgiría como consecuencia de la puesta en marcha de estos procesos de valoración cognitiva. Si el sujeto interpreta la situación como peligrosa, o amenazante, y considera que sus recursos son escasos para hacer frente a estas consecuencias negativas, surgirá una reacción de estrés, en la que se pondrán en marcha los recursos de afrontamiento para intentar eliminar o paliar las consecuencias no deseadas.¹

Por tanto no todo el estrés tiene consecuencias negativas. Sólo cuando la situación desborda la capacidad de control del sujeto se producen consecuencias negativas.

1.3.PRINCIPIOS BÁSICOS EN LA SITUACIÓN DE ESTRÉS

Corresponde acotar que en el punto anterior, habíamos mencionado que el miedo es la situación real que vive el individuo, y el estrés es la situación subjetiva que vive dicho individuo, así también las situaciones como el sujeto percibe la realidad en que se encuentra.

En este punto ahondaremos la situación en que el trabajador se ve expuesto frecuentemente a tales situaciones.

- La situación real que la persona se ve expuesto.

La reacción más frecuente cuando nos encontramos sometidos a una reacción de estrés es la ansiedad.

- La situación percibida (situación subjetiva).

¹ Estrés Laboral-Dr. Antonio Cano Vindel-SEAS -
http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres_lab/el_estres.htm

Ante esta reacción encontramos la preocupación, el temor, la inseguridad, así también la dificultad para tomar decisiones, el miedo, pensamientos negativos sobre uno mismo y sobre nuestra actuación ante los otros, temor a que se den cuenta de nuestras dificultades y a la pérdida del control, así como las dificultades de pensar, estudiar o concentrarse.

- La elección de la respuesta del individuo para hacer frente a la situación.

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

- La conducta consumada.

Cabe apuntar aquí que además de estas reacciones emocionales podemos identificar claramente otros síntomas producidos por el estrés, como son el agotamiento físico, la falta de rendimiento, que a raíz de esta última consecuencia mencionada muchas veces los trabajadores son despedidos en su lugares de trabajos por el empleador etc.

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

1.4.SÍNTOMAS QUE PROVOCA EL ESTRÉS LABORAL

Como hemos visto en los párrafos anteriores el estrés puede provenir de cualquier situación o pensamiento que afecta al trabajador y lo haga sentir frustrado, furioso o ansioso.

La ansiedad es un sentimiento de miedo, angustia irritabilidad y preocupación. La fuente de estos síntomas no siempre se conoce pero se percibe en el trabajador.

Las señales del estrés más frecuentes son:

También las Emociones influyen mucho en cuanto a: depresión o ansiedad, irritabilidad, miedo, nerviosismo, confusión, fluctuaciones del estado de ánimo, ya que impide la concentración del individuo, lo afecta en su quehacer, arriesgando la disminución de producción del que está acostumbrado a dar a la empresa, etcétera.

En cuanto a la Conductas del trabajador mencionaremos sucintamente las siguiente: trato brusco hacia los demás, nervios, impaciente, inclusive puede llegar a daño físico, así también como el incremento del consumo de tabaco, alcohol y otras drogas, risa nerviosa, aumento o disminución del apetito, llantos, etcétera.

Y en este último observamos los Cambios físicos como tal: dolor de cabeza, tensión muscular, problemas o molestias de cuello o espalda, respiración agitada, manos frías o sudorosas, insomnio, fatiga, indigestión, dificultad para dormir, etc.

Este síndrome es un mal invisible que afecta y repercute directamente en la calidad de vida, *como un síndrome de agotamiento profesional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre los individuos que trabajan con personas.*²

Esta enfermedad presupone una reacción compleja ya sea a nivel psíquico, biológico, y social. Gran parte de los cambios biológicos que se producen en el organismo cuando está sometido a una reacción de estrés no son perceptibles para el ser humano y es preciso el procedimientos de diagnósticos para determinar el nivel de la reacción. Sin embargo, a nivel psicológico muchos síntomas producidos por el estrés pueden ser fácilmente identificados por el trabajador que está sufriendo dichos cambios.

² <http://www.areas.com/salud%20laboral/sindromeburnout.htm>

La reacción más habitual cuando nos encontramos atados a una reacción de estrés es la ansiedad. Los colegas laborales son los primeros en notar cuando el trabajador aqueja esta enfermedad como así también el propio trabajador nota los cambios en sí mismo y se lo debe tener en cuenta como un diagnóstico precoz para tomar las medidas necesarias de recuperación ya que se puede tratar dicha enfermedad.

1.5. CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL

Como consecuencia del estrés laboral, el trabajador sufre varios cambios tanto físicos, psicológicos y sociales que puede ser ocasionado por varios factores que varían según el punto de vista de cada especialidad inclusive desde el afectado (el trabajador), como aumentar y acelerar la actividad del individuo provocando un proceso de incremento de recursos (atención, memoria, activación fisiológica, rendimiento, etc.) que lo hace más productivo, sin embargo, cuando este proceso de activación es muy intenso o dura mucho tiempo, los recursos se agotan y llega el cansancio, así como la pérdida de rendimiento produciéndose el estrés sin percatarse de que lo padece.

Tal es el efecto que hoy día, en nuestro país tenemos casos relacionados al estrés laboral pero aún no cuenta con un sustento ni figura legal que ampare a los trabajadores que padecen de esta afección, quedando desprotegidos a merced de los empleadores que los castiga o sanciona por bajo rendimiento sin conocer sus motivos reales ni el padecimiento de estos.

Unas de las consecuencias del estrés en el ámbito laboral son las siguientes:

- **Híper activación:** en este punto mencionaremos a las personas que realizan trabajos donde se requieren constante concentración por parte del trabajador, por ejemplo de los choferes del colectivo que tienen que estar haciendo varias cosas a la vez como conducir, subir y bajar a los pasajeros, cobrar, dar vueltos, etc. Por lo tanto deben estar soportando día a día las quejas, malos tratos, y todo eso puede llevar a estresar al trabajador.

- Carencia de recursos: la carencia o insuficiencia de los elementos de trabajo en el ámbito laboral también puede causar estrés a la persona, ya que tienen que estar inventándose o ingeniándose para poder realizar bien y cumplir con las expectativas del trabajo.
- Trabajo monótono: los trabajos monótonos consideramos también estresores, aquí mencionaremos a los trabajadores que realizan la actividad de call center ya que tienen que estar tratando con personas y como bien sabemos no todos están siempre con buen humor, agradable, amable y demás, sin mencionar que dicha actividad se realiza normalmente en cuatro paredes sin tener nada con que distraerse el trabajador.
- Horarios nocturnos: de tal modo, el horario nocturno de los trabajadores también es una de las consecuencias del estrés debido a que no descansan lo suficientemente para obtener un resultado eficaz laboral.
- Exceso de carga horaria: en este último vemos desde el punto de vista psicológico y físico de la persona, no obstante en algunas empresas los empleadores le dan trabajos en exceso al trabajador y desde luego horas extras en las que en muchos de los casos que hay ni siquiera son remuneradas por los trabajos realizados, luego de tanto esfuerzo y tratando de controlar o soportar las presiones, nerviosismo, tensión, intranquilidad, etc.

Todos estos casos son consecuencia del estrés que padecen los trabajadores, posteriormente y casi en todos los casos son despedidos por el bajo rendimiento en su trabajo, y adelantando un poco otro capítulo, los empleadores no se hacen responsables en estos casos cuando padece el trabajador salvo cuando se lleve a lo judicial que también no son tan favorable al trabajador.

El estrés laboral produce una serie de consecuencias y efectos negativos desde el punto de vista clínico se puede observar los siguientes:

- A nivel del sistema de respuesta fisiológica: Taquicardia, aumento de la tensión arterial, sudoración, alteraciones del ritmo respiratorio, aumento de la tensión muscular, aumento de la glucemia en sangre, aumento del metabolismo basal, aumento del colesterol, inhibición del sistema inmunológico, sensación de nudo en la garganta, dilatación de pupilas, etc.

- A nivel del sistema cognitivo: sensación de preocupación, indecisión, bajo nivel de concentración, desorientación, mal humor, hipersensibilidad a la crítica, sentimientos de falta de control, etc.

- A nivel del sistema motor: hablar rápido, temblores, tartamudeo, voz entrecortada, imprecisión, explosiones emocionales, consumo de drogas legales como tabaco y alcohol, exceso de apetito, falta de apetito, conductas impulsivas, risas nerviosas, bostezos, conductas inapropiadas (propagar rumores, menor rendimiento deliberado en el trabajo, robos, etc).³

El Estrés Laboral desde el punto de vista del trabajador, es muy peculiar y muchas veces incomprensible por ellos, siendo este quien lo padece, igual concurre a su lugar de trabajo enfermo o no y en algunos casos incluso con reposo médico no consigue permiso para descansar. El estrés también genera una serie de trastornos asociados (enfermedades), que aunque no sean causas desencadenantes a veces se constituye como un factor colaborador a las mismas.

1.6. FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL ESTRÉS LABORAL

El factor psicosociales interactúan dos aspectos muy importantes, como son la situación y los recursos que se ajustan a las características de cada trabajador, es decir que un trabajador que se encuentra en una situación determinada adecuara sus recursos para

³ <http://stresslabora.blogspot.com/2008/04/consecuencias-del-estrs-laboral.html>

enfrentarla (esto sería como el trabajador se enfrenta en el trabajo día a día con los recursos que los empleadores le ofrecen para cumplir sus objetivos).

De tal modo que el trabajador que se encuentre en cualquier situación o condición que presiona su actividad laboral puede provocar la reacción del estrés en él, aunque dicha situación quizás no sea muy estresante para uno pero para otro sí, esto se debe a que varía de acuerdo al carácter y a la percepción de la situación de cada trabajador.

Por lo tanto, encontramos factores psicosociales íntegramente ligados con el tipo de trabajo que realiza cada trabajador en el ambiente donde desarrolla dicha actividad como causa directa del estrés laboral. Esto puede afectar a cada trabajador de distinta forma, ya que las exigencias son dictadas para todos independientemente de sus diferencias individuales.

Las exigencias en los trabajos de hoy: como son la prisa, la inmediatez, la exactitud, la precisión, un gran esfuerzo físico, un gran esfuerzo mental, y una gran responsabilidad en el sentido de que las consecuencias de un error pueden ser vitales, etc. Aunque hagamos un listado exhaustivo de los factores que pueden desencadenar en el estrés, dicho listado será siempre incompleto.

Algunos Factores Psicosociales Que Causan Estrés Laboral Son:

- Exceso y falta de trabajo.
- Tiempo inadecuado para completar el trabajo de modo satisfactorio para nosotros y para los demás.
- Ausencia de una descripción clara del trabajo, o de la cadena de mando.
- Falta de reconocimiento o recompensa por un buen rendimiento laboral.
- No tener oportunidad de exponer las quejas.
- Responsabilidades múltiples, pero poca autoridad o capacidad de tomar decisiones.

- Superiores, colegas o subordinados que no cooperan ni apoyan.
- Falta de control o de satisfacción del trabajador por el producto terminado fruto de su trabajo.
- Inseguridad en el empleo, poca estabilidad de la posición laboral.
- Verse expuesto a prejuicios en función de la edad, el sexo, la raza, el origen étnico o la religión.
- Exposición a la violencia, a amenazas o a intimidaciones.
- Condiciones de trabajo físico desagradables o peligrosas.
- No tener oportunidad de servirse eficazmente del talento o las capacidades personales.
- Posibilidad de que un pequeño error o una inatención momentáneos tengan consecuencias serias o incluso desastrosas.
- Cualquier combinación de los factores anteriores.⁴

1.7. COSTES DEL ESTRÉS LABORAL

A diferencia de los países Europeos mucho más desarrollado que el nuestro y con un amplio conocimiento sobre el tema no nos aleja de nuestra realidad que si bien aquí no contamos con estudios ni centro especializados para recabar datos estadísticos no quiere decir que en nuestro país no exista centenares de trabajadores que padecen de estrés laboral.

Cabe destacar que lo más importante de este estudio es instar a tener en cuenta una alternativa de sustento legal para todos los trabajadores afectados que se encuentran vulnerables ante esta situación.

El estrés actúa en dos campos bien diferenciados pero estrechamente relacionados.

A. En la salud de las personas, con severos impactos,

⁴ http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres_lab/fact_psicosoc.htm

B. En la productividad de las empresas e instituciones, con un costo de *ausentismo *presenteismo.

- Ausentismo: ausencia de una persona de su puesto de trabajo en las horas que le corresponden trabajar de acuerdo a la legislación laboral.
- Presenteismo: aparece cuando un trabajador, por miedo a perder su empleo, acude a su lugar de trabajo aun cuando está enfermo o incapacitado para desempeñarse con normalidad. Esto provoca una pérdida de productividad para la empresa en cuestión, el hecho de ser físicamente presente en el trabajo sin tener la productividad esperada o ser contra-productivo para la empresa.

Impacto del estrés laboral en la salud de las personas:

1. Angustias y agobios buscando la perfección en el área laboral, con trastornos digestivos hasta cardíacos.
2. Vivencias negativas asociadas a la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional.
3. Ambiente laboral inadecuado con sobrecarga de trabajo y alteración de ritmos biológicos,
4. Responsabilidades y decisiones muy importantes, encomendadas por superiores,
5. Disminución notable de las defensas en el organismo que muchas veces necesitan incapacidad laboral.
6. Aumento de enfermedades directamente vinculadas al factor estrés: ulcera y estados de shock, neurosis post-traumática, dispepsia, gastritis, frustraciones y ansiedades, accidentes.

No obstante el trabajador se siente acorralado en cumplir su deber o tratar de sobrellevar la situación que muchas veces son adversas y sobre pasan su capacidad de reacción o respuestas a todas las situaciones a que se enfrenta en la actividad laboral.

A sabiendas que por ello corre el riesgo de ser amonestados y e n el peor de los casos despedidos de su labores por bajo rendimiento, esto genera una situación inestable para el

trabajador que se encuentra en la difícil situación de tomar una decisión correcta ya que se encuentran desprotegidos ante la ley misma que deberían ampararlos.

Impacto del estrés laboral en la productividad de las empresas:

1. La presencia de enfermedades originadas por el estrés conlleva a la inadecuada realización de las tareas en el trabajo, ya que una persona enferma no rinde lo necesario.
2. Cada persona que sufre de estrés está pagando un alto precio por su salud personal, pero también pagan un alto costo las empresas con el absentismo, la rotación y fluctuación del personal, la disminución del rendimiento físico.
3. El aspecto más costoso del estrés laboral es el presenteísmo, o comportamientos, decisiones, falta de cumplimiento y acciones erróneas realizadas en situación de estrés, con graves consecuencias económicas para la vida de toda la empresa.
4. La evaluación del costo real del presenteísmo es casi imposible, pero encuestas norteamericanas revelan que su costo se evalúa a 6 veces el costo del ausentismo.

Las empresas e instituciones al verse afectadas ante dicha situación de baja productividad o desarrollo de la actividad laboral por debajo de su promedio busca primeramente despojarse de estos trabajadores a quienes consideran improductivos sin importarles la causa que pudo haber ocasionado esta decisión.

Por otra parte cabe destacar que las personas estresadas acuden generalmente primero al médico. Sus quejas más habituales suelen ser ansiedad, dolor y depresión. De todas estas cifras lógicamente no podemos hacer responsable al estrés laboral. Sin embargo, el estrés laboral también es responsable de una parte de este problema.

Según un estudio de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo (1999) el 28% de los trabajadores europeos padece estrés laboral. Y Una estimación

*moderada de los costes que origina el estrés relacionado con el trabajo apunta a unos 20 000 millones de euros anuales.*⁵

⁵ http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres_lab/epidem_y_costes.htm

TITULO 2 BURNOUT

1. CONCEPTO DEL BURNOUT

¿Qué es el Burnout o Síndrome del "Quemado"?

El término "Burnout" procede del inglés y se traduce en castellano por "estar quemado".

El burnout es el síndrome producido por el estrés crónico conocido también como síndrome de estar quemado o de desgaste profesional, que generalmente lo padecen cuando se llega al punto de no poder controlar más o equilibrar la perspectiva que se espera del trabajador en el trabajo y el resultado diario laboral en el ámbito profesional.

En nuestro país el SQT es muy poco estudiado en la actualidad y muy poco conocido, siendo que en otros países existen códigos y leyes para prevenir y asegurar al trabajador, ya que este síndrome es una de las causas importantes de incapacidad laboral que afecta a la institución donde se desempeña el trabajador, como así también repercute en su calidad de vida y salud, este síndrome abarca a todos los trabajadores tanto profesionales y los no profesionales, es así que en algunos casos el segundo(no profesionales) son los que más padecen el síndrome, sea porque no tiene la capacidad física y psíquica suficiente para enfrentar con los recursos con que cuenta y agotando la susceptibilidad profesional, despersonalización y la baja producción personal, que ocurre entre los trabajadores que trabajan con personas.

En esta definición se reagrupaba diversas manifestaciones de tensión que se dan en personas "adictas al trabajo", con esta se crean una sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resulta de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales y fuerza espiritual del trabajador. Como también la pérdida progresiva del idealismo, energía y motivos vividos por la gente en las profesiones de ayuda, como resultado de las condiciones de trabajo.

Entonces entendemos que los afectados sufren "sobrecarga emocional" o síndrome de Burnout y lo definimos como "síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que puede ocurrir entre individuos cuyo trabajo implica atención o ayuda a personas".

El lugar de trabajo es, en muchos casos, el terreno ideal para que toda esa carga de frustraciones, cansancio, desgano, falta de motivación, etc., se hagan presentes, afectando no sólo el ambiente laboral de la persona, sino también todo su entorno, porque al verse afectado un rol, esto incide en los demás la mayoría de las veces.

1.1 TIPOS DE BURNOUT

Atendiendo a la importancia del burnout, vemos los diferentes tipos que pueden surgir de acuerdo a las circunstancias en que se encuentre el trabajador.

Aquí veremos los tipos, y son dos tipos de Burnout que surgen precisamente por la ambigüedad en la conceptualización del síndrome:

- Burnout activo: En este tipo de burnout se caracteriza más por el mantenimiento de una conducta asertiva y se relaciona con los factores organizativos o elementos externos a la profesión.
- Burnout pasivo: Este tipo de burnout predominan los sentimientos de retirada y apatía y tiene que ver con factores internos psicosociales.⁶

El agotamiento emocional y físico se caracteriza por la ausencia o falta de energía, falta de entusiasmo y un sentimiento de escasez de recursos, a estos sentimientos pueden

⁶<http://contenidos.universia.es/especiales../burn-out/tipos/index.htm>

sumarse los sentimientos de frustración y tensión en los trabajadores que se dan cuenta que ya no tienen condiciones de gastar más energía y desempeñar sus funciones como es debido y lo hacen a media, de mala manera o desgano.

La despersonalización o deshumanización se caracteriza por tratar a los clientes, compañeros y la organización como objetos. Los trabajadores pueden demostrar insensibilidad emocional, así a sus colegas o compañeros, es un estado psíquico en que prevalece el cinismo o la disimulación afectiva, la crítica exacerbada de todo su ambiente y de todos los demás, demostrando desinterés absoluto por lo que realiza.

La disminución de la realización personal en el trabajo que se caracteriza como una tendencia del trabajador a autoevaluarse de forma negativa, situación en que las personas se sienten infelices consigo mismas, insatisfechas con su desarrollo profesional y con su ambiente, experimentan una declinación en el sentimiento de competencia y de éxito en su trabajo y en su capacidad de interactuar con las personas.

Consideramos que este síndrome puede ser contagioso, ya que los trabajadores que lo padecen pueden afectar a los demás con su mal humor, hastío, desesperación y cinismo, con lo que en un corto período de tiempo la organización, como entidad, puede caer en el desánimo generalizado. Como también existen posibilidades de que genere efectos epidémicos a nivel organizacional.

1.2 FASES DEL BURNOUT

En las fases del burnout veremos cómo avanza este síndrome en el trabajador a fin de poder identificar de distintas maneras:

-Entusiasmo o hiperactividad del trabajador: cuando el trabajador encuentra una actividad trata de realizar lo mejor posible dicha labor ya que al no tener una realidad fija sobre su actividad lo realiza con mucha energía y al mantener el mismo ritmo día tras día, llegara el

momento en que este se sienta abrumado que sobrepasan sus límites y con el tiempo puede llegar a padecer de este síndrome.

-Pérdida del entusiasmo: en este punto el trabajador reconoce sus limitaciones y pierde el entusiasmo sobre sus labores desempeñados y comienza a regular sus actividades.

-Paralización de las actividades: en este punto el trabajador demuestra ciertas actitudes que lo llevan a paralizar sus labores, demostrando desinterés en él.

-Distanciamiento emocional: en este punto el trabajador se siente frustrado, decepcionado, menoscabado y con un total abandono de sus actividades, solo busca completar las tareas con el mínimo interés y sin compromiso.

Una vez conformada las cuatro fases del burnout, el trabajador en el lugar del entusiasmo e idealismo profesional pasa a evitar desafíos y clientes, a demostrar falta de interés de forma bastante frecuente y trata sobre todo de no arriesgar la seguridad del puesto de trabajo, pues cree que a pesar de ser inadecuado posee compensaciones (el sueldo, por ejemplo) que justifican la pérdida de satisfacción y tiempo.

Como dijimos el SQT es la pérdida progresiva del idealismo, energía y motivos vividos por la gente en las profesiones de ayuda, como resultado de las condiciones de trabajo.

1.3 CAUSAS DEL BURNOUT

El Burnout o SQT surge como consecuencia de la excesiva presión laboral, motivación personal, metas u objetivos personales y organizacionales, más aun se intensifica cuando el

trabajador se desenvuelve en situaciones estresantes que provocan que el individuo esté más predispuesto a padecerlo. El estrés suele tener carácter laboral primordialmente, ya que la interacción que el individuo mantiene con los diversos condicionantes del trabajo son la clave para la aparición del burnout.

El trabajador por medio de sus acciones constantes desencadenan en la aparición de este síndrome que suelen ser intensas y duraderas, porque el burnout se conceptualiza como un proceso continuo que se manifiesta de una manera paulatina, constante y que va interiorizando al individuo hasta provocar en éste los sentimientos propios del síndrome.⁷

En nuestro país existen muchos casos de burnout, pero por desconocimiento o por no tener un respaldo legal siempre se deja de lado, p. ej. un conocido caso que guarda cierta relación con el burnout en nuestro país, se dio a conocer a través de los medios escritos ya que los afectados son figuras periodísticas de nuestros medios, así como lo diagnosticaron los profesionales tratantes. “Periodista de Canal 9 padecería síndrome de burnout o desgaste profesional, según médico”. Ver anexo “A”.

Partiendo desde ese punto, nos preocupamos aún más por la integridad de todos los trabajadores que padecen de este síndrome y que no corren con la misma suerte de ser tratados o protegidos por la ley de nuestro país, tal es el caso que instamos a realizar intervenciones desde el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social a fin de aminorar el riesgo y tal vez den un respaldo legal para todos los trabajadores.

Varios son los criterios con respecto a la aparición de este síndrome, pero aun así cuanto mayor grado de control tienen las organizaciones sobre sus trabajadores, más aumenta la desmotivación que les puede llevar a casos de burnout.

⁷ <http://contenidos.universia.es/especiales/burn-out/causas/index.htm>

Para demostrar cuales son algunos de los factores que propician el burnout, determinamos algunos de ellos.

- La naturaleza de la tarea
- La variable organizacional e institucional
- La variable interpersonal (colegas, familia, amigos, redes de apoyo social)
- La variable individual (características del profesional como edad, sexo, experiencia, rasgos de personalidad).

Este síndrome que presenta un gran auge y en constante crecimiento, marca una clara presencia en el ámbito laboral internacional y nacional, pero lastimosamente no está reconocida por la legislación laboral Paraguaya como patología, tampoco existe jurisprudencia al respecto.

Lógicamente, lograr que se incluya en el código laboral vigente puede parecernos una utopía, pero tenemos que trabajar para que esta enfermedad aparezca lo menos posible en nuestras empresas y así no se convierta en una de las enfermedades profesionales más frecuente.

El síndrome de burnout por el trabajo incluye un conglomerado de síntomas tales como: agotamiento emocional, despersonalización, y bajos sentimientos (disminución) de realización personal, que ocurre más frecuentemente a profesionales que trabajan frente o con el público.

Por baja realización personal se entiende la tendencia de los profesionales a evaluarse negativamente, y de forma especial esa evaluación negativa afecta a la habilidad en la realización del trabajo y a la relación con las personas a las que atienden. Los trabajadores se sienten descontentos consigo mismos e insatisfechos con sus resultados laborales; el

agotamiento emocional alude a la situación en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo.

Es una situación de agotamiento de la energía o los recursos emocionales propios, una experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto “diario” y mantenido con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo. La despersonalización se define como el desarrollo de sentimientos negativos, de actitudes y conductas de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo.

1.4 INCIDENCIAS DEL BURNOUT

Como se ha expuesto anteriormente, el burnout o síndrome de estar quemado, hace referencia a la respuesta al estrés laboral crónico que se produce principalmente en el marco laboral de las profesiones que se centran en la prestación de servicios.

En Paraguay podría darse el caso que la gran mayoría de los profesionales y no profesionales trabajadores, también padecerían el síndrome del burnout, ya que el estrés es solo una fase de este síndrome, cuando el estrés se torna excesivo o difícil de controlar pasa al burnout que es el estrés crónico.

Los trabajadores que más padecen de esta enfermedad son las siguientes:

Los médicos.

Docentes.

Enfermeros.

Policías.

Funcionarios públicos.

Periodistas.

Funcionarios de Callcenter (Telemarketers).

Personales de atención y de servicio.

Las primeras tres detalladas podríamos describirlas como muy propensas a padecer el síndrome, es porque la labor de estos profesionales es muy monótona y en su día a día tienen que tratar con diferentes personas, de los cuales pueden recibir quejas, agresiones, maltrato verbal, presiones etc.

Habitualmente y como dijimos encontramos profesionales de todas las variedades o de oficio con este síndrome, todas estas profesiones citados han sido consideradas como colectivos ocupacionales más propensos al desarrollo del síndrome. Incluso recientemente se ha hablado de “estudiantes quemados”, principalmente en los universitarios que están en los últimos años de carrera.

En varios casos el individuo afectado por el síndrome puede abusar del café, alcohol, comida, drogas, etc. Además suele tener malas reacciones y muchos conflictos con las personas que le rodean. Por otro lado, se siente realmente frustrado personal y profesionalmente, todo esto llevara en una precaria salud física y mental.

En lo laboral, se observa como la persona quemada no rinde profesionalmente, entra y sale a deshora de su puesto de trabajo, pasa bastante tiempo sin hacer nada merodeando por la oficina o lugar de trabajo. Para la empresa u organización provoca una disminución del rendimiento, deteriora su calidad e incluso es capaz de abandonar su puesto de trabajo justificando cualquier excusa para ello.

En los diferentes ámbitos existentes en la sociedad, demuestra que es una cuestión de darle la importancia que merece y es mas no dejarla de lado y mucho menos descuidarla;

mirando ante todo, que de esto depende la mejora de las condiciones de las personas dentro de su puesto de trabajo, ya que es un círculo vicioso donde el propio individuo va hundiéndose cada vez más en un hoyo profundo e involucra a más personas con quien se relaciona.

Cabe destacar que este síndrome no solo afecta a un trabajador en particular, puede darse el caso que el síndrome sea colectivo e involucre a todo el plantel de una organización. Esto se debe a que en el ambiente donde estos trabajadores desempeñan sus funciones se reciente los cambios bruscos o existan controles excesivos; si este fuera el caso, no tardara en expandirse, ya que afecta a todos los trabajadores que cumplen una función dentro de una organización u empresa.

1.5 CONSECUENCIAS DEL BURNOUT

Las consecuencias del burnout, se nota poco a poco en el trabajador afectado, ya que es un síndrome evolutivo que va en aumento debido a la exposición de unas determinadas condiciones de trabajo, que a pesar de poner todo sus recursos personales para su control no lo logra, estos síntomas tienen una consecuencia negativa en el trabajador disminuyendo su calidad de vida, su relacionamiento personal y social, y su desempeño laboral.

Las consecuencias se nota no solo a nivel personal, sino también afectan a la organización y al ambiente de trabajo y se manifiestan en un progresivo deterioro de la comunicación y de las relaciones interpersonales (indiferencia o frialdad); disminuye la productividad y la calidad del trabajo y, por tanto, el rendimiento, que afecta a los servicios que se prestan.

Una de las consecuencias de la forma de vida tan agitada es el síndrome de burnout, que es una forma de estrés crónico que tiende a ser cada vez más común especialmente entre las personas que viven en ciudades y deben estar, por su trabajo, en contacto directo con otras personas.

El síndrome de burnout se caracteriza como una manifestación del agotamiento físico, emocional e intelectual causado por el estrés y las presiones laborales prolongadas, que se manifiesta por la presencia de sentimientos negativos hacia las personas y hacia el propio rol profesional. “Habilidades para la Vida”. “Ver anexo A”

Lo más importante es saber que el Burnout es un proceso progresivo y prolongado que afecta al trabajador.

El proceso incluye:

1. Exposición gradual al desgaste laboral.
2. Desgaste del idealismo.
3. Falta de logros.

Además existen una serie de efectos provocados por este fenómeno:

- Afecta negativamente la resistencia del trabajador.
- Favorece la Respuesta Silenciosa.
- Gradualmente los procesos de adaptación protegen al individuo.
- El sentirse usado, menoscabado o exhausto.
- Estados de fatiga o frustración.
- La progresiva pérdida del idealismo.
- El síndrome de agotamiento.

Cuando más repetitiva son estos factores estresantes es lo que conforma el cuadro del estrés crónico, que genera la baja de autoestima, un estado de frustración agobiante con melancolía y tristeza, sentimientos de impotencia, pérdida, fracaso, estados de neurosis, en

algunos caso psicosis con angustia y depresión e impresión de que la vida no vale la pena, llegando en los casos más extremos a ideas francas de suicidio.

1.6 MEDIDAS DE PREVENCIÓN DEL BURNOUT

Los bueno de este síndrome es que se puede prevenir o detectar antes de que afecte al trabajador y a la empresa donde se desempeña, medir el grado de estrés individual, y así llevar una vida normal. Hay tres escalas de prevención, En ellas se valora el agotamiento emocional, la despersonalización y grado de realización profesional. Con ello se puede detectar a tiempo los conflictos del desgaste profesional y las fuentes de estrés dentro de la empresa, o en un grupo laboral.

Para prevenir el Burnout, es necesaria una actuación desde la base de la administración centrada en el reconocimiento de la labor y las estrategias para eliminar o reducir los riesgos que dan lugar a su aparición, así como para mejorar la calidad de vida laboral y prevenir el estrés en el trabajo.

Casualmente, se suele poner mayor énfasis en la intervención individual, cuando se sabe que las causas residen en el entorno de trabajo.

Las medidas para prevenir el burnout se pueden encuadrar en tres niveles distintos de actuación.

Nivel Organizativo:

- Realizar la identificación y evaluación de riesgos psicosociales, modificando aquellas condiciones específicas y antecedentes que promueven la aparición del SQT.

- Establecer programas de acogida que integren un trabajo de ajuste entre los objetivos de la organización y los percibidos por el individuo.
- Establecer mecanismos de retroinformación del resultado del trabajo.
- Promover el trabajo en equipo.
- Disponer de oportunidad para la formación continua y desarrollo del trabajo.
- Aumentar el grado de autonomía y control del trabajo, descentralizando la toma de decisiones.
- Disponer del análisis y la definición de los puestos de trabajo, evitando ambigüedades y conflictos de roles. Establecer objetivos claros para los profesionales.
- Establecer líneas claras de autoridad y responsabilidad.
- Definición de competencias y responsabilidades. Es esencial conseguir un diseño óptimo de las funciones y responsabilidades propias de la actividad laboral para reducir el estrés de la misma, por ejemplo, a través de formación dirigida a mejorar los recursos instrumentales en su trabajo, así como a aumentar la competencia psicosocial del profesional
- Regular las demandas en lo referente a la carga de trabajo, adecuarla.
- Mejorar las redes de comunicación y promover la participación en la organización.
- Fomentar la colaboración y no la competitividad en la organización.
- Fomentar la flexibilidad horaria.
- Favorecer y establecer planes de promoción transparentes e informar de los mismos.
- Crear, si no se puede eliminar el foco del riesgo, grupos de soporte para proteger de la ansiedad y la angustia.
- Promover la seguridad en el empleo.
- Se puede establecer asistencia, por parte de personal especializado. También informar al personal de los servicios que ofertan las instituciones.
- Facilitar a los trabajadores de los recursos adecuados para conseguir los objetivos de trabajo.

Nivel Interpersonal:

- Es preciso fortalecer los vínculos sociales entre los trabajadores, favorecer el trabajo en grupo y evitar el aislamiento. Formarles en estrategias de colaboración y cooperación grupal.
- Promover y planificar el apoyo social en el trabajo
- Se recomienda realizar grupos de apoyo para discutir la relación con el trabajo por parte de los profesionales.
- Dirigir bien y con un estilo adecuado. Formar a los gestores en ello.
- Entrenamiento en habilidades sociales
- Es preciso establecer sistemas democráticos-participativos en el trabajo.
- Consolidar la dinámica grupal para aumentar el control del trabajador sobre las demandas psicológicas del trabajo.
- Establecer trabajos de supervisión profesional (en grupo) a los trabajadores

Nivel Individual:

- Realizar una orientación profesional al inicio del trabajo.
- Es importante tener en cuenta la diversificación de las tareas y la rotación en las mismas.
- Poner en práctica programas de formación continua y reciclaje.
- Mejorar los recursos de resistencia y proteger a la persona para afrontar las situaciones estresantes.
- Formar en la identificación, discriminación y resolución de problemas.
- Entrenar en el manejo de la ansiedad y el estrés en situaciones inevitables de relación con el usuario.
- Implementar cambios de ambiente de trabajo, rotaciones.
- Entrenamiento en el manejo de la distancia emocional con el usuario, manteniendo un equilibrio entre la sobre implicación y la indiferencia.

- Establecer programas de supervisión profesional individual.
- Aumentar los recursos o habilidades comunicativas y de negociación.
- Trabajar reconociendo adecuadamente las actividades finalizadas.
- Entrenamiento a fin de conseguir un ajuste individuo puesto de trabajo.

Complementariamente, como elementos útiles para proteger y promover un mayor control del trabajador, es interesante el uso de algunas técnicas:

- Trabajar desde las técnicas de reestructuración cognitiva (con el fin de modificar los procesos cognitivos de autoevaluación de los profesionales). Se trata de volver a evaluar y reestructurar las situaciones problemáticas para que dejen de serlo.
- Adiestrar en técnicas de autorregulación o control (que neutralicen o eliminen las consecuencias del síndrome): de gestión del tiempo, de delegación, de desarrollo de habilidades sociales, de asertividad, de entrenamiento en solución de problemas, etc., que mantengan la motivación y el sentido del desempeño del puesto en el trabajo.
- Aprender técnicas de relajación, yoga y otras, para que la persona esté en mejores condiciones de afrontamiento.⁸

⁸ <http://www.aafp.org/fpm/970400fm/lead/htm0>

TITULO 3 RELACION ENTRE EL ESTRÉS Y BURNOUT

1. RELACIONES QUE EXISTE ENTRE ESTRÉS Y BURNOUT

Relacionado con el estrés laboral, aparece el Síndrome de Burnout o estar quemado. Éste ha sido entendido como una respuesta emocional y cognitiva a ciertos factores laborales e institucionales, o como consecuencia del estrés.

La Organización Mundial de la Salud define el estrés como "el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara el organismo para la acción". Visto así, el estrés no debiera ser un problema. Al contrario, sería una suerte de estímulo, una alerta. Pero se convierte en un verdadero problema cuando ciertas circunstancias, tales como la sobrecarga de trabajo, las presiones económicas, el ambiente competitivo, entre muchas otras, se perciben inconscientemente como amenazas que provocan reacciones defensivas en la persona, tornándola irritable y sufriendo consecuencias nocivas en su organismo, por períodos prolongados.⁹

El estrés se manifiesta de forma diferente a cada persona, depende del carácter y como lo toma el trabajador. Lo que provoca estrés puede ser un factor inofensivo para otra. Varios factores explican esto: su estado psicológico y físico; el significado que otorga al evento perturbador; una gran variedad de condiciones ambientales (positivas y negativas).

Esta enfermedad está relacionada con numerosas causas que pertenecen al ámbito de la vida cotidiana. El Burnout es la consecuencia y el crónico del primero, una de las maneras que tiene de progresar el estrés laboral.

Existe, por tanto, una semejanza de conceptos entre Burnout y estrés pero las definiciones parecen indicar que existen matices que les hacen difícilmente iguales.

⁹ <http://contenidos.universia.es/especiales../burn-out/relaciones-estres-burnout/index.htm>

1.1 DIFERENCIAS ENTRE ESTRÉS Y BURNOUT

El Burnout es el resultado del estrés crónico del trabajador, cuando la presión emocional se torna excesiva y difícil de controlar, mientras que estrés es la consecuencia de una presión crónica a nivel físico, emocional y mental.

El estrés es más amplio que el Burnout, el estrés se identifica por sentimientos de depresión, vaciamiento emocional y físico y una actitud negativa hacia la vida, el ambiente y hacia sí mismo, y ocurriría como resultado de un evento vital traumático súbito y abrupto, o como resultado de un proceso diario, lento y gradual.

1.2 POR QUÉ DEBERÍAMOS PREOCUPARNOS DEL BURNOUT

Porque implica un deterioro de la persona y un rendimiento inadecuado, o sea no se hace lo que se tiene que hacer y menos como debe hacer. Es muy poco frecuente que los gerentes de las organizaciones le resten importancia al hecho que los empleados se sientan estresados y quemados, la opinión general es que si los trabajadores están teniendo un mal día, entonces ése es su problema personal, no es una preocupación importante para la organización.

Sin embargo, los tipos de problemas identificados tanto por los investigadores como los profesionales, sugieren que el burnout debería en realidad ser considerado una preocupación importante porque puede tener muchos costos, tanto para la organización como para el empleado.

El estrés laboral es predictor de un menor rendimiento en el trabajo, problemas con las relaciones de familia y mala salud, y hallamos algunos equivalentes en el burnout.

Debería ser un interés primordial para cualquier organización la mala calidad del trabajo, que un empleado que sufre el burnout puede producir. Cuando los empleados cambian su desempeño, estándares mínimos de trabajo y mínima calidad de producción en vez de desempeñarse al máximo, cometen más errores, se ponen menos minuciosos, y tienen menos creatividad para resolver problemas.

El burnout ha sido asociado con varias formas negativas de respuestas al trabajo, incluyendo insatisfacción laboral, bajo compromiso con la organización, absentismo, intención de dejar el trabajo. Las personas que están experimentando burnout pueden tener un impacto negativo en sus colegas, ya sea ocasionando mayores conflictos personales, o alterando las tareas del trabajo.

El burnout de este modo puede ser “contagioso” y perpetuarse a través de las interacciones informales en el trabajo. Cuando el burnout alcanza la etapa de cinismo alto, puede derivar en un mayor ausentismo y rotación. Los empleados que padecen burnout hacen el mínimo, no se presentan con regularidad, dejan el trabajo temprano, y abandonan sus trabajos en mayor medida que los empleados comprometidos.

La relación de la salud personal con el estrés humano ha estado siempre en el centro de la investigación del estrés. Éste siempre ha mostrado un impacto negativo tanto en la salud física (especialmente problemas cardiovasculares), como en el bienestar psicológico. La dimensión del estrés individual del burnout es el agotamiento, y, como uno pronosticaría, esa dimensión ha sido correlacionada con diversos síntomas físicos del estrés: dolores de cabeza, desórdenes gastrointestinales, tensión muscular, hipertensión, episodios de gripe, y alteraciones del sueño.

El burnout también ha sido vinculado con la depresión, y ha habido mucho debate acerca del significado de esa vinculación. Una suposición común ha sido que el burnout causa disfunción mental, es decir, precipita efectos negativos en términos de salud mental, tal como depresión, ansiedad, y baja autoestima.

Este síndrome es realmente distinguible de la depresión clínica, pero que parece que se relaciona con los criterios de diagnóstico para la neurastenia relacionada con el trabajo. La sugerencia de toda esta investigación es que el burnout es un importante factor de riesgo para la salud mental, y esto puede tener un impacto significativo tanto en la vida familiar como en la vida laboral del empleado afectado.

Dado que la mayor parte de esta investigación sobre el burnout se ha centrado en el ambiente del lugar de trabajo, se ha dedicado relativamente menos atención a la manera en que afecta la vida familiar. Los trabajadores que experimentaron burnout en su trabajo tenían un impacto negativo en su familia y que su matrimonio no era satisfactorio.

El burnout tiende a ser más alto entre las personas que tienen baja autoestima, un locus externo de control, bajos niveles de resistencia, y un estilo de conducta diferente.

El burnout se vincula con el neurotismo porque este también incluye ansiedad, hostilidad, depresión, autoconciencia y vulnerabilidad. Las personas que tienen elevados niveles de neurotismo son emocionalmente inestables e inclinadas al distrés psicológico; así, tiene sentido que dicha gente estaría más en riesgo para el burnout.

Dada la amplia gama de consecuencias o síntomas de la condición, es difícil establecer un set único de causas para la enfermedad, sin embargo; los estudios en el campo de la salud y la psicología organizacional han encontrado algunos factores promotores del burnout que merecen especial atención.

A continuación le presentamos los principales.

Como un primer agente de riesgo, el síndrome de burnout está relacionado con actividades laborales que vinculan al trabajador y sus servicios directamente con clientes, en condiciones en las cuales el contacto con estos es parte de la naturaleza del trabajo. Esto no

significa que no pueda presentarse en otro tipo de labores, pero en general doctores, enfermeras, consultores, trabajadores sociales, maestros, vendedores puerta a puerta, encuestadores, oficiales de cobro y otros muchos oficios y profesiones tienen mayor riesgo de desarrollar, con el tiempo, la condición.

Adicionalmente, suele caracterizarse por horarios de trabajo excesivos, altos niveles de exigencia (muchas veces valorados positivamente desde la óptica laboral) y donde tales características se han convertido en un hábito, generalmente inconsciente, en aras de cumplir las labores asignadas o los objetivos irreales impuestos.

El síndrome puede presentarse normalmente cuando se dan condiciones tanto a nivel de la persona (referentes a su tolerancia al estrés y a la frustración, etc.), como organizacionales (deficiencias en la definición del puesto, ambiente laboral, otros).

En general, las condiciones anteriores se confabulan y pueden llegar a generar burnout en situaciones de exceso de trabajo, desvalorización del puesto o del trabajo hecho, trabajos en los cuales prevalece confusión entre las expectativas y las prioridades, falta de seguridad laboral, así como exceso de compromiso en relación con las responsabilidades del trabajo.

El estrés laboral es una base óptima para el desarrollo del burnout, al cual se llega por medio de un proceso de acomodación psicológica entre el trabajador estresado y el trabajo estresante. En este proceso se distinguen tres fases y son:

- a- Fase de estrés: en la cual se da un desajuste entre las demandas laborales y los recursos del trabajador.
- b- Fase de agotamiento: en la cual se dan respuestas crónicas de preocupación, tensión, ansiedad y fatiga.
- c- Fase de agotamiento defensivo: en la cual se aprecian cambios en la conducta del trabajador, tales como el cinismo, entre otras muchas de carácter nocivo.

A pesar de todo lo estudiado e investigado no se cuenta a la fecha con un único modelo que explique el burnout, pero sí se pueden considerar para interés de administradores, encargados de recursos humanos, psicólogos laborales y en general personal con trabajos de servicio que puedan presentar riesgos asociados al concepto, una serie de factores comunes o complementarios entre los modelos que brindan mayor detalle de posibles causas asociadas.

A nivel cognitivo, se pueden distinguir variables como las siguientes:

- Existencia de factores organizacionales que dificultan la realización de la labor del trabajador, como ausencia sostenida de recursos.
- Nivel de alineamiento entre los objetivos y valores del trabajador con los de la organización. Si sostenidamente no se logran los objetivos, por ejemplo por ser estos no realistas, se generan sentimientos de frustración en la persona que pueden ser el asidero para el desarrollo del síndrome.
- Falsas expectativas del trabajador no cumplidas en la realidad de la labor. Esta situación puede llevar a aumentar niveles de estrés y frustración para la persona, haciéndolo candidato al síndrome en etapas posteriores. La frustración puede ser mayor, entre mayor sea el nivel de motivación e identificación inicial del trabajador con la labor dada.
- Bajos niveles de desafío, autonomía, control y retroalimentación sobre resultados, así como apoyo social de compañeros que permitan finalmente desarrollar en el trabajador un sentimiento de éxito profesional y la noción de autoeficacia percibida.

Los trabajadores con niveles positivos de los factores previos, especialmente el de autoeficacia, experimentan menos estrés y por tanto son menos propensos a desarrollar el burnout, pero bajos niveles de autoeficacia más bien fomentan el desarrollo de la condición.

Desde el punto de vista de las relaciones, el foco de la explicación del síndrome se sitúa en las relaciones tanto con el cliente, como con los compañeros del trabajo.

El agotamiento emocional puede surgir en la relación con los clientes, especialmente en situaciones de incertidumbre o sentimiento de falta de control; por ejemplo, mientras se ejecuta un proyecto dado o se trata de mantener una relación comercial difícil de forma sostenida.

La comparación con compañeros, la ausencia de apoyo de estos en situaciones de estrés o incluso el miedo a la crítica o a ser tratados como incompetentes por parte de estos ante la búsqueda de su apoyo por problemas de trabajo, lleva a que las personas no pidan dicha ayuda, con lo cual aumenta el sentido de despersonalización y baja autorrealización, que en conjunto con el agotamiento emocional llevan a padecer el síndrome.

Desde la teoría organizacional, se comprende que las personas llegan al burnout como consecuencia de las condiciones de estrés laboral y las tensiones que este genera.

El estrés normalmente se da por demandas excesivas de trabajo así como por la falta de revalorización del puesto, y sus consecuencias incluyen pérdida de autonomía, ansiedad, pérdida de control, baja autoestima, irritabilidad, cansancio, desgaste, confusión y fatiga.

Ante estas situaciones, el trabajador finalmente se distancia del trabajo o rol que le genera estrés, llegando a la despersonalización, al cinismo, a la pérdida de empatía tanto con el cliente como con los compañeros. La frustración aflora y el ciclo se vuelve vicioso al buscar refugio en el trabajo.

Lo anterior es apoyado por la estructura organizacional, el clima laboral o la falta de apoyo social. Consideramos que el exceso de estandarización de métodos de trabajo y

conformidad con normas muy rígidas genera un ambiente más propenso al burnout que aquel en el cual aunque haya burocracia, se estandarizan las habilidades, y se fomenta la creatividad y la autonomía.

También el entornos que propician la rutina por su estructura y sistemas de procedimientos, la monotonía y la falta de control pueden igualmente llevar al burnout, aunque aquellos más libres enfocados en la estandarización de habilidades también pueden ocasionarlo en situaciones en las cuales se den ambigüedades de rol, conflictos personales o falta de una estructura realmente operativa que defina nortes para la actuación. En cualquier estructura, el apoyo social entre compañeros es muy relevante para el burnout, pero la falta de este contribuye al síndrome.

Como proceso evolutivo, también encontramos una secuencia de factores, que parten desde el desarrollo de sentimientos de agotamiento emocional en el trabajador que llevan a que este genere una actitud despersonalizada hacia las personas que atiende, y que finalmente lo llevan a perder el compromiso personal y a disminuir la realización personal en el trabajo.

Estos pueden llevar a sentimientos de remordimiento y culpa por los desajustes que el síndrome ocasiona, fomentando a veces el refugio en el mismo trabajo como dijimos, conduciendo el burnout a niveles más peligrosos.

Los ideales y metas que originalmente atrajeron a la gente a su trabajo, y así ellos son la conexión motivante entre el trabajador y el lugar de trabajo (más allá del intercambio utilitario de tiempo y trabajo por sueldo). Los conflictos surgen cuando la gente está trabajando en una situación en que hay un conflicto entre los valores personales y organizacionales. Bajo estas condiciones es posible que los empleados tengan que abordar el conflicto entre lo que ellos quieren hacer y lo que tienen que hacer. Por ejemplo, las personas cuyos valores personales dictan que es malo mentir, pueden encontrarse en un trabajo donde mentir se hace necesario para tener éxito.

El desempeño exitoso del trabajo puede exigir una mentira descarada, o tal vez sólo un encubrimiento de la verdad (por ejemplo, para obtener la autorización necesaria o conseguir la venta). Las personas que experimentan dicho conflicto de valor harán los siguientes tipos de comentario: “Este trabajo está erosionando mi alma”, o “Ya no me puedo mirar más en el espejo sabiendo lo que estoy haciendo. No puedo vivir conmigo mismo. Si los trabajadores están experimentando este tipo de desajuste en los valores de manera crónica, entonces es probable que surja el burnout.

Otros tipos de conflictos pueden surgir dentro de la organización. Por ejemplo, puede que la organización insista que la más alta prioridad es el cliente, y animará a sus empleados a que hagan lo que sea para hacer felices a los clientes. Sin embargo, al mismo tiempo la empresa puede juzgar el desempeño del empleado en ventas, lo que lo anima a vender a cualquier costo, prescindiendo de si el cliente lo necesita o no. Los empleados a menudo sienten que están atrapados entre valores conflictivos en este escenario común.

El burnout es novedoso por no ser un problema de las personas sino del ambiente social en el cual trabajan. La estructura y funcionamiento del lugar de trabajo definen la forma en que la gente interactúa con otros y cómo realizan sus trabajos. Y cuando ese lugar de trabajo no reconoce el lado humano del trabajo, y existen grandes desajustes entre la naturaleza del trabajo y la naturaleza de la gente, entonces habrá un mayor riesgo de burnout. El progreso futuro al abordar de manera efectiva el burnout exige un enfoque en la meta positiva de promover el compromiso, y no simplemente de reducir el burnout.

El modelo de mediación del burnout, con su esquema de seis áreas de ajuste persona-trabajo, proporciona una herramienta de diagnóstico importante para adaptar soluciones a los problemas reales.

1.3 QUÉ SE ALCANZA CON LA INTERVENCIÓN

- Adquirir mayor conocimiento de los estresores laborales para controlarlos
- Adquirir mayor autoconocimiento y control sobre cómo interpretar el medio.
- Interpretar un menor número de situaciones como ansiógenas.
- Evaluar adecuadamente los recursos propios para hacer frente a la situación.
- Saber solucionar problemas de forma más adaptativa.
- Disminución del nivel de tensión muscular y vascular.
- Facilitar descanso y sueño para combatir la fatigabilidad.
- Reducir la fatiga en el trabajo y aumentar el rendimiento.
- Aprender a usar el apoyo social como amortiguador de los efectos del estrés.
- Reducir la evitación a situaciones conflictivas.
- Reducir el impacto de la Ira ante situaciones de frustración.

1.4 ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN INDIVIDUALES

Es variado, puede ser individualmente, si hablamos de psicoterapia tendría que ser individual, pero también es muy productivo los espacios grupales dentro del ámbito laboral para algunas cuestiones, donde puedan hablar, pero implica un nivel de modulación interesante del grupo como para poder tolerar eso.

Algunas de las técnicas más empleadas para su prevención se centran en reducir la experiencia emocional del estrés provocado por diversos factores que se tienen en cuenta actuando sobre ellos. Para lo cual existen diversos métodos:

- Cognitivo-conductual: enseñan a desconectarse del trabajo y separan la vida personal y familiar de lo laboral, utilizando técnicas para mejorar la ejecución del trabajo intentando conseguir la mayor efectividad en el mínimo tiempo posible.¹⁰

¹⁰ <http://contenidos.universia.es/especiales/burn-out/medidas-prevencion/estrategias/intervencion-individual/index.htm>

También aparecen en la técnica de tipo físico que actúan sobre los efectos fisiológicos del estrés y del Burnout (insomnio, taquicardia, inquietud psicomotora y otras respuestas psicosomáticas propias de la ansiedad) como por ejemplo, hacer ejercicio físico, yoga, relajación y viajes.

Estas técnicas no se utilizan de manera sistemática ni tampoco con la rigurosidad científica, es más, algunas técnicas psicológicas que se presentan aparecen como potenciales reductoras de estrés y ansiedad acogiéndose a los resultados obtenidos con poblaciones clínicas; sin embargo, no se han realizado estudios serios en los que se apliquen de forma individual o grupal, quizás por las dificultades metodológicas que implica su realización.

1.5 ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN GRUPAL

Esta estrategia tiene como objetivo conseguir el apoyo social, ya sea a nivel familiar, amigos o compañeros, los grupos de apoyo, la escucha, el apoyo técnico y emocional. El afectado busca, al transmitir a un grupo de compañeros de profesión, una opinión que le reconforte. Sentirse comprendidos, intercambiar pareceres y consejos para intentar superar este síndrome.¹¹

Los trabajadores que lo padecen este síndrome se dan cuenta de que no son los únicos que los sufren y, a su vez, el desahogo fomenta el compañerismo y dan fuerza suficiente para afrontar situaciones y enfrentarse a los problemas diarios.

Este método de trabajo es a través de las técnicas de intervenciones individuales pero aplicadas al grupo de profesionales del entorno laboral. En esta forma de trabajo se adopta el formato de pequeños seminarios ofertados. Su problema fundamental es que se trata de actuaciones puntuales en las que no se suele hacer un seguimiento al profesional ni hablar de

¹¹ <http://www.estres.edusanluis.com.ar/2013/08/estrategias-y-tecnicas-para-prevenir-y.html>

aspectos específicos que afecten de forma individual. Se suelen enseñar técnicas como la relajación, resolución de problemas, debates en grupo sobre los principales problemas, etc.

Y con la ayuda de un psicólogo no solamente ayudará a prevenir este síndrome, sino también llevará a un mejor rendimiento general en el trabajo. Puede ayudar a una mejor cohesión del grupo, a definir mejor los individuos de liderazgo. También podría ayudar a elevar la autoestima de cada uno, reconocer las falencias, cualidades y explotarlas mejor. De hecho, un psicólogo ayudaría a todo el entorno en general para mejorar muchos aspectos y prevenir algunas deficiencias u otros problemas que puedan darse.

1.6 ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN ORGANIZACIONAL

Por lo general son medidas que implanta la administración de la organización para combatir algunas de las fuentes del estrés que dan lugar al Burnout.

*Aumentar la formación del profesional. Es evidente que si un trabajador, antes de incorporarse a su trabajo tuviera una formación adecuada sobre estrategias y comportamientos que le puedan ayudar a enfrentarse con la multitud de problemáticas que pueden sobrevenir en un día normal de trabajo, su respuesta, ante situaciones problemáticas o generadoras de estrés, aumentaría.*¹²

Como también se puede *introducir cambios en los procesos de selección y formación. Si la selección se hace con una estrategia multidimensional mejorará.* Es decir, se deben aplicar criterios no sólo centrados en los conocimientos sino también en otros aspectos como la personalidad.

¹² <http://contenidos.universia.es/especiales../burn-out/medidas-prevencion/estrategias/intervencion-organizacional/index.htm>

Otra técnica es la aplicación de programas de asistencia al empleado, se basa en *un equipo de profesionales que asesora y atiende de forma personalizada todos los problemas del trabajador.*

Una opción más podría ser también que se pueda reducir la carga de trabajo y la jornada laboral o aumentar la participación de los trabajadores en la toma de decisiones, fomentar redes de apoyo entre los compañeros, ocio, desarrollo personal y profesional y aumentar las recompensas y reconocimientos. O promover técnicas de enriquecimiento del trabajo, esto es, incorporar en ellos autonomía, realimentación, variedad en la tarea y habilidades demandadas, identidad de la tarea, significatividad de la misma.

Las condiciones ambientales podrían tener una estrecha relación con este síndrome, por lo que es necesario cumplir las medidas mínimas de seguridad e higiene en el trabajo. También son importantes cuestiones como el mobiliario de oficina en el que se trabaja, la incidencia de la luz, la ubicación de plantas e incluso la utilización de los colores y la decoración. Todos estos factores influyen en el desempeño laboral y pueden tener relación con el síndrome del Burnout.

Cabe destacar que cualquier método o estrategia que se aplique podría ayudar a combatir la aparición de este síndrome, desde el más mínimo detalle hasta lo más absurdo, siempre y cuando el trabajador se sienta relajado y lo ayude a desenvolverse en busca del resultado deseado a nivel personal u organizacional.

A continuación explicare brevemente las prevenciones de este síndrome, además de cómo se manifiesta para una buena comprensión y sobre todo a tenerlo en cuenta a la hora de analizar si se está padeciendo de este síndrome o no.

1.7 PREVENCIÓN DEL SÍNDROME DEL BURNOUT

- En primer lugar hay que reconocer el estrés y no negarlo. Darnos cuenta de las cosas que nos estresan y determinar cómo reacciona el cuerpo.

- En general el apoyo emocional parece ser un buen contrapeso del estrés.

- Las personas con buenas relaciones personales están menos propensas a sufrir de estrés.

- En el trabajo, el apoyo de los superiores es particularmente valioso.

- El apoyo no solamente debe estar disponible sino que la persona debe querer hacer uso de ello.

- Reducir la intensidad de las reacciones emocionales al estrés.

- Aprender a moderar las reacciones físicas al estrés con técnicas de relajación.

- Aprender a respirar lenta y profundamente para permitir volver a la normalidad el ritmo cardíaco y respiratorio.

- Hacer ejercicios aeróbicos no competitivos para reducir la tensión en el momento agudo del estrés.

- Construir reservas físicas: nadar, caminar, andar en bicicleta regularmente.

- Comer balanceadamente evitando estimulantes.

- Alternar el trabajo con el placer.

- Dormir el tiempo suficiente.

- Mantener las reservas emocionales.

- Plantearse metas realistas.

- Estar preparado para algunas frustraciones, penas y fallas, y permitirse no ser perfecto.

- Por último, aunque parezca obvio, la consulta con un profesional médico o psicólogo especializado en estrés ayudará a recuperarse más rápidamente de esta enfermedad endémica de nuestra época y evitará llegar al síndrome burnout.

TITULO 4 FUENTE LEGAL

1. CONSTITUCIÓN NACIONAL

Consideramos que el marco jurídico dentro del cual puede identificarse o acercarse un poco más a la figura del burnout parte de la propia Constitución Nacional de 1992, tales como los Art. 91 respecto a la “jornada de trabajo y de descanso”, que si bien menciona en el primer párrafo que la duración máxima de la jornada ordinaria no excederá de ocho horas diarias, esta disposición no se cumplen en la mayoría de las empresas y como habíamos explicado hay muchos trabajadores que se encuentran obligados a sobrepasar los límites sea por la exigencia de la naturaleza del trabajo o el empleador como también el propio trabajador adicto al trabajo y así llegan a padecer esta enfermedad, no obstante como se puede prevenir y tratar también tiene un costo a la organización y al mismo personal de trabajo. “CN – Capítulo VIII”. “Ver anexo B”.

El Art. 92 “De la retribución del trabajo”, que textualmente dispone en el segundo párrafo el reconocimiento de un salario superior al básico por horas de trabajo extraordinarias, también este punto tiene mucho que ver y tampoco son cumplida en tu totalidad en muchas instituciones o empresas, aquí encontramos que aparte que el trabajador excede todo el horario haciendo horas extras, sea por necesidad o por la presión por parte del empleador, y no son reconocidos ni remunerados por su esfuerzo y si ocurre de manera constante empieza el desgano, los nervios, irritabilidad, cansancio etc., y todo esto implica el estrés crónico sufriendo el burnout posteriormente el trabajador. . “CN – Capítulo VIII”. “Ver anexo B” ¹³

2. ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE TRABAJO

La OIT reconoce que el estrés y el agotamiento son problemas de salud mental en el medio ambiente de trabajo y que el SQT es un efecto crónico del estrés laboral sobre la salud de dimensiones similares a otros trastornos mentales.

¹³ Constitución Nacional Pyo.-1992 art. 91 y 92.

También, en el entorno de expertos del tema, hay un alto grado de acuerdo en considerar el SQT como una enfermedad profesional resultante del estrés laboral.

Según la OIT (Organización Internacional de Trabajo) En sectores de ingresos medios y altos, especialmente las mujeres con trabajo remunerado suelen delegar parcialmente las responsabilidades familiares a través de la contratación en el sector privado de fuerza de trabajo femenina para el servicio doméstico y los servicios de cuidado.

En cambio, las mujeres trabajadoras con bajos ingresos tienen que asumir la carga del cuidado de su propia familia y tienen un escaso acceso a los servicios públicos de apoyo. En estos casos es muy alto el riesgo de síndromes como el de “burnout”, a la vez que se ven limitadas sus oportunidades de acceso a educación, participación social y política y disfrute del tiempo libre.

Mientras en muchos países europeos desde hace décadas se han establecido leyes y reglamentos para conciliar cuatros son las responsabilidades familiares y laborales en un contexto de equidad de género, en América Latina el conflicto entre responsabilidades laborales y familiares es particularmente grave debido a las profundas y rápidas transformaciones sociales, económicas y demográficas, a las cuales las políticas sociales no han sabido responder adecuadamente en términos de cobertura y calidad.¹⁴

Como afirma la CEPAL, el problema más crítico para la mujer latinoamericana contemporánea justamente está en la conciliación de la vida familiar y laboral. Con ese fundamento señala que “la nueva configuración de los hogares y las familias latinoamericanas sugiere la necesidad de nuevas políticas dirigidas tanto a hombres como mujeres en tanto padres, y a instituciones sociales que deben apoyar a las familias en la cobertura de sus necesidades en una doble perspectiva: políticas orientadas a reconciliar la familia y el trabajo,

¹⁴ <http://www.ilo.org/santiago/lang--es/index.htm>

por un lado, y dar el necesario apoyo para el cuidado de los hijos y de los adultos mayores, por el otro”.¹⁵

3. EN EL CÓDIGO LABORAL

El Art. 273 dispone la política de prevención de daños de la integridad física o psicológica de los trabajadores y el empleador tiene la obligación de hacer cumplir esta disposición. Sin embargo cuando los trabajadores padecen el daño en el lugar del trabajo por lo general callan acrecentando así la posibilidad de adquirir cualquier tipo de enfermedad que los afecte física o psicológicamente.

El Art. 282 dispone claramente en el inciso a) que la enfermedades profesionales deberán estar reglamentadas en sus deberes y atribuciones, sabemos bien que carecemos de esta y los trabajadores cada día padecen más de esta afección razón por la cual es necesario la reglamentación para prevenir dicha enfermedad.

Por lo general cuando el empleador se da cuenta de que el trabajador no rinde lo acostumbrado suponiendo que es a propósito o a sabiendas que el trabajador podría padecer esta enfermedad y de manera a justificar su despido utilizan el Art. 81 inciso m) específicamente, salvaguardando así sus intereses empresariales dejando sin posibilidad al trabajador de defenderse, siendo que el trabajador se encuentra con este mal y de paso vulnerable ya que no existe la figura legal adecuada como para defenderse. “CT – Capítulo IX”. “Ver anexo B”.

Del Art. 84 del C.T., que específicamente indica: “La exigencia por el empleador de tareas superiores a las fuerzas o capacidad profesional del trabajador contrarias a la ley o buenas costumbres o ajenas a lo estipulado”.

¹⁵ <http://www.eclac.cl/>

En cualquiera de los casos nos encontramos ante un riesgo de padecimiento del síndrome del burnout que afecta, la integridad física y psíquica, el honor, y sobre todo la salud y la vida de las personas, principios estos de primer rango constitucional e internacional que necesariamente deben ser preservados.¹⁶

El listado de enfermedades profesionales adoptadas por el MTESS y el MSPBS regula ciertas enfermedades que guardan relación con el estrés laboral.

En fecha 16 de diciembre de 2010 a través del Decreto N° 5.649 / 10 - Por el cual se adopta el listado de enfermedades profesionales, acorde al convenio 121 de la organización internacional del trabajo relativo a las prestaciones en caso de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, y a la recomendación 194 de la conferencia general de la OIT, referente a la lista de enfermedades profesionales y el registro y notificación de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

Ha considerado que es necesario ampliar la regulación en materia de Higiene y Seguridad en el Trabajo, la cual representa un avance significativo en el ejercicio del derecho a la salud de la persona en estado de dependencia laboral. Por el cual se establece como enfermedad profesional en el numeral 2.4, los trastornos mentales y del comportamiento. En fecha 17 de mayo de 2012 por Resolución N° 472/12 – Por la cual se reglamenta el procedimiento de inspección de seguridad y salud en el trabajo, el Mobbing o acoso laboral y el acoso sexual en los lugares de trabajo en empresas y dependencias del Estado. Las investigaciones demuestran que la violencia en el trabajo está vinculada a otros factores que influyen en la salud de los trabajadores, como el estrés y el consumo de alcohol y drogas. El estrés en el trabajo es un problema de salud de origen profesional que no deben subestimar que está incluida en el listado de enfermedades profesionales según el decreto mencionado más arriba, cito lo referente al tema tratado, más ampliado y detallado en el Anexo B.

2.4. Trastornos mentales y del comportamiento

2.4.1. y 2.4.2. Otros trastornos mentales o del comportamiento no mencionados en el punto anterior, se haya establecido científicamente o por métodos adecuados a las condiciones y la práctica nacionales, un vínculo directo entre la exposición a factores de riesgo que resulte de las actividades laborales y los trastornos mentales o del comportamiento contraídos por el trabajador.

Que teniendo en cuenta, el estrés ya se encuentra reglamentado dentro del listado de enfermedades profesionales, facilita la labor del profesional médico a fin de ubicar de acuerdo al diagnóstico que puede presentar un trabajador clasificado por esta enfermedad.

¹⁶Código del Trabajo Paraguayo- art. 273, 81 inc) m, 82 inc) a-, y 84

4. CÓDIGO CIVIL

El daño moral es la conculcación, menoscabo o lesión al equilibrio espiritual y que repercute en los sentimientos, alteración de la paz, la tranquilidad y la integridad de una persona. El daño moral compromete lo que el sujeto “es” y sus principales vertientes residen en las lesiones que afectan la vida, la salud o la dignidad de las personas: es decir su existencia misma y su integridad psicofísica, espiritual y social.

Si una acción antijurídica menoscaba el patrimonio de una persona, susceptible de apreciación pecuniaria, estamos ante un daño patrimonial: en tanto que, si no se lesiona ese patrimonio pero se daña los sentimientos del damnificado susceptible de apreciación pecuniaria, existe daño moral. (Artículo 1835 Código Civil)¹⁷

Y en caso de darse una acción legal actualmente se utiliza el daño y perjuicio, ya que no existe todavía una figura legal adecuada para accionar correctamente.

¹⁷ Código Civil Paraguayo- art. 1835

TITULO 5 DERECHO COMPARADO

1. LEGISLACIÓN ARGENTINA

La ley 2578, de “prevención, detección precoz y rehabilitación del síndrome de desgaste laboral crónico” se refiere a “los empleados que se desempeñan en los efectores de los tres subsistemas de salud en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”. Aclara que “se entiende por desgaste laboral crónico el síndrome de agotamiento físico, emocional o intelectual en trabajadores de los efectores de salud que se desempeñan directamente con personas, en relación con el afrontamiento de estresores ocupacionales crónicos, con manifestaciones a nivel individual, colectivo, organizacional o institucional”.

Artículo 1° - La presente ley tiene por objeto la prevención, detección precoz y la rehabilitación del Síndrome de Desgaste Laboral Crónico de los empleados que se desempeñan en los efectores de los tres subsistemas de salud en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en el marco de la Ley N° 153 - Ley Básica de Salud y la Ley N° 2.152 - Ley de Educación Comunitaria para la Salud.

Artículo 2° - A los efectos de esta ley se entiende por Desgaste Laboral Crónico al síndrome de agotamiento físico, emocional o intelectual en trabajadores de los efectores de salud que se desempeñan directamente con personas, en relación con el afrontamiento de estresores ocupacionales crónicos, con manifestaciones a nivel individual o colectivo, organizacional o institucional y la interacción entre las mismas.¹⁸

2 LEGISLACIÓN ESPAÑOLA

En España, la actual Ley de Prevención de Riesgos Laborales (B.O.E. 10-11-1995), al reconocer la organización y la ordenación del trabajo como condiciones de trabajo susceptibles de producir riesgos laborales, incorpora la necesidad de diagnosticar y prevenir los riesgos psicosociales con el objetivo de erradicarlos y ofrecer entornos laborales más saludables. Dentro de los riesgos laborales de carácter psicosocial, el estrés laboral y el

¹⁸ LEY N° 2.578-Prevención, detección precoz y rehabilitación del Síndrome de Desgaste Laboral Crónico

síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) ocupan un lugar destacado, pues son una de las principales consecuencias de unas condiciones de trabajo nocivas, fuente asimismo de accidentalidad y absentismo. “Ver anexo B”¹⁹

Según la Ley General de la Seguridad Social (LGSS) el “Burnout” o “Síndrome de Desgaste Profesional” podría ser calificado:

- Por su naturaleza laboral: como consecuencia o por ocasión del trabajo
 - a) Accidente Laboral (Art. 115)
 - b) Enfermedad Profesional (Art. 116)
- Por su naturaleza no laboral: sin relación con el trabajo
 - a) Enfermedad Común (Art. 117)
 - b) Accidente no laboral (Art. 117)

¹⁹ LEY 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. BOE n° 269 10/11/1995
<http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/?vgnextoid=771be9369a3d3110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD&vgnnextchannel=75164a7f8a651110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD>

TITULO 6. JURISPRUDENCIA EXTRANJERA

Un caso reciente en Argentina un empleado bancario demandó a su empleador alegando que con motivo del constante clima de tensión y estrés vivenciado en su puesto de trabajo, sufrió un accidente cerebro vascular durante su jornada laboral y que a raíz del infortunio, padece secuelas en su visión y motricidad por lo que fue despedido discriminatoriamente. El juez a-quo receptó la acción civil entablada por el accionante contra la entidad bancaria y rechazó el reclamo articulado contra la A.R.T. y la acción fundada en un presunto despido discriminatorio. Contra dicha decisión se interpuso recurso de apelación. La Cámara modificó parcialmente la sentencia apelada.

Fallo determina al estrés laboral sufrido por gerente de una entidad bancaria como factor desencadenante de su ACV.

La Cámara del Trabajo determinó que el Banco Patagonia era parcialmente responsable del accidente cerebrovascular sufrido por el gerente de una sucursal, pese a que tenía predisposición al ACV. Para los jueces, el estrés laboral “constituyó un factor desencadenante que, asociado a la patología preexistente, constituyeron causa eficiente del daño que incapacitó al actor”.

La Justicia le dio parcialmente la razón al gerente de un banco, que demandó a su empleadora por accidente laboral, acusándola de haber sufrido un accidente cerebrovascular debido a las constantes situaciones de estrés a las que se veía sometido por parte de su empleadora.

El caso se desarrolló en los autos “B.A.P. c/ Banco Patagonia S.A. y otro s/ Accidente – Acción Civil”, y fue resuelto por la Sala II de la Cámara del Trabajo, integrada por los jueces Miguel Ángel Pirolo y Miguel Ángel Mazza.

La sentencia llegó a la alzada luego de que el juez de Primera Instancia receptara el reclamo iniciado por el actor, y decretara la responsabilidad de la empleadora por el ACV, pero rechazó la referente a la ART y respecto del presunto despido discriminatorio sufrido. La sentencia fue por un monto cercano a un millón ochocientos mil pesos.

Uno de los argumentos de la entidad bancaria, para refutar lo dictaminado en el fallo, fue que preexistía “una concausa de origen no laboral que incidió desfavorablemente en la causación del daño”.

En tal sentido, se expresó en la apelación que el actor sufría de una patología, de origen extra laboral, denominada “síndrome antifosfolipidico”, la cual “provoca un aumento de la formación de coágulos intravasculares en venas y arterias”. De manera que el banco sostuvo que “se trata de una predisposición personal del cuerpo a formar coágulos que, naturalmente, cabe considerarla como factor de riesgo en la causación del accidente cerebrovascular”.

Los jueces efectuaron el siguiente razonamiento: si bien se encontraba acreditada la situación de estrés laboral, y que ello era causa suficiente para ocasionar el ACV, “ello no importa que fuera la causa única de la producción del accidente”.

En tal sentido, los jueces puntualizaron que “el pretensor adolecía de una patología preexistente de carácter inculpable y visiblemente predisponente para favorecer un cuadro como el sufrido”.

Debido a ese entendimiento, los magistrados coincidieron en que “la probada situación de stress laboral acreditada en autos no ostentó la condición de único agente etiológico del daño por lo que cabe concluir en la existencia de una concausa preexistente de origen no laboral”.

Por lo tanto “hubo culpa patronal en los términos del art. 1109 C. Civil por haber puesto al pretensor a realizar tareas en un ambiente estresante sin haber adoptado todas las medidas de prevención factibles para permitir el desempeño de un modo acorde a las exigencias de los clientes y la propia actividad bancaria, máxime si se tiene en cuenta que el actor había advertido con antelación la crítica situación que padecía en el ámbito laboral”.

Pero la existencia de la concausa hizo disminuir el grado de responsabilidad de la patronal, ya que la Cámara le endilgó un 50% de responsabilidad en el hecho a la patología sufrida por el actor.

El Tribunal razonó que el empleado “no ha dado argumentos científicos en ninguna de sus presentaciones que permitan considerar que el daño haya sido causado por la única, exclusiva y directa incidencia del factor laboral”.

Pero también puso de resalto que la parte demandada tampoco demostró “que el clima laboral psíquicamente agobiante no influyó en el accidente de marras”.

Por lo tanto la solución, la Alzada determinó que “resulta claro que el trabajo desempeñado por el accionante constituyó un factor desencadenante que, asociado a la patología preexistente, constituyeron causa eficiente del daño que incapacitó al actor”.

Y de esa forma, se concluyó que en la causa se encontraban reunidos “los presupuestos fácticos y jurídicos que habilitan la responsabilidad patronal desde que está suficientemente probado el riesgo que implica para la salud del trabajador la situación de estrés laboral provocado por las condiciones de trabajo, actividad con virtualidad para concausar el daño acreditado en autos”.

Por ello, se aceptó parcialmente la queja interpuesta por el Banco Patagonia, y se decidió reducir la indemnización a la suma de un millón de pesos.

CAPITULO 3
DISEÑO METODOLOGICO

NIVEL DE INVESTIGACIÓN:

El nivel de investigación que se utilizó en este trabajo fue exploratorio porque es la primera vez que el estrés laboral será descrito porque se presenta el fenómeno estudiado el cual es el “Burnout- necesidad de inclusión en el código Paraguayo”.

TIPOS DE INVESTIGACIÓN:

En esta monografía se utilizó dos tipos de investigación, el de documental y el de la investigación de campo.

El primero que se obtuvo fue información de recopilación de libros, revista, diario, internet y otros que nos permitieron tener una visión completa del marco teórico y referencial, en la investigación de campo se obtuvo informaciones directas de la misma fuente a través de entrevistas o la observación, según se dio el caso.

- realidad, sin manipular o controlar al fenómeno investigado.

POBLACIÓN:

La población que fue investigada es el total de documentos existentes sobre “Burnout- necesidad de inclusión en el código laboral”.

MUESTRA:

La muestra seleccionada fue a través del muestreo no probabilístico y de forma intencional pues se seleccionó la documentación legal que existía sobre “Estrés Laboral”.

También recabe información de las entrevistas, a personas que aportaron conocimiento y experiencia sobre el tema planteado.

TÉCNICA E INSTRUMENTO DE DATOS:

Las técnicas de recolección de datos son las distintas formas de obtener información. En este trabajo de investigación sobre el estrés laboral se utilizaran la entrevista, y el análisis documental.

Los instrumentos son los medios materiales para recoger y almacenar la información. Por lo tanto, en esta investigación se utilizaran: grabadora, guía de entrevistas, etc.

Por lo tanto las entrevistas serán como sigue:

ENTREVISTA A LAS SICÓLOGAS:

- Lic. Sonia Gómez García – Sicóloga Laboral.
- Lic. Cintia Cardozo González – Sicóloga Clínica.

PREGUNTAS A LAS SICÓLOGAS:

- ¿Qué es el estrés laboral?
- ¿Qué es el Burnout?
- ¿Diferencias que existe entre el estrés y el burnout?
- ¿Cuáles son los síntomas del Burnout?
- ¿Cuál es la importancia de esta enfermedad en el ámbito laboral?
- ¿Cómo afecta el síndrome del Burnout a las personas?
- ¿Cómo se clasifican el Burnout?
- ¿Cuáles son los tratamientos o pasos a seguir en caso de padecimiento de esta enfermedad?
- ¿Cómo se puede prevenir?

TÉCNICA DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS:

En este punto se distinguen las distintas operaciones que se realizaran con los datos obtenidos. En esta investigación sobre el estrés laboral se clasificaran, se registraran y se tabularan los datos para presentarlos posteriormente en forma de grafico estadísticos o de análisis.

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.

En este capítulo expresamos los recursos necesarios para la ejecución de la investigación, entre ellos tenemos:

- *Recursos Materiales:* todos los recursos por ejemplo: computadora, bolígrafo, carpeta, hojas, cámara fotográfica, grabadora.
- *Recursos Humanos:* Petronila Peralta Quiñonez.
- *Recursos Financieros:* los costos que se invertirán en esta investigación correrán por cuenta del investigador.

CAPITULO 4
RESULTADOS OBTENIDOS

ENTREVISTA CON LA LIC. CINTIA CARDOZO GONZÁLEZ

PSICÓLOGA CLÍNICA

- **¿QUÉ ES EL ESTRÉS LABORAL Y EL BURNOUT?**

El estrés tiene que ver con los síntomas asociados al cuadro de estrés pero enfocado al ámbito laboral. Es decir el estrés se relaciona con el quehacer cotidiano en el trabajo no necesariamente con los otros ámbitos de la vida de la persona.

Mientras que el Burnout para la Dra. Cintia González es lo mismo considerando que dicho en inglés se lo vendió más comúnmente, y que el burnout todavía no está clasificado en el manual de diagnóstico y lo que se encuentra es el SM4 y el de SM5 es el estrés, el BO es un nombre más bien comercial que no está tipificado, entonces como diagnóstico no se puede decir el burnout y anotar en la ficha porque en el código diagnóstico no existe todavía lo que existe es el estrés.

- **¿RELACIÓN QUE EXISTE ENTRE EL ESTRÉS Y EL BURNOUT?**

El estrés y la sintomatología que implica el estrés el desganar el no querer ir al trabajo, la fatiga, el cansancio, el sueño, la irritabilidad, decadencia del ritmo de trabajo, eso es el estrés en sus diferentes expresiones que puede ser más agudo o menos agudo. Y no existe diferencia alguna entre el estrés y el burnout.

- **¿CUÁLES SON LAS FASES Y POSIBLES CONSECUENCIAS DEL BURNOUT?**

Relacionando con lo mencionado anteriormente es la sintomatología menos aguda inicialmente para luego ir causando mayor deterioro en el funcionamiento de la persona y hasta repercusiones en el organismo como cefalea, dolor de estómago, y toda la expresión que se puede llegar a tener, o sea es el grado de intensidad que pueden iniciarse desde lo básico hasta lo más agudo impidiendo el funcionamiento laboral de la persona.

Y la consecuencia desde el punto de vista clínico se lleva el paciente, porque desde el momento que el profesional no está con la predisposición ni tampoco emocionalmente preparado como para poder tolerar los problemas que hay en el paciente porque nadie consulta con psicólogos contando lo feliz que es, entonces la consecuencia más grave se lleva el rendimiento como profesional y la persona que viene a buscar apoyo y contención y se encuentra algún ente sentado el otro lado del escritorio que no brinda necesariamente esa respuesta, además la repercusión del otro ámbito de la vida como familiar o tal vez remata en su casa y motones de cosas que acarrea consigo pero depende obviamente de cada persona y el de cómo se manifieste en cada una de ellas y no hay una regla general nunca para el ser humano.

- ¿CUÁLES SON LOS SÍNTOMAS DEL BURNOUT?

- ✓ Fatiga
- ✓ Irritabilidad
- ✓ Desanimado
- ✓ Los factores somáticos
- ✓ Dolores en el cuerpo
- ✓ Caída del cabello
- ✓ Caída del rendimiento laboral etc.

- ¿CUÁL ES LA IMPORTANCIA DE ESTA ENFERMEDAD EN EL ÁMBITO LABORAL?

La importancia es fundamental en nuestro país y en nuestra sociedad ya sea dentro del ámbito público o privado es muy común las exigencias y la competitividad que se tiene que rendir, no hay espacio de cuidado tampoco un espacio o puesto ofrecido por el ministerio de salud para que los profesionales lo hagan, entonces lo mínimo que uno puede hacer es poder compensar eso con estilo de vida más saludable, que en muchas ocasiones y por la sobrecarga de horario porque implica también que cuando más se trabaja se obtienen más dinero, a más cosas se puede acceder probablemente a tener una vida medianamente y si se trabaja menos y se cuida más también hay otro factor de estrés, a qué hora se va a caminar, a qué hora tiene libre si es que trabaja hasta la ocho de la noche.

- ¿DIFIEREN HOMBRES Y MUJERES?

Tal vez en la expresión de la sintomatología y dependiendo de la forma de la persona de cómo afrontar las situaciones, tal vez hay personas que tienen más a retener o aguantan más otros puede llegar a ser explosiva, o sea varía más bien el temperamento y el carácter que tienen cada persona.

- ¿CUÁLES SON LOS TRATAMIENTOS O PASOS A SEGUIR?

Es importante el acompañamiento dependiendo de cada caso, porque no hay una medida universal para todo, entonces se evalúa y se ve cuáles son los puntos fuertes que ver, porque la base es poder tener estilo de vida saludable para poder compensar, tiempo ocioso, con el tiempo laboral y las otras áreas laborales también, pero dentro del trabajo hay un montón de factores estresantes, pueden ser el jefe de trabajo, los colegas, el mismo trabajo, el ambiente laboral, si el trabajador es apto para dicho trabajo, falta de apoyo, hay un montón de factores que pueden variar o no, entonces de acuerdo a eso se vería la intervención de realizar, más allá del tratamiento universal no hay, sino a partir de la evaluación de cada caso, y ver cuáles son las cosas que hay que modificar.

- ¿CÓMO SE PUEDE PREVENIR?

Teniendo en cuenta que existe de que puede llegar a ocurrir que cualquier persona es vulnerable, así lo que hagas pudiera parecer hasta como no muy expuesta a fuentes de estrés.

Tarea que no tenga que ver con salud o salud mental, puede también estar asociado y a saber que esto realmente existe, entonces tomar hábitos como para poder prevenir y no caer en esto y finalmente determinar un rendimiento inadecuado.

- SUGERENCIA A UN PACIENTE.

No hay una regla universal ni una pastilla que lo cure todo, ni una sugerencia que lo cure todo, es evaluar cada caso, ver como es la persona, como está viviendo, eso y cuál es la manera en que se puede ir de acuerdo a lo que a su posibilidad, si es trabajo pesado a lo mejor es la mejor estrategia es dejar el trabajo pero sabemos que dejar el trabajo implica otra

consecuencia también, entonces es ver con el trabajador cual es la estrategia que se puede hacer para paliar esa situación y viendo cómo mejorar su salud mental en ese caso.

ENTREVISTA CON LA LIC. SONIA GÓMEZ GARCÍA – PSICÓLOGA LABORAL.

• ¿QUÉ ES EL ESTRÉS LABORAL Y LA DIFERENCIA QUE EXISTE ENTRE EL BURNOUT?

En ocasiones se confunden ambos extremos, pero hay diferencias básicas:

- El empleado estresado se siente demasiado vinculado a los problemas que lo originan.
- El empleado quemado tiende a lo contrario e intenta separarse de ellos en lo posible.

• ¿CÓMO AFECTA EL ESTRÉS LABORAL AL SER HUMANO?

Absentismo, Relaciones laborales pobres, Altas tasas de cambio de trabajo, Mal clima en la organización, Antagonismo con el trabajo, Falta de satisfacción con el desempeño del empleo, Mala productividad.

• ¿CUÁL ES LA IMPORTANCIA DEL BURNOUT EN EL ÁMBITO LABORAL?

La importancia del burnout fueron dados a través de los datos de las diferentes administraciones tenían sobre las bajas laborales de los trabajadores y su evolución a través de los años. Estos resultados señalaban un aumento anual de las bajas de tipo psiquiátrico que no se encontraban en otras profesiones y que tenían como consecuencias un incremento del absentismo laboral un enorme gasto en sustituciones y un bajo rendimiento en el trabajo.

• ¿CÓMO EL TRABAJADOR SE DEFENDERÍA EN CASO DE QUE SEA DETECTADO O DIAGNOSTICADO QUE PADECE EL SÍNDROME DEL BURNOUT?

Una vez identificado lo que nos sucede, lo mejor es ponerse en manos de un psicólogo clínico con experiencia en este tema para comenzar un tratamiento.

ENTREVISTA CON EL DR. RAUL QUIÑONEZ – SALUD LABORAL IPS

• ¿CUÁL ES LA FORMA DE DIAGNOSTICAR EL ESTRÉS LABORAL?

Por lo general, los pacientes mismos presuponen tener estrés, en su actitud se refleja más aún ya que la mayoría son los mismos colegas (trabajadores de la salud).

El diagnóstico clínico por consiguiente consiste en evaluar al paciente previa entrevista con el mismo en post de una respuesta a lo que él presupone le aqueja para luego sacar las conclusiones de lo que realmente está padeciendo.

• ¿QUE SINTOMAS PRESENTA?

Generalmente presentan varios síntomas muy comunes o semejantes en los pacientes como por ejemplo:

- Dolores musculares.
- Dolor en la boca del estómago.
- Fuerte dolor de cabeza.
- Perdida o aumento de peso sin explicación alguna.
- Arritmias cardiacas.
- Caída desmedida de cabellos.
- Desnivel muy elevado en las presiones arteriales.
-

• ¿QUÉ RECOMIENDAN A UNA PERSONA CON ESTOS SINTOMAS?

Primeramente se recomienda al paciente, cambiar su dieta alimentaria, mejorar su descanso (el sueño es muy importante), evitar los vicios, solo en casos específicos un poco de analgésico y relajantes musculares.

• ¿QUÉ PASA SI NO MEJORA EL PACIENTE?

Pasamos a otra etapa, que son los análisis de rutina (sangre, electrocardiogramas, presión arterial, peso corporal, glucosa, colesterol, orina, heces, etc.), esto para descartar cualquier duda y tener un diagnóstico más completo y en base a los resultados lo tratamos. Todo esto

desde lo que corresponde al punto de vista médico (clínico), y si a pesar de ello no presenta ningún problema de salud lo derivamos a los psicólogos para ver y saber cabalmente si los pacientes no crean sus propias enfermedades.

- ¿CUÁL SERIA SU TRATAMIENTO?

Teniendo en cuenta los resultados de los análisis, y si el daño es muy agravante se expide una constancia médica acorde a la necesidad de recuperación de cada paciente previsto en los reglamentos de la institución.

De ser demostrado la complejidad y la gravedad de la situación se interviene con medidas más rigurosas para con el paciente (terapias, internación etc.) con la finalidad de lograr una pronta recuperación.

- ¿EXISTEN CASOS DE ESTRÉS LABORAL?

Si, existen muchos casos de estrés producidos por el trabajo, mayoritariamente son colegas que lo padecen ya sea por generar un mayor ingreso económico o muchas veces por cubrir varios turnos laborales.

ENTREVISTA CON LA ABOG. OLGA ORTIZ DE FRANCO – DIRECTORA DEL DEPARTAMENTO SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL – MINISTERIO DEL TRABAJO, EMPLEO Y SEJURIDAD SOCIAL.

- ¿EXISTE UNA LEY SOBRE ESTRÉS LABORAL, MAS PRECISAMENTE SOBRE EL BURNOUT EN NUESTRO CODIGO LABORAL?

Actualmente no contamos con ninguna ley referente al tema en el Código Laboral, pero si disponemos del Decreto Nro.5649 y sus reglamentaciones de acuerdo a la Resolución Nro. 472 referente al listado de enfermedades profesionales acorde al convenio de la OIT.

- ¿ES NECESARIO INCLUIR EN EL CODIGO LABORAL?

Sí, es necesaria una ley que proteja a los trabajadores para garantizar su seguridad laboral. Si bien en nuestro Código Laboral, y en la Constitución Nacional misma se garantiza la seguridad del trabajador.

- ¿COMO BENEFICIARIA SU INCLUSION A LOS TRABAJADORES?

Esta ley sin duda beneficiaria a muchos trabajadores que padecen esta enfermedad y que encontrarían un respaldo legal.

- ¿ACTUALMENTE COMO SE RECURRE LEGALMENTE?

Actualmente en el Código Laboral en Art. 282 Inc A - se refiere en parte a las enfermedades profesionales. El cual podría ampliarse con la inclusión de esta enfermedad ya sea en su reglamentación.

CONCLUSIONES

Nos trazamos como objetivo demostrar la necesidad de incluir en el Código Laboral Paraguayo el fenómeno del burnout como una enfermedad laboral.

Hemos identificado que el estrés es la presión o tensión experimentada psicológicamente que afecta a la salud física de la persona y es atribuible a un desajuste entre las personas y el trabajo, así como a conflictos y a la falta de control sobre el trabajo.

Acotamos que el estrés es el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas y fisiológicas, causada por la sobre exigencia de los empleadores hacia los trabajadores; resultando un perjuicio físico y emocional cuando no se ajustan a las necesidades.

Notamos que el burnout generalmente pasan desapercibido sea por desconocimiento u otros motivos aunque se relacionan por los conceptos de temor o ansiedad, el estrés puede provenir de cualquier situación que lo haga sentir frustrado al trabajador, los síntomas no siempre se conocen pero se perciben.

También se observa que el trabajador sufre varios cambios tanto físicos, psicológicos y sociales, si bien existen muchos casos en nuestro país relacionado con el estrés pero no cuentan con el sustento legal que lo ampare.

Ante las diversas exigencias en el trabajo como la prisa, inmediatez, exactitud, presión demuestra un impacto directo del estrés laboral en la salud como consecuencia surge el Burnout de la consecuencia del estrés crónico causado por el desgaste profesional excesivo.

Entonces el trabajador tiende a sufrir el BO cuando la presión o tensión se vuelve incontrolable y pierde el equilibrio.

En definitiva el SQT es un tema nuevo poco conocido y difundido en nuestro medio, y es la sobre carga o agotamiento emocional de los trabajadores que lo padecen. De ahí la importancia y los diferentes tipos que puede surgir de acuerdo a las circunstancias en que se encuentre el trabajador, aparece como consecuencia de la excesiva presión del empleador hacia los trabajadores que por medio de sus acciones constantes desencadenan en la aparición de esta enfermedad.

Este hecho nos preocupa por la integridad de los trabajadores que lo padecen y no son protegidos por ninguna institución o ente y mucho menos por la ley de nuestro país.

Después de analizar dicha situación nos vemos indignados ante la gran cantidad de trabajadores de diversas áreas laborales que sufren esta enfermedad y no contar con un respaldo legal, viendo a varias personas que lo padecen, se observa en ello una baja autoestima afectando su conducta en su lugares de trabajo o como también psíquicamente.

La cruel realidad de nuestros días nos demuestra que puede darse el síndrome del SQT de forma colectiva afectando a todo un plantel laboral, pero que se puede prevenir con

diversas estrategias existentes para combatir ya sea en forma individual o grupal esta enfermedad, porque debemos preocuparnos para evitar que se propague y se vuelva incontrolable, ya que deteriora la salud del trabajador y su relación interpersonal.

Apreciamos que el burnout es una enfermedad laboral profesional y no profesional, decimos no profesional porque también padecen gran parte de los trabajadores y obreros, y sería muy eficaz si existiera esta figura dentro del cuerpo legal de nuestro código, debemos poner más atención y cuidarnos más para evitar este mal que afecta a muchos trabajadores hoy día.

Debemos resaltar y tener en cuenta la poca importancia que se da al aspecto psicológico en nuestro medio, como bien sabemos en nuestro país más del 80% de los trabajadores no cuentan o no tienen el asesoramiento de un profesional en la materia que los pueda orientar o tratar si se da el caso.

Sin embargo, es de suma importancia señalar que las consecuencias podrían ser un mecanismo, una variable para desencadenar un burnout posterior, si no se toma la debida precaución.

Llegamos a la conclusión que con la inclusión de esta figura en el código de trabajo, las personas tienden a cuidarse más hasta los propios empleadores ya que el costo son altos para tratar esta enfermedad, y si se llega a padecer esta enfermedad por lo menos haya una figura que ampare a la persona afectada y así se utilizaría correcta y adecuadamente y se dejaría de utilizar otras figuras no muy idóneas como se hace actualmente.

RECOMENDACIONES

En base a las conclusiones obtenidas podemos sugerir:

Que se incluya en el código laboral paraguayo para así tomar la concienciación de las personas porque es una enfermedad laboral profesional nueva para nosotros y esta afectan a los trabajadores en estos últimos años sin darnos cuenta de la magnitud de este mal que muchos de ellos padecen, en la que solo se tienen en cuenta el estrés siendo que el burnout es la consecuencia del estrés crónico.

Con la inclusión de esta figura se logra crear un sustento legal que beneficiaría a todos los trabajadores que padecen esta enfermedad, utilizando de esta manera una figura legal adecuada.

Tener mayor control y verificación de las instituciones encargadas para prevenir un posible brote de esta enfermedad para los trabajadores. También la capacitación constante de los personales de los entes públicos o privadas a fin de poder paliar o enfrentar situaciones similares pero bajo una protección legal que lo acredite poder accionar ante cualquier circunstancia.

Los trabajadores que padecen esta enfermedad que recurra a una entidad que lo asesore sobre esta figura legal que solicitamos se incluya.

Con este trabajo sugerimos que se encamine un proyecto de ley, que el mismo se lleve a cabo y por ende se utilice para salvaguardar a todos los trabajadores que padecen o podrían padecer esta enfermedad.

ANEXOS

ANEXO "A"

ULTIMAHORA.COM

Miércoles, 18 de mayo de 2011, 10:34 

Periodista de Canal 9 padecería síndrome de burnout o desgaste profesional, según médico



Carlos Troche (i) junto a Mario Ferreiro en una publicidad del noticiero nocturno de Canal 9.

El presentador de noticias de Canal 9 Carlos Troche tendría el síndrome de Burnout (desgaste profesional), informó el médico Ricardo Fretes. El periodista fue internado el lunes, tras mantener una

[Periodista de Canal 9 supera cuadro delicado, informa médico de cabecera](#)

"(Troche) Hoy se hizo una endoscopia y por lo visto lo que este señor andaba soportando es muy fuerte", expresó el galeno este miércoles a radio Monumental AM.

Además de tener gastritis, el periodista estaría padeciendo el síndrome de burnout, también llamado síndrome de desgaste profesional, dijo el médico.

Indicó que de por medio existe un factor de estrés, sumado al hecho de que los periodistas constantemente tienen que estar simulando alegría, pese a que no estén en buen estado de ánimo. Todo esto puede desencadenar a este mal, según explicó el médico.

"Iba tragándose todas las manifestaciones negativas y su cuerpo le dijo que no va más", manifestó además el médico de cabecera de Troche.

No obstante, apuntó que la crisis hipertensiva resulta más grave aún porque en las personas jóvenes las arterias "no están preparadas para un aumento de presión".

El presentador de tevé había sido internado el pasado lunes en el sanatorio Migone, después de haber mantenido una fuerte discusión con Pizarro, a quien se lo viene acusando de maltratos a los periodistas de Canal 9.

Por su parte, la psiquiatra Nora Gómez explicó que el síndrome de burnout se da generalmente cuando una persona ha sido sometida a un estrés crónico, sobre todo a causa de maltratos.

"Es un síndrome de quemarse por el trabajo; causa estrés crónico como agotamiento laboral", detalló, al tiempo de indicar que la enfermedad es prevenible con tratamientos, pero éstos llevarán su tiempo.

El periodista sería dado de alta en el transcurso de esta semana

Fuente: <http://www.ultimahora.com/periodista-canal-9-padeceria-sindrome-burnout-o-desgaste-profesional-segun-medico-n429908.html>, fecha miércoles, 18 de mayo de 2011, 10:34hs.

4 DE NOVIEMBRE DE 2008 00:00 | HABILIDADES PARA LA VIDA

Síndrome de burnout o síndrome de agotamiento profesional

Las personas, la mayoría de las veces, deben ocuparse de varias actividades, y, como es de esperar, junto con otras situaciones, tarde o temprano genera en las mismas una serie de reacciones que repercuten en uno o más de sus múltiples roles.

Lic. Raquel María Kamm Ramírez

El lugar de trabajo es, en muchos casos, el terreno ideal para que toda esa carga de frustraciones, cansancio, desgano, falta de motivación, etc., se hagan presentes, afectando no sólo el ambiente laboral de la persona, sino también todo su entorno, porque al verse afectado un rol, esto incide en los demás la mayoría de las veces.

Una de las consecuencias de esta forma de vida tan agitada es el síndrome de burnout, que es una forma de estrés crónico que tiende a ser cada vez más común especialmente entre las personas que viven en ciudades y deben estar, por su trabajo, en contacto directo con otras personas.

El síndrome de burn-out es caracterizado como “una manifestación del agotamiento físico, emocional e intelectual causado por el estrés y las presiones laborales prolongadas, que se manifiesta por la presencia de sentimientos negativos hacia las personas y hacia el propio rol profesional”.

Esta respuesta ocurre frecuentemente en profesionales de la salud y, en general, en profesionales de organizaciones de servicios que trabajan en contacto directo con los/as usuarios/as de una organización.

Es decir, el síndrome de burn-out por el trabajo incluye un conjunto de síntomas tales como: agotamiento emocional, despersonalización, y bajos sentimientos (disminución) de realización personal, que ocurre más frecuentemente a profesionales que trabajan frente o con el público.

Por baja realización personal se entiende la tendencia de los/as profesionales a evaluarse negativamente, y de forma especial esa evaluación negativa afecta a la habilidad en la realización del trabajo y a la relación con las personas a las que atienden.

Los/as trabajadores/a se sienten descontentos/as consigo mismos/as e insatisfechos/as con sus resultados laborales.

El agotamiento emocional alude a la situación en la que los/as trabajadores/as sienten que ya no pueden dar más de sí mismos/as a nivel afectivo.

Es una situación de agotamiento de la energía o los recursos emocionales propios, una experiencia de estar emocionalmente agotado/a debido al contacto “diario” y mantenido con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo.

La despersonalización se define como el desarrollo de sentimientos negativos, de actitudes y conductas de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo.

Fuente: <http://www.abc.com.py/articulos/sindrome-de-burn-out-o-sindrome-de-agotamiento-profesional-1120793.html>, fecha 14 de noviembre de 2008, 00:00 hs

Tribunal: Cámara Nacional de Apelaciones del Trabajo, sala II(CNTrab)(SalaII)

Fecha: 09/09/2013

Partes: B., A. P. c. Banco Patagonia S.A. y otro s/ accidente – acción civil

Publicado en: La Ley Online;

Cita Online: AR/JUR/59808/2013

Hechos:

Un trabajador bancario demandó a su empleador sosteniendo que con motivo del constante clima de tensión y stress vivenciado en su puesto de trabajo, sufrió un accidente cerebro vascular durante su jornada laboral y que a raíz del infortunio, padece secuelas en su visión y motricidad por lo que fue despedido discriminatoriamente. El juez a-quo receptó la acción civil entablada por el accionante contra la entidad bancaria y rechazó el reclamo articulado contra la A.R.T. y la acción fundada en un presunto despido discriminatorio. Contra dicha decisión se interpuso recurso de apelación. La Cámara modificó parcialmente la sentencia apelada.

Sumarios:

1. Habiéndose acreditado que la situación de stress laboral no ostentó la condición de único agente etiológico del daño que incapacitó al trabajador, sino que el ACV que sufrió fue producto final de la conjunción del stress y de una patología preexistente, resulta prudencial atribuir a cada uno de ellos una participación del 50% y en esa proporción cabe reconocer responsabilidad patronal respecto de la minusvalía.

2. El empleador demandado por los daños derivados del ACV que sufrió un trabajador debe responder en los términos del art. 1109 del Código Civil, por haber puesto al pretensor a realizar tareas en un ambiente estresante sin haber adoptado todas las medidas de prevención factibles para permitir el desempeño de un modo acorde a las exigencias de los clientes y la propia actividad bancaria, máxime si se tiene en cuenta que el actor había advertido con antelación la crítica situación que padecía en el ámbito laboral.

3. Resulta improcedente responsabilizar a la ART codemandada por los daños derivados del ACV que sufrió un trabajador, pues, por la índole del hecho concausal, no se advierte que haya participado en la causación del daño con ninguna omisión o negligencia en el cumplimiento de sus deberes reglamentarios, máxime teniendo en cuenta que no se trata de una enfermedad prevista en el listado del decreto 658/96, ni de un hecho súbito y violento caracterizable como accidente de trabajo en los términos del art. 6 de la ley 24.557.

4. Es procedente el reclamo por daño moral de un trabajador que fue despedido sin causa luego de sufrir un ACV, púes, siendo el cambio físico y motriz la única modificación existente al tiempo de su reincorporación y ante la falta de acreditación de causas objetivas por parte de la empleadora no puede relacionarse la decisión extintiva en alguna otra razón que lleve a desvirtuar la finalidad discriminatoria.

Texto Completo: 2ª Instancia.— Buenos Aires, septiembre 9 de 2013.

El doctor Maza dijo:

I. Contra la sentencia de primera instancia dictada por el Dr. Horacio A. Brignole (fs. 1030/1047), que receptó la acción civil entablada por el accionante contra Banco Patagonia S.A. y rechazó el reclamo articulado contra laA.R.T. y la acción fundada en un presunto despido discriminatorio contra el ex empleador, se alza Banco Patagonia S.A. en los términos del recurso que luce a fs. 1056/1060 (respondido por el actor a fs. 1103/1105) y el accionante en los términos del recurso que luce a fs. 1061/1065, con réplica de Banco Patagonia S.A. a fs. 1088/1091 y La Caja ART SA a fs. 1095/1098.

La aseguradora cuestiona la distribución de costas del proceso (fs. 1048/1050, recurso replicado por la contraparte a fs. 1101).

Asimismo, el Dr. Miguel G. Mitrione (fs. 1052) y el perito médico (fs. 1053) apelan los honorarios que les fueran regulados por considerarlos reducidos.

II. El accionante denunció que, con motivo del constante clima de tensión y estrés vivenciado en su puesto de trabajo por las circunstancias narradas en su libelo inicial, sufrió un accidente cerebro vascular durante su jornada laboral en fecha 24/11/2006. Denunció que, a raíz del infortunio, padece secuelas en su visión y motricidad por lo que fue despedido discriminatoriamente por la demandada. Demandó en procura del cobro de rubros salariales e indemnizatorios derivados de la extinción contractual del vínculo laboral habido, así como de

la reparación integral de la minoración de su capacidad laborativa como consecuencia del accidente relatado, cuya naturaleza profesional fuera desconocida por las demandadas.

Asimismo, cuestionó la constitucionalidad de varios artículos de la ley 24.557.

Las demandadas, por su parte, defendieron la constitucionalidad de las normas atacadas y desconocieron las circunstancias denunciadas por el accionante, solicitando el rechazo de la acción incoada y centrando su defensa en la inexistencia de una enfermedad accidente laboral.

El magistrado de grado consideró acreditadas las patologías denunciadas por el trabajador mediante la prueba pericial médica que determinó una incapacidad del 76,96% de la T.O., y ante la ausencia de otros factores de riesgo, atribuyó la causa al factor laboral por considerar acreditada la situación estresante motivada por las diversas dificultades que se planteaban en la sucursal del banco que gerenciaba el actor.

En consecuencia, receptó la reparación integral pretendida y condenó a la ex empleadora a abonarle la suma de \$1.802.973,95, no advirtiendo responsabilidad de la ART. En cuanto al despido discriminatorio invocado, el magistrado de grado consideró que no existen elementos de juicio que conduzcan a suponer la existencia de un trato peyorativo contra el actor al decidir el despido.

III. Analizaré, en primer término, la queja de la codemandada Banco Patagonia S.A. que cuestiona la decisión del magistrado de atribuirle al factor laboral la causa única de la afección que padece el accionante.

El recurrente hace hincapié en la preexistencia de una concausa de origen no laboral que incidió

desfavorablemente en la causación del daño.

Ahora bien, a fs. 755 la perito médica transcribió, entre los estudios complementarios y tratamientos realizados debido al infortunio (ACV), el incuestionado informe del Centro de Hematología y Oncología Pavlovsky obrante a fs. 189, del que surge que la Dra. A. P. diagnosticó en fecha 23/11/2007 que el paciente (actor) presenta "Síndrome antifosfolipídico con dos inhibidores lipídicos positivos".

Además, de fs. 301/313 (resumen de Historia Clínica del Centro de Hematología y Oncología Pavlovsky S.R.L. del año 2009) se desprende que el actor tiene como diagnóstico un inhibidor

lúpico positivo cuya presencia, aunada al accidente isquémico, torna necesario continuar con anticoagulación en forma crónica (v. fs. 758).

Ahora bien, el "síndrome antifosfolipídico" es una patología de origen extralaboral que provoca un aumento de la formación de coágulos intravasculares en venas y arterias y, tal como sostiene el apelante, se trata de una predisposición personal del cuerpo a formar coágulos que, naturalmente, cabe considerarla como factor de riesgo en la causación del accidente cerebro vascular.

En efecto, esta información se complementa con la que surge del resumen de la historia clínica transcrita, mediante la que se advirtió la presencia del inhibidor lúpico que genera una coagulación excesiva de la sangre, factores que claramente inciden sobre el accidente isquémico que se relaciona con la alteración (hemorragia o disminución) brusca del flujo sanguíneo cerebral.

Y si bien la perito informó que la situación de estrés laboral —no controvertida en esta alzada— es causa suficiente para ocasionar el accidente cerebrovascular no negado en el sublite, lo cierto es que ello no importa que fuera la causa única de la producción del accidente, teniendo especialmente en cuenta que el pretensor adolecía de una patología preexistente de carácter inculpable y visiblemente predisponente para favorecer un cuadro como el sufrido.

De allí que la probada situación de stress laboral acreditada en autos no ostentó la condición de único agente etiológico del daño por lo que cabe concluir en la existencia de una concausa preexistente de origen no laboral, es decir, la situación de estrés laboral aunada a la patología del actor participaron concausadamente para provocar el accidente que actualmente lo incapacita.

En definitiva, el ACV fue producto final de la conjunción de la situación de stress psíquico provocado por el entorno laboral así como la presencia previa del "Síndrome antifosfolipídico" e inhibidor lúpico.

Por otra parte no está probado en modo alguno que las causales invocadas por cada una de las partes hayan carecido de virtualidad para provocar el ACV que derivó en las secuelas incapacitantes del actor. En definitiva, hubo culpa patronal en los términos del art. 1109 C. Civil por haber puesto al pretensor a realizar tareas en un ambiente estresante sin haber adoptado todas las medidas de prevención factibles para permitir el desempeño de un modo

acorde a las exigencias de los clientes y la propia actividad bancaria, máxime si se tiene en cuenta que el actor había advertido con antelación la crítica situación que padecía en el ámbito laboral.

Por otro lado, la parte actora no ha dado argumentos científicos en ninguna de sus presentaciones que permitan considerar que el daño haya sido causado por la única, exclusiva y directa incidencia del factor laboral, ni las demandadas han demostrado que el clima laboral psíquicamente agobiante no influyó en el accidente de marras.

En definitiva, y tal como señalé, resulta claro que el trabajo desempeñado por el accionante constituyó un factor desencadenante que, aunado a la patología preexistente, constituyeron causa eficiente del daño que incapacitó al actor.

Por lo expuesto, y dado que no resulta factible precisar con exactitud científica cual es el grado de participación en el proceso de causación del daño de cada uno de los factores a los que he hecho referencia (naturaleza y etiología de la patología y extensión del sometimiento a las condiciones nocivas de trabajo), estimo prudencial atribuirles a cada uno de ellos una participación estimada del 50% por lo cual sólo en esa proporción cabría reconocer la responsabilidad patronal respecto de la minusvalía que surge de la pericial médica legista y que asciende al 76, 96% de la T.O.

Siendo así cabe concluir que en el particular se encuentran reunidos los presupuestos fácticos y jurídicos que habilitan la responsabilidad patronal desde que está suficientemente probado el riesgo que implica para la salud del trabajador la situación de estrés laboral provocado por las condiciones de trabajo, actividad con virtualidad para concausar el daño acreditado en autos.

Desde esta perspectiva teniendo en cuenta la incapacidad que sufre el actor (76, 96%), así como su edad al momento del infortunio (48 años) y el salario devengado (\$6.949, 93), y utilizando las pautas ponderadas por el magistrado de grado para la cuantificación del daño material y moral, habré de sugerir confirmar la indemnización fijada en grado y, en virtud de la responsabilidad que le corresponde asumir al ex empleador por haber participado en la causación del daño en la proporción establecida precedentemente (50%), sugiero receptor parcialmente la queja y reducir la indemnización que este deberá abonar al actor en concepto de daño material y moral la suma de \$901.486.

No soslayo que el apelante también cuestionó el monto de condena dispuesto en grado por considerar que no estableció fórmula, razonamiento lógico ni pauta que permita conocer cual ha sido el fundamento por el cual, el magistrado de grado, arribó al monto fijado. Pero lo cierto es que la crítica contenida a fs. 1058vta./1059 no cumplimenta el recaudo de admisibilidad formal previsto en el art. 116 de la LO, porque se basa en consideraciones de carácter genérico que no llegan a constituir una crítica concreta y razonada de las partes de la sentencia que se estiman equivocadas y, las genéricas manifestaciones introducidas en el recurso, ceden ante la lectura del contenido de los considerandos 8 y 8.1. (fs. 1040) del decisorio en crisis.

IV. La ulterior alegación de la ex empleadora codemandada, que pretende la condena solidaria de la A.R.T. y, subsidiariamente, hasta el límite del seguro contratado, no tendrá favorable acogida en mi voto pues por la índole del hecho concausal, no advierto que la aseguradora haya participado en la causación del daño con ninguna omisión o negligencia en el cumplimiento de sus deberes reglamentarios.

Por otra parte, aún cuando he sostenido en forma reiterada que las A.R.T. deben responder en el marco del seguro contratado hasta el límite fijado en la póliza, lo cierto es que ello sólo es así en la medida en que la contingencia sufrida por el damnificado se encuentra entre las cubiertas por el seguro de riesgos del trabajo y ello no ocurre en la especie puesto que no se trata de una enfermedad prevista en el listado del decreto 658/96 ni de un hecho súbito y violento caracterizable como accidente de trabajo en los términos del art. 6 apartado 1 de la ley 24.557.

Desde esta perspectiva, sugiero desestimar el tercer agravio deducido por el Banco Patagonia S.A.

V. En igual sentido habré de responder al planteo articulado por la parte actora en torno al rechazo de la responsabilidad civil de la aseguradora codemandada, no sólo remitiendo a lo expuesto en el considerando anterior al tratar la queja de la codemandada, sino también agregando que no advierto acreditado en la especie, ni explicado de manera suficiente en el escrito de inicio, cual habría sido la concreta omisión en la que habría incurrido la ART a los fines de hacerla responsable de manera ilimitada con el responsable directo del hecho dañoso, dado que el presupuesto condicionante de la responsabilidad aquiliana que pretende imputársele a la aseguradora no ha sido invocado por el reclamante, resultando imposible

determinar cuál sería la necesaria correlación entre el daño y la supuesta concreta omisión en que habría incurrido la ART.

Ni siquiera la invocación dogmática de los incumplimientos del empleador en su calidad de organizador del trabajo que pretende traspolarlo a la A.R.T. mediante las afirmaciones contenidas a fs. 15/16 resultan idóneas para habilitar la responsabilidad civil de la ART en la medida que no se expliciten los fundamentos que lo llevan a afirmar que la aseguradora tenía injerencia en el manejo administrativo de la explotación del Banco. Además, el apelante soslaya que no es función de las A.R.T. controlar el clima de trabajo y contar con presencia permanente en la sede para corroborar la existencia de "presiones" o inmiscuirse en el diagrama de la estructura empresarial y exigir la contratación de otro oficial de cuenta, un tercer cajero, etc. En definitiva, el actor no puso en evidencia cual fue en el caso concreto la circunstancia omisiva imputada en el marco de las obligaciones de la L.R.T. y el papel relevante que esta haya jugado como factor causal de la minoración que padece el actor en su capacidad laborativa. Ello no aparece evidenciado en el caso bajo análisis.

Siendo así, no cabe activar la responsabilidad subjetiva de la ART contratada por el empleador ya que ninguna prueba hay en autos que permita considerar que la aseguradora haya actuado culposamente en relación al infortunio, además de señalar que ninguna prueba ha producido a fin justificar la demanda con sustento en el derecho civil contra la ART (acreditación a su cargo cfrme. art. 377 CPCCN).

VI. Seguidamente abordaré las críticas de la parte actoravinculadas al reclamo impetrado con sustento en el pretendido despido discriminatorio invocado por el accionante.

A tal fin, cabe memorar que el actor había sido dado de alta por el Dr. P. —del FLENI— para trabajar y la demandada le negó tareas para luego despedirlo sin causa en fecha 17/11/2007. Es por ello que considero que el despido se debió a su aspecto físico (v. fs. 10vta.), afirmación que reitera a fs. 11 al señalar que se sintió "claramente discriminado por mi empleador, ya que el desalmado despido directo que dispuso se debió —sin duda alguna— a mi aspecto físico y motriz tras el accidente padecido"... "la causa del mismo consistió en mi aspecto físico y motriz por el cual finalmente resulto ser discriminado".

El magistrado de grado consideró que no existe en la causa ni un indicio que conduzca a suponer que su aspecto físico incidió en el despido del actor sino que fue por su probada incapacidad absoluta sobreviniente, causal autónoma prevista en el art. 212 párr. 4 L.C.T.

El apelante insiste en que fue su aspecto físico la razón del despido y funda su recurso en las cuestiones que sobre el tópico refirió la perito médico.

Ahora bien, reiteradamente se ha señalado (ver "Viera, Carlos Alberto c. Cooperativa Agua Potable y Otros Servicios Públicos De Gral. Las Heras Ltda. y Otro s/ Despido" Expte. 40.206/09, SD N 102.021 del 08/08/2013 del registro de esta Sala, entre otros) que, en materia de despidos en los que se alegan motivos discriminatorios, corresponde seguir el criterio que inclusive rige en sede civil en donde el principio protectorio y las normas adjetivas que hacen a la facilitación de la prueba en el proceso no son aplicables, según el cual no corresponde exigir al trabajador plena prueba del motivo discriminatorio, bastando a tal efecto con indicios suficientes en tal sentido (conf. art. Art. 163 inc. 5 CPCCN). En el reparto de cargas procesales, a cargo de la empleadora debe colocarse la justificación de que el acto obedece a otros motivos.

Así, la carga probatoria que se impone al empleador en tales casos, no implica desconocer el principio contenido en el art. 377 del CPCCN, ni lo específicamente dispuesto en la ley 23.592, ya que "...quien se considere afectado en razón de cualquiera de las causales previstas en esta ley (raza, nacionalidad, opinión política o gremial, sexo, caracteres físicos, etc.), deberá, en primer lugar, demostrar poseer las características que considera motivantes del acto que ataca...y los elementos de hecho, o en su caso, la suma de indicios de carácter objetivo en los que funda la ilicitud de éste, quedando en cabeza del empleador acreditar que, el despido tuvo por causa una motivación distinta y a su vez excluyente, por su índole, de la animosidad alegada, y ello por cuanto, ante la alegación de un acto discriminatorio, mediando indicios serios y precisos en tal sentido, es el empleador quien debe aportar los elementos convictivos que excluyan la tipificación enrostrada, todo lo cual encuentra sustento en la teoría de las cargas dinámicas probatorias, según la cual, sin desmedro de las reglas que rigen el onus probandi, quien se encuentra en mejores condiciones, es quien debe demostrar objetivamente los hechos en los que sustenta su obrar, máxime cuando las probanzas exigidas pudieran requerir la constatación de hechos negativos..." (S.D. Nro. 93.623 del 7/7/05 in re "Cresta, Erica Viviana c. Arcos Dorados S.A. s/ daños y perjuicios" del registro de esta Sala, con igual criterio CNAT, Sala VIII, Sent. Nro. 34673 del 30/11/2007, en autos "Cáceres Orlando Nicolás c. Hipódromo Argentino de Palermo S.A. s/ juicio sumarísimo", entre muchos otros).

Este régimen probatorio es el que, por otra parte, recepitó laCSJN en esta peculiar materia en el caso "Pellicori, Liliana S. c. CPACF" del 15/11/2011.

En el caso de autos encuentro acreditado que el actor, a partir del accidente cerebrovascular sufrido, presenta secuelas que incidieron sobre su motricidad y aspecto físico (v. foto obrante a fs. 729 y descripción de fs. 764 y sstes.).

Además, demostró que le había sido otorgada el alta médica para realizar tareas habituales, que como consecuencia del A.C.V. se vio modificado su aspecto motriz y físico (escasa movilidad cervical, marcha claudicante a predominio izquierdo, inestable, usa bastón para deambular, utiliza cabestrillo en el brazo izquierdo en flexión con mano en garra sin funcionalidad y pie izquierdo péndulo), y que el demandado pese al alta otorgada decidió despedirlo sin causa, extremos que me inducen a creer racionalmente que existieron actos u omisiones atentatorios contra el derecho fundamental.

En definitiva, el trabajador aportó indicios razonables de que el acto empresarial configuró un obrar discriminatorio por su estado físico.

Siendo así, se encontraba a cargo del empleador acreditar que su decisión rupturista tenía causas distintas y con entidad suficiente como para adoptar la decisión, único medio de enervar la apariencia lesiva creada por los indicios.

Y ello no ha sido demostrado en autos. Me explico.

En primer lugar, no corresponde considerar que el despido —como sostuvo el magistrado de grado— fue dispuesto en las previsiones del art. 212 párr. 4 de la L.C.T. pues esta causal no fue invocada por la empresa en tanto, como señalé, se trató de un despido ad nutum y la regla del art. 243 de la L.C.T. obsta a que los jueces introduzcan en el caso causales no invocadas o la modificación de las planteadas en su momento.

Ello no importa cercenar el derecho de la demandada de invocar y demostrar, a los fines de desvirtuar la presunción de despido discriminatorio, que el despido fue motivado por la imposibilidad absoluta sobreviniente de prestar servicios, sino que este argumento resulta insincero dado que la demandada no conocía, a la fecha del distracto, la incapacidad que padecía el actor en tanto este había aportado un certificado de apto médico, por lo que la patronal claramente no decidió el despido evaluando la ignorada incapacidad del actor.

Por otra parte, tampoco se encuentra acreditado que el despido del actor hubiera sido decidido con anterioridad al accidente que sufriera y que ello se fundara en la baja de rendimiento del actor, dado que esta causal, analizada en la instancia anterior, no ha sido acreditada en autos y

lo cierto y concreto es que la demandada tampoco explicó por qué motivo no implementó en tiempo oportuno la decisión adoptada, lo que torna inverosímil su defensa.

Es por ello que siendo el cambio físico y motriz del actor la única modificación existente, evidente y cierta a la fecha de la reincorporación del actor, y teniendo en cuenta el despido *ad nutum* y la falta de acreditación de causas objetivas y razonables distintas, considero que la invocada por el actor constituyó la verdadera causa que ha motivado la decisión patronal.

En efecto, en la especie se ha demostrado la nueva limitación motriz del actor, que el distracto se produjo cuando pretendió reincorporarse y la empleadora tomó conocimiento directo de su nueva realidad motriz y física —no así de su incapacidad—, que la demandada no aportó evidencia objetiva de que el despido hubiera sido decidido por una causa distinta ni que se produjeran otros despidos de personas en forma contemporánea, circunstancias que no permite relacionar su repentina decisión extintiva en alguna otra razón que lleve a desvirtuar la finalidad discriminatoria que surge de los indicios antes analizados. Tal actitud patronal, razonablemente, ha debido generarle a la actora angustia y aflicciones íntimas constitutivas de un daño de índole "moral" que debe ser reparado. Desde esta perspectiva y de acuerdo con lo normado por el art. 1078 del Cód. Civil, corresponde admitir la viabilidad del resarcimiento reclamado con fundamento en dicho daño y condenar a la demandada Banco Patagonia S.A. al pago de una reparación.

Habida cuenta que no es sencillo mensurar en dinero la extensión e intensidad de una afectación de índole moral, habida cuenta, además, las particulares circunstancias que rodearon al presente caso y las pautas que usualmente utiliza esta Sala, entiendo prudencial graduar el monto de la indemnización del daño moral en un monto que guarde cierta correlación con el contenido económico patrimonial de este pleito, por lo cual he de propiciar que el resarcimiento alcance a la suma de \$100.000. más los intereses que se deberán calcular desde la fecha en que se produjo el despido discriminatorio a la tasa de interés activa fijada por el Banco de la Nación Argentina, para el otorgamiento de préstamos, según el cálculo que difunda la Prosecretaría General de la Excma. Cámara del Fuero (cfr. ley 23.928 modif. por la ley 25.561, art. 622 del Cód. civil y CNA Acta nro. 2357, modificada por Res CNAT nro. 8/02).

VII. Finalmente, en lo que respecta al pedido de condena al pago de la multa del art. 80 de la L.C.T., asiste razón al apelante pues, tal como surge de la oportuna intimación cursada al ex empleador (v. fs. 174), el demandado fue interpelado transcurridos más de 30 días del

distracto, y por el término de 48 hs., afín de extender el "certificado de trabajo y constancia documentada del pago de aportes y contribuciones", efectivizando la entrega de la última constancia, pero sin evidencias de haber cumplido con la entrega del certificado de trabajo que, el actor, volvió a solicitar al iniciar la acción (v. fs. 5, pto. B), al tiempo que la demandada no acompañó constancia de entrega del certificado reclamado.

En consecuencia, encontrándose cumplidos los recaudos formales para la procedencia de la norma (intimación por el plazo de ley y omisión de entrega del certificado del art. 80 L.C.T.), habré de receptor este tramo del recurso y condenar al ex empleador a abonar la suma de \$20.849, 79 (\$6.949, 93 x 3) en concepto de multa art. 80 L.C.T., suma que llevara los intereses fijados en grado.

VIII. El resultado que propicio implica una modificación del decisorio atacado en relación a la acción por despido incoada contra Banco Patagonia S.A., circunstancia que —de conformidad con lo dispuesto en el art. 279 del CPCCN— conduce a reexaminar las costas allí determinadas.

En orden a ello sugiero imponer las costas a cargo de la parte demandada Banco Patagonia S.A. vencida (cfrme. art. 68 párr. 2 y 71 CPCCN). Cabe añadir que la fijación no resulta ser una cuestión meramente matemática, en la medida que los jueces, no solamente deben tener en consideración la cuantía por la que prosperan los créditos, sino esencialmente los motivos por los cuales se llega al litigio.

En orden al recurso de la aseguradora deducido contra la distribución de costas, corresponde receptor la queja e imponer las costas por la acción que se rechaza contra La Caja ART S.A. a cargo de la parte actora vencida (art. 68 CPCCN).

En orden a ello, y en atención a la extensión y calidad de las tareas realizadas, el valor económico del litigio y los mínimos arancelarios vigentes, sugiero regular los honorarios de la representación letrada de la parte actora, de la codemandada Banco Patagonia S.A., La Caja ART S.A., del perito médico, ingeniero y contador en el 16% (distribuidos en la misma proporción que la fijada en grado), 13%, 15%, 5%, 5% y 5% del monto total de condena — capital más intereses— y omnicomprendidos de las tareas llevadas a cabo en ambos expedientes (cfr. arts. 38LO, 6, 7, 9, 19, 37, y 39 de la ley 21.839 y dto. 16.638/57 y ley 20.243) quedando aquí subsumidas las quejas de las partes y peritos.

Las costas de alzada propongo imponerlas en el mismo orden que las de la instancia anterior (cfrme. art. 68 CPCCN), así como sugiero fijar los emolumentos de los letrados de la parte actora y de cada una de las codemandadas por sus trabajos en este tramo procesal en el 25% respectivamente de las sumas que deban percibir cada uno de ellos por los de primera instancia, teniendo en cuenta la importancia y extensión de las labores profesionales (art. 14 ley 21.839).

El doctor Pirolo dijo:

Que adhiere a las conclusiones del voto del Dr. Miguel Angel Maza, por análogos fundamentos.

Por lo que resulta del acuerdo que antecede (art. 125 segunda parte, ley 18.345) el Tribunal resuelve: 1) Modificar parcialmente el decisorio de grado y reducir el monto de condena a la suma de un millón veinticinco mil trescientos diez con 71/100 (\$1.025.310, 71) más los intereses fijados en grado y en el considerando VI in fine del presente pronunciamiento; 2) Imponer las costas de ambas instancias a cargo de Banco Patagonia S.A. por la acción que prospera y a cargo de la parte actora por la acción que se rechaza contra La Caja ART S.A.; 3) Regular los honorarios de la anterior instancia correspondientes a la representación letrada de la parte actora, de la codemandada Banco Patagonia S.A., La Caja ART S.A., del perito médico, ingeniero y contador en el dieciséis por ciento (16% distribuidos en la misma proporción que la fijada en grado), trece por ciento (13%), quince por ciento (15%), cinco por ciento (5%), cinco por ciento (5%) y cinco por ciento (5%) del monto total de condena — capital más intereses—; 4) Regular los honorarios de la parte actora y de cada una de las codemandadas por sus trabajos en este tramo procesal en el 25% respectivamente de las sumas que deban percibir cada uno de ellos por los de primera instancia. Regístrese, notifíquese y devuélvase.— Miguel A. Pirolo.— Miguel A. Maza.

ANEXO "B"

DECRETO N° 5.649 / 10

POR EL CUAL SE ADOPTA EL LISTADO DE ENFERMEDADES PROFESIONALES, ACORDE AL CONVENIO 121 DE LA ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO RELATIVO A LAS PRESTACIONES EN CASO DE ACCIDENTES DEL TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES, Y A LA RECOMENDACIÓN 194 DE LA CONFERENCIA GENERAL DE LA OIT, REFERENTE A LA LISTA DE ENFERMEDADES PROFESIONALES Y EL REGISTRO Y NOTIFICACIÓN DE ACCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES.

Asunción, 16 de diciembre de 2.010

VISTO: La presentación conjunta del Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social, y el Ministerio de Justicia y Trabajo, por lo que se solicita la adopción del "Listado de Enfermedades Profesionales" acorde al Convenio 121 de la Organización Internacional del Trabajo, relativo a las Prestaciones en caso de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, y la Recomendación 194, del 20 de junio de 2002, de la Conferencia General de la OIT, relativa a la Lista de Enfermedades Profesionales y el Registro y Notificación de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales; y

CONSIDERANDO: Que la Constitución Nacional, en su Artículo 238, Numeral 5), establece que es atribución de quien ejerce la Presidencia de la República, dictar Decretos que, para su validez, requieren el refrendo de los Ministerios del ramo.

Que es necesario ampliar la regulación en materia de Higiene y Seguridad en el Trabajo, la cual representa un avance significativo en el ejercicio del derecho a la salud de la persona en estado de dependencia laboral.

Que el Código del Trabajo, en el Artículo 272, establece: "El trabajador, en la prestación de sus servicios profesionales, tendrá derecho a una protección eficaz en materia de salud, seguridad e higiene en el trabajo"; y en el Artículo 273, expresa: "La política de prevención de

riesgos ocupacionales se desarrolla a través de la seguridad, higiene y medicina del trabajo, entendida como un conjunto de técnicas, estudios y acciones encaminados al perfeccionamiento de las condiciones ambientales, materiales, organizativas y personales destinadas a evitar daños o alteración de la integridad física, funcional o psicológica de los trabajadores. Están obligados a realizar y a cumplir las disposiciones de este Título, los empleadores, trabajadores, sindicatos y el Estado".

Que la Ley N° 213/93 del Código Laboral, en el Artículo 275 dispone que "El empleador deberá: inciso f), "Informar a las autoridades competentes sobre los Accidentes Laborales y Enfermedades Profesionales de que sean víctimas los trabajadores, que causen más de tres (3) días de incapacidad para las tareas dentro de los ocho (8) días siguientes a la declaración de la enfermedad y de acuerdo al procedimiento establecido en la reglamentación pertinente".

Que la Ley N° 836/80, Código Sanitario, en el Artículo 86 expresa: que "El Ministerio determinará y autorizará las acciones tendientes a la protección de la salubridad del medio laboral para eliminar los riesgos de enfermedad, accidente o muerte, comprendiendo a toda clase de actividad ocupacional", y en el Artículo 87 que: "El Ministerio dictará normas técnicas y ejercerá el control de las condiciones de salubridad de los establecimientos comerciales, industriales y de salud, considerando la necesaria protección de los trabajadores y de la población en general".

Que la salud ambiental constituye una variable de la salud pública que comprende la identificación, evaluación y control de los factores de riesgo del medio ambiente que puedan afectar la salud humana.

Que el Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social, como órgano especializado en la relación entre salud y ambiente, tiene la responsabilidad de asegurar que todas las instancias del Gobierno Nacional asuman las prioridades contenidas en los planes y programas relacionados al bienestar, la calidad de vida y la salud de las personas, en armonía con el medio ambiente.

Que el Decreto- Ley N° 1860/50 del Instituto de Previsión Social, en su Artículo 40.- Definición y Alcance, dispone: Para los efectos de esta Ley, se considerarán:

a) Riesgos profesionales, los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales a que están expuestos los trabajadores a causa de las labores que ejecutan por cuenta ajena.

b) Accidentes de trabajo, toda lesión orgánica que el trabajador sufra con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecute para su patrón y durante el tiempo que lo realice o debiera realizarlo. Dicha lesión ha de ser producida por la acción repentina y violenta de una causa exterior.

c) Enfermedad profesional, todo estado patológico que sobreviene por una causa repetida por largo tiempo, como consecuencia de la clase de trabajo que desempeñe el trabajador o del medio en que ejerce sus labores, y que provoca en el organismo una lesión o perturbación funcional, permanente o transitoria, pudiendo ser originada esta enfermedad profesional por agentes físicos, químicos o biológicos.

Que el Reglamento General Técnico de Seguridad e Higiene en el Trabajo, del Ministerio de Justicia y Trabajo aprobado por Decreto N° 14.390/92, establece la reglamentación y normas sobre las notificaciones y comunicaciones de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, en los Artículos 16 y 270; los riesgos laborales, la formación de los Servicios de Medicina del Trabajo, los exámenes en salud, la formación de Comisiones Internas de Prevención de Accidentes (CIPA).

Que la necesidad de llenar un vacío histórico en el campo de la salud pública, teniendo en cuenta que la salud ocupacional a nivel mundial es considerada como un pilar fundamental en el desarrollo de un país, siendo una estrategia de lucha contra la pobreza, sus acciones están dirigidas a la promoción y protección de la salud de los trabajadores y la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales en las diversas actividades económicas.

Que la enfermedad profesional, como daño a la salud derivado de las condiciones en que se desarrolla el trabajo, es un problema humano y social que desde hace varias décadas ha intentado solucionarse por los distintos Estados y Organismos Internacionales.

Que en diciembre de 2004, en la reunión de Ministros de Salud del MERCOSUR, se crea la COMISIÓN INTERGUBERNAMENTAL DE SALUD AMBIENTAL Y EL TRABAJADOR (CISAT) (MERCOSUR/XVII RMSM-EA/ACUERDOS) N°s 24 Y 25/04); se acuerda dar prioridad a la elaboración de una lista común de enfermedades relacionadas con el trabajo; y en mayo de 2007, la(CISAT) reitera la necesidad planteada oportunamente, de contar con un listado de las enfermedades relacionadas con el trabajo en cada uno de los países miembros.

Que es prioridad nacional contar con un listado de enfermedades profesionales, tener un registro de notificaciones adecuado para el Paraguay, conocer y difundir las definiciones y los diferentes elementos en materia de enfermedades profesionales y accidentes de trabajo, y destacando que la República del Paraguay aún no ha culminado el proceso de ratificación del Convenio 121 de la O.I.T. y la aceptación de Recomendación 194 de la Conferencia General de la O.I.T., ello no implica un impedimento para que de acuerdo a la política interna se pueda impulsar a nivel local su cumplimiento, y ante las consideraciones precedentes, se considera muy importante la adopción del referido listado.

POR TANTO, en ejercicio de sus facultades constitucionales,

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DEL PARAGUAY

DECRETA:

Art. 1º : Adóptase el siguiente "Listado de Enfermedades Profesionales" de acuerdo con el convenio 121 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) relativo a las prestaciones en caso de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, y la Recomendación 194, del 20 de junio de 2002, de la Conferencia General de la (OIT), relativa a la lista de Enfermedades Profesionales y el Registro y Notificación de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, actualizadas por el Consejo de Administración del mismo organismo internacional, en fecha 25 de marzo de 2010: actualizadas por el Consejo de Administración del mismo organismo internacional, en fecha 25 de marzo de 2010:

1.- Enfermedades desglosadas según sus agentes.

Enfermedades profesionales causadas por la exposición a agentes, que resulte de las actividades laborales.

1.- Enfermedades causadas por agentes químicos.

1.1.1. Enfermedades causadas por berilio o sus compuestos.

1.1.2. Enfermedades causadas por cadmio a sus compuestos.

1.1.3. Enfermedades causadas por fósforo o sus compuestos.

- 1.1.4. Enfermedades causadas por cromo o sus compuestos.
- 1.1.5. Enfermedades causadas por manganeso o sus compuestos.
- 1.1.6. Enfermedades causadas por arsénico o sus componentes.
- 1.1.7. Enfermedades causadas por mercurio o sus compuestos.
- 1.1.8. Enfermedades causadas por plomo o sus compuestos.
- 1.1.9. Enfermedades causadas por fluor o sus compuestos
- 1.1.10. Enfermedades causadas por disulfuro de carbono
- 1.1.11. Enfermedades causadas por los derivados halogenados de los hidrocarburos alifáticos o aromáticos.
- 1.1.12. Enfermedades causadas por benceno o sus homólogos.
- 1.1.13. Enfermedades causadas por los derivados nitrados y amínicos del benceno o de sus homólogos.
- 1.1.14. Enfermedades causadas por nitroglicerina u otros ésteres del ácido nítrico.
- 1.1.15. Enfermedades causadas por alcoholes, glicoles o cetonas.
- 1.1.16. Enfermedades causadas por sustancias asfixiantes como monóxido de carbono, sulfuro de hidrógeno, cianuro de hidrógeno o sus derivados.
- 1.1.17. Enfermedades causadas por acrilonitrilo.
- 1.1.18. Enfermedades causadas por óxidos de nitrógeno.
- 1.1.19. Enfermedades causadas por vanadio o sus compuestos.
- 1.1.20. Enfermedades causadas por antimonio o sus compuestos.
- 1.1.21. Enfermedades causadas por hexano.
- 1.1.22. Enfermedades causadas por ácidos minerales.
- 1.1.23. Enfermedades causadas por agentes farmacéuticos (cuando se aplique esta lista habrá que tener un cuenta, según proceda, el grado y el tipo de exposición, así como el trabajo o la ocupación que implique un riesgo de exposición específico).

- 1.1.24. Enfermedades causadas por níquel o sus compuestos.
- 1.1.25. Enfermedades causadas por talio o sus compuestos.
- 1.1.26. Enfermedades causadas por osmio o sus compuestos.
- 1.1.27. Enfermedades causadas por selenio o sus compuestos.
- 1.1.28. Enfermedades causadas por cobre o sus compuestos.
- 1.1.29. Enfermedades causadas por platino o sus compuestos.
- 1.1.30. Enfermedades causadas por estaño o sus compuestos.
- 1.1.31. Enfermedades causadas por zinc o sus compuestos.
- 1.1.32. Enfermedades causadas por fosgeno.
- 1.1.33. Enfermedades causadas por sustancias irritantes de la córnea como benzoquinona.
- 1.1.34. Enfermedades causadas por amoniaco.
- 1.1.35. Enfermedades causadas por isocianatos.
- 1.1.36. Enfermedades causadas por plaguicidas.
- 1.1.37. Enfermedades causadas por óxidos de azufre.
- 1.1.38. Enfermedades causadas por disolventes orgánicos.
- 1.1.39. Enfermedades causadas por látex a productos que contienen látex.
- 1.1.40. Enfermedades causadas por cloro.
- 1.1.41. Enfermedades causadas por otros agentes químicos en el trabajo no mencionados en los puntos anteriores, cuando se haya establecido científicamente o por métodos adecuados a las condiciones y la práctica nacionales, un vínculo directo entre la exposición a dichos agentes químicos que resulte de las actividades laborales y la(s) enfermedad(es) contraída(s) por el trabajador.
- 1.2. Enfermedades causadas por agentes físicos
 - 1.2.1. Deterioro de la audición causada por ruido.

1.2.2. Enfermedades causadas por vibraciones (trastornos de músculos, tendones, huesos, articulaciones, vasos sanguíneos periféricos o nervios periféricos).

1.2.3. Enfermedades causadas por aire comprimido o descomprimido.

1.2.4. Enfermedades causadas por radiaciones ionizantes.

1.2.5. Enfermedades causadas por radiaciones ópticas (ultravioleta, de luz visible, infrarroja), incluido el láser.

1.2.6. Enfermedades causadas por exposición a temperaturas extremas.

1.2.7. Enfermedades causadas por otros agentes físicos en el trabajo no mencionados en los puntos anteriores, cuando se haya establecido científicamente o por métodos adecuados a las condiciones y la práctica nacionales, un vínculo directo entre la exposición a dichos agentes físicos que resulte de las actividades laborales y la(s) enfermedad(es) contraída(s) por el trabajador.

1.3. Agentes biológicos y enfermedades infecciosas o parasitarias.

1.3.1. Brucelosis.

1.3.2. Virus de la hepatitis.

1.3.3. Virus de la inmunodeficiencia humana (VIH).

1.3.4. Tétanos.

1.3.4.1. Tuberculosis.

1.3.4.2. Síndromes tóxicos o inflamatorios asociados con contaminantes bacterianos o fúngicos.

1.3.4.3. Ántrax.

1.3.4.4. Leptospirosis.

1.3.4.5. Enfermedades causadas por otros agentes biológicos en el trabajo no mencionados en los puntos anteriores, cuando se haya establecido científicamente o por métodos adecuados a las condiciones y la práctica nacionales, un vínculo directo entre la

exposición a dichos agentes biológicos que resulte de las actividades laborales y la (s) enfermedad(es) contraída(s) por el trabajador.

2.- Enfermedades clasificadas según el aparato o sistema afectado.

2.1. Enfermedades profesionales del aparato respiratorio.

2.1.1. Neumoconiosis causadas por polvos minerales esclerógenos (silicosis, antrocosilicosis, asbestosis).

2.1.2. Silicotuberculosis.

2.1.3. Neumoconiosis causadas por polvo mineral no fibrogénico.

2.1.4. Siderosis.

2.1.5. Enfermedades broncopulmonares causadas por polvo de metales duros.

2.1.6. Enfermedades broncopulmonares causadas por polvo de algodón (bisinosis), de lino, de cáñamo, de sisal o de caña de azúcar (bagazosis).

2.1.7. Asma causada por agentes sensibilizantes o irritantes reconocidos o inherentes al proceso de trabajo.

2.1.8. Alveolitis alérgica extrínseca causada por inhalación de polvos orgánicos o de aerosoles contaminados por microbios que resulte de las actividades laborales.

2.1.9. Enfermedades pulmonares obstructivas crónicas causadas por inhalación de polvo de carbón, polvo de canteras de piedra, polvo de madera, polvo de cereales y del trabajo agrícola, polvo de locales para animales, polvo de textiles y polvo de papel que resulte de las actividades laborales.

2.1.10. Enfermedades pulmonares causadas por aluminio.

2.1.11. Trastornos de las vías respiratorias superiores causados por agentes sensibilizantes o irritantes reconocidos e inherentes al proceso de trabajo

2.1.12. Otras enfermedades del sistema respiratorio, no mencionadas en los puntos anteriores, cuando se haya establecido científicamente o por métodos adecuados a las condiciones y la práctica nacionales, un vínculo directo entre la exposición a factores de

riesgo que resulte de las actividades laborales y la(s) enfermedad(es) contraída(s) por el trabajador.

2.2. Enfermedades profesionales de la piel.

2.2.1. Dermatitis alérgica de contacto y urticaria de contacto causada por otros alérgenos reconocidos, no mencionados en los puntos anteriores, que resulten de las actividades laborales.

2.2.2. Dermatitis irritante de contacto causada por otros agentes irritantes reconocidos, mencionados en los puntos anteriores, que resulten de las actividades laborales.

2.2.3. Vitíligo causado por otros agentes reconocidos, no mencionados en los puntos anteriores, que resulten las actividades laborales.

2.2.4. Otras enfermedades de la piel causadas por agentes físicos, químicos o biológicos en el trabajo no incluidos en otros puntos, cuando se haya establecido científicamente o por métodos adecuados a las condiciones y la práctica nacionales, un vínculo directo entre la exposición a factores de riesgo que resulte de las actividades laborales y la(s) enfermedad(es) de la piel contraída(s) por el trabajador.

2.3. Enfermedades profesionales del sistema osteomuscular

2.3.1. Tenosinovitis de la estiloides radial debida a movimientos repetitivos, esfuerzos intensos y posturas extremas de la muñeca.

2.3.2. Tenosinovitis crepitante crónica de la mano y de la muñeca debida a movimientos repetitivos, esfuerzos intensos y posturas extremas de la muñeca.

2.3.3. Bursitis del olecranon debida a presión prolongada en la región del codo.

2.3.4. Bursitis prerrotuliana debida a largos períodos de trabajo en posición de rodillas.

2.3.5. Epicondilitis debida a trabajo intenso repetitivo.

2.3.6. Lesiones de menisco debidas a largos períodos de trabajo en posición de rodillas o en cuclillas.

2.3.7. Síndrome del túnel carpiano debido a períodos prolongados de trabajo intenso y repetitivo, trabajo que entrañe vibraciones, posturas extremas de la muñeca, o una combinación de estos tres factores.

2.3.8. Otros trastornos del sistema osteomuscular no mencionados en los puntos anteriores, cuando se haya establecido científicamente o por métodos adecuados a las condiciones y la práctica nacionales, un vínculo directo entre la exposición a factores de riesgo que resulte de las actividades laborales y los trastornos del sistema osteomuscular contraído(s) por el trabajador.

2.4. Trastornos mentales y del comportamiento

2.4.1. Trastorno de estrés postraumático.

2.4.1.y 2.4.2. Otros trastornos mentales o del comportamiento no mencionados en el punto anterior, se haya establecido científicamente o por métodos adecuados a las condiciones y la práctica nacionales, un vínculo directo entre la exposición a factores de riesgo que resulte de las actividades laborales y los trastornos mentales o del comportamiento contraídos por el trabajador.

3. Cáncer profesional

3.1. Cáncer causado por los agentes siguientes:

3.1.1. Amianto o asbesto.

3.1.2. Bencidina y sus sales.

3.1.3. Eter bisclorometílico.

3.1.4. Compuesto de Cromo VI.

3.1.5. Alquitranes de hulla y brea de carbón u hollín.

3.1.6. Beta-naftilamina.

3.1.7. Cloruro de vinilo.

3.1.8. Benceno.

3.1.9. Derivados nitrados y amínicos tóxicos del benceno o de sus homólogos.

3.1.10. Radiaciones ionizantes.

3.1.11. Alquitrán, brea, betún aceites minerales, antraceno o los compuestos, los productos o los residuos de esas sustancias.

3.1.12. Emisiones de hornos de coque.

3.1.13. Compuestos de níquel.

3.1.14. Polvo de madera.

3.1.15. Arsénico y sus compuestos.

3.1.16. Berilio y sus compuestos.

3.1.17. Cadmio y sus compuestos.

3.1.18. Eroinita.

3.1.19. 3.1.19.

3.1.20. Virus de la hepatitis B (VHB) y virus de la hepatitis C (VHC).

3.1.21. Cáncer causado por otros agentes en el trabajo no mencionados en los puntos anteriores, cuando se haya establecido científicamente o por métodos adecuados a las condiciones y la práctica nacionales, un vínculo directo entre la exposición a dichos agentes que resulte de las actividades laborales y el cáncer contraído por el trabajador.

4. Otras enfermedades.

4.1. Nistagmo de los mineros.

4.2. Otras enfermedades específicas causadas por ocupaciones o procesos no mencionados en este listado, cuando se haya establecido científicamente o por métodos adecuados a las condiciones y la práctica nacionales, un vínculo directo entre la exposición que resulte de las actividades laborales y la (s) enfermedad(es) contraída(s) por el trabajador.

Art. 2º : El presente decreto será refrendado por la Ministra de Salud Pública y Bienestar Social, y por el Ministro de Justicia y Trabajo.

Art. 3º : Comuníquese, publíquese e insértese en el Registro Oficial.

CONSTITUCION NACIONAL DEL PARAGUAY

CAPITULO VIII

DEL TRABAJO

SECCIÓN I

DE LOS DERECHOS LABORALES

Art. 91 DE LAS JORNADAS DE TRABAJO Y DE DESCANSO:

La duración máxima de la jornada ordinaria de trabajo no excederá de ocho horas diarias, y cuarenta y ocho horas semanales, diurnas, salvo las legalmente establecidas por motivos especiales.

Art. 92 DE LA RETRIBUCION DEL TRABAJO:

La ley consagrara el salario vital mínimo y móvil, el anual, la bonificación familiar, el reconocimiento de un salario superior al básico por horas de trabajo insalubre o riesgoso, y las horas extraordinarias, nocturnas y en días feriados. Corresponde, básicamente, igual salario por igual trabajo.

Art. 99 DEL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS LABORALES:

El cumplimiento de las normas laborales y el de las seguridad e higiene en el trabajo quedara sujeto a la fiscalización de las autoridades creadas por la ley, la cual establecerá las sanciones en caso de su violación.

EN EL CODIGO DEL TRABAJO

TITULO QUINTO

DE LA SEGURIDAD, HIGIENE Y COMODIDADEN EL TRABAJO

El art. 273 que dispone el C.T. la política de prevención de riesgos ocupacionales se desarrolla a través de la seguridad, higiene y medicina del trabajo, entendida como conjunto de técnica, estudios y acciones encaminadas al perfeccionamiento de las condiciones ambientales, materiales, organizativas y personales destinadas a evitar danos o alteración de la integridad física, funcional o psicológica de los trabajadores.

Están obligados a realizar y cumplir las disposiciones de este título los empleadores, trabajadores, sindicatos y el estado.

Art. 282 la autoridad administrativa del trabajo adoptara medidas para:

- a) Organizar el servicio de inspectores de seguridad, adiestrados especialmente en la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, reglamentando sus deberes y atribuciones.

- b) Dictar las reglamentaciones del presente título que deberán inspirarse en una mayor protección de la vida, seguridad, comodidad e higiene de los trabajadores, de acuerdo con los adelantos técnico-científicos y el progresivo desarrollo de la actividad industrial, previa consulta con las organizaciones más representativas de los trabajadores y empleadores; y,

- c) Promover la educación en materia de seguridad e higiene y en la prevención de los riesgos, por cuantos medios sean apropiados, a fin de despertar y mantener el interés de empleadores y trabajadores.

El art. 81- son causa justificadas de terminación del contrato por voluntad unilateral del empleador. Que especifica en el inciso m) el trabajo a desgano o disminución intencional en el rendimiento del trabajo y la incitación a otros trabajadores para el mismo fin.

CODIGO CIVIL

TITULO VIII

DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL

CAPITULO I

DE LA RESPONSABILIDAD POR HECHO PROPIO

El art. 1835 existirá daño, siempre que se causare a otro algún perjuicio en su persona, en sus derechos o facultades, o en la cosas de su dominio o posesión.

La obligación de reparar se extiende a toda lesión material o moral causada por acto ilícito. La acción por indemnización del daño moral solo competará al damnificado directo. Si del hecho hubiere resultado su muerte, únicamente tendrán acción los herederos forzosos.

LEY ESPAÑOLA

LEY 31/1995, DE 8 DE NOVIEMBRE, DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.

CAPITULO IV

SERVICIOS DE PREVENCIÓN

Artículo 30. PROTECCIÓN Y PREVENCIÓN DE RIESGOS PROFESIONALES.

1. En cumplimiento del deber de prevención de riesgos profesionales, el empresario designará uno o varios trabajadores para ocuparse de dicha actividad, constituirá un servicio de prevención o concertará dicho servicio con una entidad especializada ajena a la empresa.

- 3 Los trabajadores designados deberán tener la capacidad necesaria, disponer del tiempo y de los medios precisos y ser suficientes en número, teniendo en cuenta el tamaño de la empresa, así como los riesgos a que están expuestos los trabajadores y su distribución en la misma, con el alcance que se determine en las disposiciones a que se refiere la letra e) del apartado 1 del artículo 6 de la presente Ley.

Los trabajadores a que se refiere el párrafo anterior colaborarán entre sí y, en su caso, con los servicios de prevención.

3. Para la realización de la actividad de prevención, el empresario deberá facilitar a los trabajadores designados el acceso a la información y documentación a que se refieren los artículos 18 y 23 de la presente Ley.

4. Los trabajadores designados no podrán sufrir ningún perjuicio derivado de sus actividades de protección y prevención de los riesgos profesionales en la empresa. En ejercicio de esta función, dichos trabajadores gozarán, en particular, de las garantías que para los representantes de los trabajadores establecen las letras a), b) y c) del artículo 68 y el apartado 4 del artículo 56 del texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.

Esta garantía alcanzará también a los trabajadores integrantes del servicio de prevención, cuando la empresa decida constituirlo de acuerdo con lo dispuesto en el artículo siguiente.

Los trabajadores a que se refieren los párrafos anteriores deberán guardar sigilo profesional sobre la información relativa a la empresa a la que tuvieron acceso como consecuencia del desempeño de sus funciones.

5. En las empresas de menos de seis trabajadores, el empresario podrá asumir personalmente las funciones señaladas en el apartado 1, siempre que desarrolle de forma habitual su actividad en el centro de trabajo y tenga la capacidad necesaria, en función de los riesgos a que estén expuestos los trabajadores y la peligrosidad de las actividades, con el alcance que se determine en las disposiciones a que se refiere la letra e) del apartado 1 del artículo 6 de la presente Ley.

6. El empresario que no hubiere concertado el Servicio de prevención con una entidad especializada ajena a la empresa deberá someter su sistema de prevención al control de una auditoría o evaluación externa, en los términos que reglamentariamente se determinen.

Modificado por LEY 25/2009.

En las empresas de hasta diez trabajadores, el empresario podrá asumir personalmente las funciones señaladas en el apartado 1, siempre que desarrolle de forma habitual su actividad en el centro de trabajo y tenga la capacidad necesaria, en función de los riesgos a que estén expuestos los trabajadores y la peligrosidad de las actividades, con el alcance que se determine en las disposiciones a que se refiere el artículo 6.1.e) de esta Ley.

Modificado por LEY 14/2013.

En las empresas de hasta diez trabajadores, el empresario podrá asumir personalmente las funciones señaladas en el apartado 1, siempre que desarrolle de forma habitual su actividad en el centro de trabajo y tenga la capacidad necesaria, en función de los riesgos a que estén expuestos los trabajadores y la peligrosidad de las actividades, con el alcance que se determine en las disposiciones a que se refiere el artículo 6.1.e) de

esta Ley. La misma posibilidad se reconoce al empresario que, cumpliendo tales requisitos, ocupe hasta 25 trabajadores, siempre y cuando la empresa disponga de un único centro de trabajo.

El empresario que no hubiere concertado el Servicio de prevención con una entidad especializada ajena a la empresa deberá someter su sistema de prevención al control de una auditoría o evaluación externa, en los términos que reglamentariamente se determinen.

Las personas o entidades especializadas que pretendan desarrollar la actividad de auditoría del sistema de prevención habrán de contar con una única autorización de la autoridad laboral, que tendrá validez en todo el territorio español. El vencimiento del plazo máximo del procedimiento de autorización sin haberse notificado resolución expresa al interesado permitirá entender desestimada la solicitud por silencio administrativo, con el objeto de garantizar una adecuada protección de los trabajadores.

Añadido por LEY 25/2009.

GLOSARIO

ACOTAR: delimitar cualquier otra cosa.

AMBIGÜEDAD: Posibilidad de que algo pueda entenderse de varios modos o de que admita distintas interpretaciones.

ANSIÓGENA: que provoca ansiedad o angustia.

BURNOUT: El síndrome de burnout, quemado en el trabajo

El síndrome de burnout implica directamente estar quemado por el trabajo. Es una sensación de agotamiento y de frustración que abrumba al trabajador. Generalmente, el burnout se traduce en una importante reducción de la productividad en el trabajo, pérdida de la ilusión por desarrollar la jornada laboral y apatía.

CONSTATAR: Comprobar la veracidad y certeza de un hecho y dar constancia de él.

DEMOGRAFICAS: la demografía es el análisis de las comunidades humanas a partir de la estadística. El concepto procede de un vocablo griego compuesto que puede traducirse como “descripción del pueblo”.

DESHUMANIZACION: Pérdida o falta de características humanas.

DISPEPSIA: La dispepsia es un cuadro clínico compuesto por un conjunto de síntomas continuos o intermitentes, referidos por el paciente como dolor, malestar o incomodidad tipo pesadez o plenitud en el hueco del estómago, que pueden o no empeorar al comer.

ESTIMULOS: Es una forma de interacción entre el ser vivo y el medio, es el agente, condición o energía capaz de provocar una respuesta en un organismo determinado.

FLUCTUACION: Este verbo hace referencia a la oscilación (incrementar y reducir de manera alternada) o a vacilar.

FRUSTRACION: Para la psicología, la frustración es un síndrome que presenta síntomas diversos. De todas formas, estos síntomas están todos vinculados a la desintegración emocional, que se vive en diferentes niveles y con múltiples causas y consecuencias.

GASTRITIS: La gastritis es una afección en la cual el revestimiento del estómago, conocido como la mucosa gástrica, está inflamado.

HACINAMIENTO: El término hacinamiento hace referencia a un estado de cosas lamentable que se caracteriza por el amontonamiento o acumulación de individuos o de animales en un mismo lugar, el cual a propósito que no se haya físicamente preparado para albergarlos.

HOMEOSTATICO: es el conjunto de fenómenos de autorregulación que llevan al mantenimiento de la constancia en las propiedades y la composición del medio interno de un organismo.

MONOTONO: La monotonía se define como la uniformidad o la igualdad de tono en quien habla, en la voz, en la música.

NEUROSIS: Trastorno psicológico que se caracteriza por una intensa conflictividad interior. La persona neurótica tiene un deficiente control de su vida afectiva y de sus pulsiones e instintos.

POLUCION: Se trata de la contaminación ambiental que provocan ciertas sustancias y desechos.

PRECEPTIBLE: Que puede ser notado o percibido.

PSICOSOMATICA: Es una alteración física para la cual no se encuentra ninguna causa fisiológica que la origine. Entonces a estos síntomas se los relaciona con algún conflicto psicológico. Es decir, se supone que hay un factor psicológico que desencadena una sintomatología orgánica.

PSICOSOCIALES: Psicosocial es un término acuñado por la psicología social, que es una de las cuatro ramas generales de la psicología. La misma estudia de qué manera los pensamientos, comportamientos y sentimientos de las personas se ven influenciados por las demás personas.

SINDROME: un síndrome se caracteriza por agrupar diversos síntomas que caracterizan a una determinada enfermedad o bien describe al grupo de fenómenos propios de una situación específica.

SUSCEPTIBILIDAD: capaz de recibir el efecto o acción que se indica.

RESARCIMIENTOS: resarcimiento es la acción y efecto de resarcir. Este verbo, con origen en un vocablo latino y hace referencia a reparar, compensar o indemnizar un daño o perjuicio. El resarcimiento, por lo tanto, es una reparación, compensación o indemnización.

VERTIGINOSO: que produce una sensación de pérdida del equilibrio similar al mareo.

BIBLIOGRAFÍA

REFERENCIAS CITADAS

<http://stresslabora.blogspot.com.ar/2008/04-el-ests-definic-cusas-y-conceptos.html>

Estrés Laboral - Dr. Antonio Cano Vindel -SEAS

http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres_lab/el_estres.htm

<http://www.areas.com/salud%20laboral/sindromeburnout.htm>

<http://stresslabora.blogspot.com/2008/04/consecuencias-del-ests-laboral.html>

http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres_lab/fact_psicosoc.htm

http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres_lab/epidem_y_costes.htm

<http://contenidos.universia.es/especiales../burn-out/tipos/index.htm>

<http://contenidos.universia.es/especiales/burn-out/causas/index.htm>

<http://www.aafp.org/fpm/970400fm/lead/htm0>

<http://contenidos.universia.es/especiales../burn-out/relaciones-estres-burnout/index.htm>

<http://contenidos.universia.es/especiales/burn-out/medidas-prevencion/estrategias/intervencion-individual/index.htm>

<http://www.estres.edusanluis.com.ar/2013/08/estrategias-y-tecnicas-para-prevenir-y.html>

<http://contenidos.universia.es/especiales../burn-out/medidas-prevencion/estrategias/intervencion-organizacional/index.htm>

Constitución Nacional Pyo.-1992 art. 91 y 92.

<http://www.ilo.org/santiago/lang--es/index.htm>

<http://www.eclac.cl/>

Código del Trabajo Paraguayo- Art. 273, 81 inc) m, 82 inc) a-, y 84

Código Civil Paraguayo- art. 1835

LEY N° 2.578-Prevención, detección precoz y rehabilitación del Síndrome de Desgaste Laboral Crónico - ARGENTINA

LEY 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. BOE nº 269 10/11/1995 – ESPAÑA

<http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem>

BIBLIOGRAFIA CONSULTADA

Constitución Nacional Pyo.-1992 Art. 91 y 92.

Código del Trabajo Paraguayo- Art. 273, 81 inc) m, 82 inc) a-, y 84

Código Civil Paraguayo- Art. 1835

Cooper, C. L., Dewe, P. J., & O'Driscoll, M. P. (2001). *Organizational stress: a review and critique of theory, research, and applications*. Thousand Oaks [etc]: Sage.

Cooper, C. L., & Payne, R. (1980). *Current concerns in occupational stress*. Chichester [etc.]: John Wiley & Sons.

Cooper, C. L., & Payne, R. (1980). *Stress at work* ([Reprint] ed.). Chichester: Wiley.

Fineman, S. (1983). *White collar unemployment: impact and stress*. Chichester: John Wiley & Sons.

http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres_lab/el_estres.htm

<http://stresslabora.blogspot.com.ar/2008/04 -el-ests-definic-cusas-y-conceptos.html>

<http://www.arearh.com/salud%20laboral/sindromeburnout.htm>

<http://stresslabora.blogspot.com/2008/04/consecuencias-del-estrs-laboral.html>

http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres_lab/fact_psicosoc.htm

http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres_lab/epidem_y_costes.htm

<http://contenidos.universia.es/especiales../burn-out/tipos/index.htm>

<http://contenidos.universia.es/especiales/burn-out/causas/index.htm>

<http://www.aafp.org/fpm/970400fm/lead/htm0>

<http://contenidos.universia.es/especiales../burn-out/relaciones-estres-burnout/index.htm>

<http://contenidos.universia.es/especiales/burn-out/medidas-prevencion/estrategias/intervencion-individual/index.htm>

<http://www.estres.edusanluis.com.ar/2013/08/estrategias-y-tecnicas-para-prevenir-y.html>

<http://www.ilo.org/santiago/lang--es/index.htm>

<http://www.eclac.cl/>

<http://contenidos.universia.es/especiales../burn-out/medidas-prevencion/estrategias/intervencion-organizacional/index.htm>

LEY N° 2.578-Prevención, detección precoz y rehabilitación del Síndrome de Desgaste Laboral Crónico - ARGENTINA

LEY 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. BOE nº 269 10/11/1995 – ESPAÑA

<http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem>

Maslach, C. (1997). Inventario Burnout de Maslach(MBI): Síndrome del quemado por estrés laboral asistencial. Madrid: TEA.

Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). Maslach burnout inventory manual. Palo Alto (California): Consulting Psychologists Press.

Travers, C. J., & Cooper, C. L. (1996). Teachers under pressure: stress in the teaching profession. London [etc]: Routledge.

Travers, C. J., & Cooper, C. L. (1997). El estrés de los profesores: la presión en la actividad docente (1ª ed.). Barcelona [etc.]: Paidós.

<http://portal.ips.gov.py/portal/IpsWeb>

<http://www.mjt.gov.py/>

<http://www.mspbs.gov.py/v>

