

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES**



**INCIDENCIAS LEGALES DEL ESTRÉS COMO UNA ENFERMEDAD LABORAL
DETECTADA EN LAS VENTANILLAS DE SERVICIO AL CONTRIBUYENTE DE LA
SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA**

MARÍA LUISA CANIZALES SIAN

GUATEMALA, MAYO DE 2011

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES**

**INCIDENCIAS LEGALES DEL ESTRÉS COMO UNA ENFERMEDAD LABORAL
DETECTADA EN LAS VENTANILLAS DE SERVICIO AL CONTRIBUYENTE DE LA
SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA**

TESIS

Presentada a la Honorable Junta Directiva

de la

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

de la

Universidad de San Carlos de Guatemala

Por

MARÍA LUISA CANIZALES SIAN

Previo a conferírsele el grado académico de

LICENCIADA EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

y los títulos profesionales de

ABOGADA Y NOTARIA

Guatemala, Mayo de 2011

**HONORABLE JUNTA DIRECTIVA
DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES
DE LA
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

DECANO: Lic. Bonerge Amilcar Mejía Orellana
VOCAL I: Lic. César Landelino Franco López
VOCAL II: Lic. Gustavo Bonilla
VOCAL III: Lic. Luis Fernando López Díaz
VOCAL IV: Br. Mario Estuardo León Alegría
VOCAL V: Br. Luis Gustavo Ciraiz Estrada
SECRETARIO: Lic. Avidán Ortiz Orellana

**TRIBUNAL QUE PRACTICÓ
EL EXAMEN TÉCNICO PROFESIONAL**

Primera Fase:

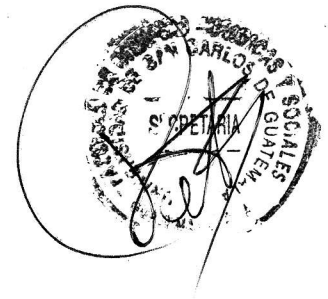
Presidente: Lic. Napoleón Orozco Monzón
Vocal: Lic. Carlos Humberto de León Velasco
Secretaria: Licda. Marisol Morales Chew

Segunda Fase:

Presidente: Lic. Guillermo Rolando Díaz Rivera
Vocal: Lic. Jorge Leonel Franco Morán
Secretario: Lic. Saulo de León Estrada

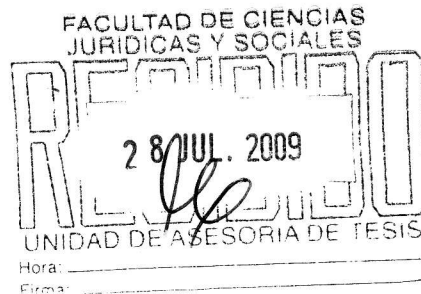
RAZÓN: “Únicamente el autor es responsable de las doctrinas sustentadas y contenido de la tesis”. (Artículo 43 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público).

Lic. José Diego Méndez Álvarez
Abogado y Notario
3ª. calle 14-52, zona 3, Colonia Nueva Montserrat
Mixco, Guatemala
Teléfono: 5929-7008



Guatemala, 16 de abril de 2009

Licenciado
Marco Tulio Castillo Lutín
Jefe de la Unidad de Asesoría de Tesis
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
Universidad de San Carlos de Guatemala



Licenciado Castillo Lutín:

En cumplimiento del nombramiento de fecha veintisiete de febrero de dos mil ocho, emitido por la Unidad de Asesoría de Tesis, procedí a ASESORAR el trabajo de tesis de la bachiller **MARÍA LUISA CANIZALES SIAN** intitulada: **"INCIDENCIAS LEGALES DEL ESTRÉS COMO UNA ENFERMEDAD LABORAL DETECTADA EN LAS VENTANILLAS DE SERVICIO AL CONTRIBUYENTE DE LA SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA"**.

1. Para el efecto me permito informar a usted lo siguiente: a) que el trabajo de tesis que procedí a asesorar se encuentra elaborado conforme a la perspectiva doctrinaria adecuada y moderna de los textos legales relacionados con la disciplina; b) que el trabajo referido se encuentra contenido en cuatro capítulos, comprendiendo en los mismos aspectos importantes del tema, de tal forma que la autora en el análisis realizado demuestra que efectivamente los empleados que atienden las ventanillas de la Superintendencia de Administración Tributaria se encuentran sometidos a un alto nivel de estrés, haciendo énfasis en la importancia de que la entidad patronal preste más atención a las condiciones de trabajo a las que se encuentran expuestos sus trabajadores. Consecuentemente, el Congreso de la República de Guatemala como órgano facultado revise la legislación mercantil vigente y proceda a actualizarla, en el sentido que sea posible crear una regulación legal que incluya al estrés como enfermedad laboral, radicando en ello su contribución científica a la investigación de mérito, los anexos indican el resultado de las encuestas realizadas a dicho personal.

2. Que realicé las recomendaciones del caso, así como las correcciones atinentes y necesarias, mismas que fueron observadas y cumplidas fehacientemente por la sustentante del presente trabajo.



En mi opinión, la tesis, efectivamente cumple con los requisitos del Artículo 32 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura de Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público, y para el efecto hago constar que: a) el contenido científico y técnico contribuye enormemente a la modernización del Código de Trabajo; b) en cuanto a la metodología utilizada, en su desarrollo se observó la aplicación científica de los métodos jurídico e inductivo; c) en lo concerniente a las técnicas de investigación la sustentante aplicó las técnicas de investigación documental, la ficha bibliográfica y los anexos hacen referencia a la encuestas realizadas; d) para el efecto, la redacción utilizada reúne las condiciones exigidas en cuanto a claridad y precisión, de tal forma que sea comprensible al lector; e) la sustentante brinda un importante aporte jurídico, así como un enfoque doctrinario y legal, al recomendar que la Superintendencia de Administración Tributaria implemente una clínica de atención al personal que laboran en las ventanillas de atención al contribuyente para prevenir enfermedades laborales, de lo expuesto deriva que es invaluable la contribución científica que la sustentante realiza en la tesis de mérito; f) las conclusiones y recomendaciones son atinentes, oportunas, claras, sencillas y concretas, con el fin que sus propuestas sean tomadas en cuenta; y g) por último, la bibliografía utilizada es reciente, acorde y exacta para cada uno de los temas desarrollados en el contenido. Por lo antes expuesto, en definitiva, al haberse cumplido con todos los requisitos establecidos en el Artículo 32 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y Examen General Público referidos, resulta pertinente aprobar el trabajo de investigación objeto de asesoría, por lo que para el efecto procedo a emitir el presente **DICTAMEN FAVORABLE**.

Atentamente,

Lic. José Diego Méndez Álvarez
Abogado y Notario
Colegiado 3,663

José Diego Méndez Álvarez
ABOGADO Y NOTARIO

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



FACULTAD DE CIENCIAS
JURÍDICAS Y SOCIALES

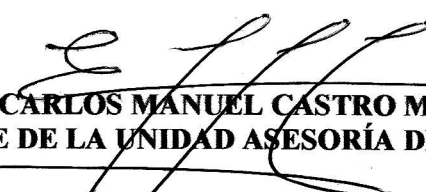
Ciudad Universitaria, zona 12
Guatemala, C. A.



UNIDAD ASESORÍA DE TESIS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES. Guatemala, tres de agosto de dos mil nueve.

Atentamente, pase al (a la) LICENCIADO (A) MOISES OSWALDO HERRERA VARGAS, para que proceda a revisar el trabajo de tesis del (de la) estudiante MARÍA LUISA CANIZALES SIAN, Intitulado: "INCIDENCIAS LEGALES DEL ESTRÉS COMO UNA ENFERMEDAD LABORAL DETECTADA EN LAS VENTANILLAS DE SERVICIO AL CONTRIBUYENTE DE LA SUPERINTENDENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA".

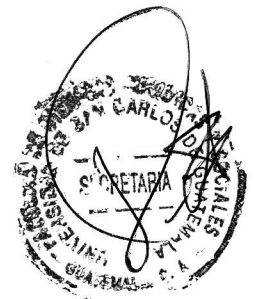
Me permito hacer de su conocimiento que está facultado (a) para realizar las modificaciones de forma y fondo que tengan por objeto mejorar la investigación, asimismo, del título de trabajo de tesis. En el dictamen correspondiente debe hacer constar el contenido del Artículo 32 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público, el cual dice: "Tanto el asesor como el revisor de tesis, harán constar en los dictámenes correspondientes, su opinión respecto del contenido científico y técnico de la tesis, la metodología y técnicas de investigación utilizadas, la redacción, los cuadros estadísticos si fueren necesarios, la contribución científica de la misma, las conclusiones, las recomendaciones y la bibliografía utilizada, si aprueban o desaprueban el trabajo de investigación y otras consideraciones que estimen pertinentes".


LIC. CARLOS MANUEL CASTRO MONROY
JEFE DE LA UNIDAD ASESORÍA DE TESIS



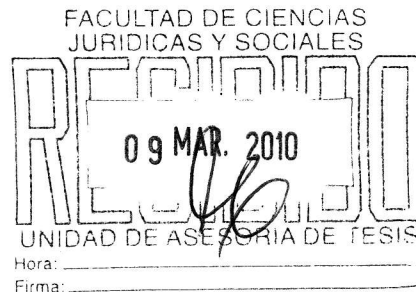
cc.Unidad de Tesis
CMCM/mbbm

Lic. Moisés Oswaldo Herrera Vargas
Abogado y Notario
Colegiada No. 5.015
12 calle 12-23, zona 16, Villas de Cantabria 999
Guatemala, Guatemala.
Teléfono: 22487058



Ciudad de Guatemala, 9 de marzo de 2010

Licenciado
Carlos Manuel Castro Monroy
Jefe de la Unidad de Asesoría de Tesis
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
Universidad de San Carlos de Guatemala.



Respetable señor Jefe de la Unidad de Asesoría de Tesis:

De manera atenta me dirijo a usted para comunicarle que he cumplido con la función de Revisor de Tesis de la estudiante María Luisa Canizales Sian, que me fuera asignada según providencia de fecha tres de agosto de dos mil nueve, intitulado: **“INCIDENCIAS LEGALES DEL ESTRÉS COMO UNA ENFERMEDAD LABORAL DETECTADA EN LAS VENTANILLAS DE SERVICIO AL CONTRIBUYENTE DE LA SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA”**, el cual a mi criterio cumple con todos los requisitos y formalidades que establece el normativo de esta Facultad, para el efecto procedo a emitir el Dictamen siguiente:

I. Considero que el tema investigado por la bachiller María Luisa Canizales Sian, es de suma importancia respecto a su contenido científico y técnico, por lo que puede llegarse a la conclusión de que el mismo, no sólo reúne los requisitos exigidos por la reglamentación correspondiente, sino además presenta una temática de especial importancia, en el sentido que la ponente logró establecer que efectivamente, es necesario prestarle atención al nivel de estrés a que se encuentran expuestos los trabajadores que atienden las ventanillas de la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT). En consecuencia, como contribución científica la ponente considera relevante que el Congreso de la República o bien la Corte Suprema de Justicia, propicie una iniciativa de ley que regule al estrés como una enfermedad laboral o profesional, no obstante los daños que sufren los trabajadores durante el desempeño de sus labores no reciben atención ni indemnización alguna por los daños sufridos por esta enfermedad.

II. La estructura formal de la tesis fue realizada en una secuencia ideal para un buen entendimiento de la misma, así como la utilización de la metodología concerniente a los métodos jurídico e inductivo; en lo concerniente a las técnicas de investigación la

sustentante aplicó la observación, la encuesta y la entrevista; además utilizó las técnicas de investigación documental, comprobándose con ello, que se hizo uso de la recolección de bibliografía actualizada.



III. De tal manera que la redacción utilizada reúne las condiciones exigidas en cuanto a la claridad y precisión; la sustentante brinda un valioso aporte jurídico enfocándolo desde el punto de vista doctrinario y legal, determinando que el facultado para legislar debe revisar la legislación laboral existente con el fin de actualizarla.

IV. Las conclusiones y recomendaciones fueron redactadas en forma clara y sencilla para esclarecer el fondo de la tesis en congruencia con el tema investigado, haciendo aportaciones valiosas y propuestas concretas para su realización.

V. La bibliografía empleada por la sustentante, fue la adecuada al tema investigado.

VI. En tal sentido, el contenido de trabajo de tesis me parece muy interesante y en medida de espacio, conocimiento e investigación esta apegada a las pretensiones de la postulante, cumpliendo en definitiva con los requisitos de forma y fondo exigidos en el Artículo 32 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y Examen General Público, derivado de lo anterior emito **DICTAMEN FAVORABLE** a la investigación realizada por la bachiller María Luisa Canizales Sian, en virtud de haber cumplido fehacientemente con el requerimiento científico y técnico, aplicación de la metodología y técnicas de investigación, redacción, pertinencia de su contribución científica, puntualización exacta de las conclusiones y recomendaciones arribadas, además de la utilización de la bibliografía atinente al tema investigado y los anexos indican los problemas sufridos por los trabajadores encuestados.

Sin más que agradecer la consideración a mi persona, al recomendarme tan honroso trabajo de revisor, aprovecho la oportunidad para suscribirme como su atento servidor.

LIC. MOISÉS OSWALDO HERRERA VARGAS
Abogado y Notario
Colegiado No. 5,015

Lic. Moisés Oswaldo Herrera Vargas
ABOGADO Y NOTARIO



DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES.

Guatemala, veintisiete de enero del año dos mil once.

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la Impresión del trabajo de Tesis del (de la) estudiante MARÍA LUISA CANIZALES SIAN, Titulado INCIDENCIAS LEGALES DEL ESTRÉS COMO UNA ENFERMEDAD LABORAL DETECTADA EN LAS VENTANILLAS DE SERVICIO AL CONTRIBUYENTE DE LA SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA. Artículos 31, 33 y 34 del Normativo para la elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público.-

CMCM/sllh.



ACTO QUE DEDICO

- A DIOS: Por la iluminación que me ha dado.
- A MIS PADRES: Mario Canizales y Juana de Jesús Sian, por su comprensión sólo puedo decir ¡Gracias!
- A MI ESPOSO: Rodolfo Archila Gómez.
- A MIS HIJOS: Edgar Rodolfo, Luis Alberto (+) y Brenda, con todo mi cariño maternal para ellos; que esto sirva de ejemplo en sus vidas.
- A MIS TÍOS: Cristina J. de Rodríguez y Ángel Arturo Rodríguez Montoya: ¡Gracias por todo su apoyo!
- A MIS PRIMOS: Irma, Verónica y José Patrocinio Rodríguez Jerónimo, con mucho cariño.
- A MI ALMA MÁTER: La gloriosa y tricentenaria Universidad de San Carlos de Guatemala y a la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales.

A TODOS MIS COMPAÑEROS: Con mucho cariño.

A MI ASESOR DE TESIS: Lic. José Diego Méndez Álvarez.

A MIS MENTORES: Lic. Víctor Manuel Marroquín Cardona y
Lic. Otto Marroquín Guerra

ÍNDICE

	Pág.
Introducción.....	i

CAPÍTULO I

1. Enfermedades laborales.....	1
1.1. Concepto.....	1
1.2. Origen.....	2
1.3. Definición.....	2
1.3.1. Definiciones jurídicas.....	3
1.3.2. Definiciones doctrinales.....	4
1.4. Lista de enfermedades profesionales.....	5
1.5. Aspectos jurídicos.....	7
1.6. Enfermedades laborales en España.....	9
1.7. Derecho de remuneración.....	13
1.8. Enfermedades profesionales en México.....	18
1.9. La regulación laboral en la República de Guatemala.....	21
1.10. Jornadas establecidas en el Código de Trabajo de la República de Guatemala.....	24
1.11. Seguridad laboral.....	27

CAPÍTULO II

2. Estrés laboral.....	31
2.1. Definición.....	33
2.2. Concepto.....	34
2.3. Clasificación.....	35
2.4. Origen y desarrollo de los estudios científicos del estrés.....	41
2.5. Síndrome de Burnout.....	50
2.6. Prevención.....	52
2.7. El estrés laboral en Guatemala.....	56

CAPÍTULO III

3. Ventanillas de atención al contribuyente de la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT).....	63
3.1. La Superintendencia de Administración Tributaria.....	63
3.2. Modernización del sistema tributario.....	65
3.3. Objeto de la Superintendencia de Administración Tributaria.....	66
3.4. Organización interna.....	69
3.5. División de regiones.....	71
3.6. Quejas sobre atención en ventanillas de la Superintendencia de Administración Tributaria.....	75

CAPÍTULO IV

4. Enfermedades producidas por estrés en las ventanillas de atención al contribuyente de la Superintendencia de Administración Tributaria.....	77
4.1. Datos de las agencias de la Superintendencia de Administración Tributaria encuestadas.....	77
4.2. Resultados de la encuesta A.....	79
4.3. Resultados de la encuesta B.....	88
4.4. Opiniones de los entrevistados.....	91
4.5. Demandas.....	92
4.6. Resarcimientos.....	93
CONCLUSIONES	95
RECOMENDACIONES	97
BIBLIOGRAFÍA	99

INTRODUCCIÓN

El tema de investigación se eligió porque es preciso conocer la problemática que afecta a los empleados de la ventanilla de atención a los contribuyentes de la Superintendencia de Administración Tributaria, en virtud que se encuentran inmersos en una presión constante como consecuencia de la atención que brindan a los contribuyentes, generándoles enfermedades laborales, tales como el estrés, siendo una enfermedad moderna que afecta al organismo humano ocasionando graves repercusiones a la salud de los trabajadores, enfermedad a la cual no se le ha prestado la importancia debida, no obstante ser la causa de muchas enfermedades terminales. Es importante que dicho patrono preste atención al estrés que están expuestos los trabajadores, ya que de ello deviene que se brinde un adecuado servicio al público, no obstante el Código de Trabajo no regula al estrés como enfermedad laboral, como ya se realiza en otros países.

La investigación ameritó formular la siguiente hipótesis: El nivel de estrés al que se encuentran expuestos los trabajadores de las ventanillas de atención al público en la Superintendencia de Administración Tributaria, ocasiona que se enfermen constantemente y además que atiendan hostilmente al contribuyente.

El objetivo de la tesis es: establecer, a través del análisis jurídico y doctrinario, las incidencias laborales del estrés como enfermedad laboral detectada en los trabajadores que atienden las ventanillas de la Superintendencia de Administración Tributaria.

Este trabajo lo integran cuatro capítulos. En el primero, se desarrollan las enfermedades laborales, concepto, definición y enfermedades profesionales, entre otros; el segundo, se refiere a todo lo relacionado al estrés laboral; en el tercero, se describe lo relativo a las ventanillas de atención al contribuyente de la Superintendencia de Administración Tributaria, así como la estructura de esta institución, entre otros; y por último, en el cuarto, se determina lo concerniente a las enfermedades producidas por estrés en las ventanillas de atención al contribuyente de la Superintendencia de Administración Tributaria.

Las teorías relativas a las incidencias legales del estrés como una enfermedad laboral detectada en los trabajadores que atienden a los contribuyentes en las ventanillas de la Superintendencia de Administración Tributaria, que sirven para fundamentar la tesis están contenidas en el derecho del trabajo y la ciencia de la salud, así lo expresan los tratadistas citados. En la investigación se utilizó el método jurídico, por medio del cual se analizó la legislación existente y el método inductivo, que permitió analizar las propiedades particulares y obtener el conocimiento total del tema. Además, se utilizaron las técnicas de investigación documental, fichas bibliográficas y la entrevista, que permitió efectuar una investigación profunda del tema.

Por último, se enfatiza que la legislación existente debe ser revisada, en el sentido que se regule el estrés como enfermedad laboral en el Código de Trabajo, por otra parte que el Instituto de Seguridad Social y el Ministerio de Trabajo realicen las inspecciones correspondientes, para determinar las medidas adoptadas por los patronos para contrarrestar el nivel de estrés de su personal.

CAPÍTULO I

1. Enfermedades laborales

Son todas aquellas dolencias sufridas por los trabajadores, como consecuencia de las distintas presiones a las que se encuentra inmersa la persona dentro del cumplimiento de sus labores diarias, con ocasión de la relación laboral o funcional desarrollada en las entidades estatales, empresariales o de diversa índole, que limitan en forma física, intelectual y moralmente al trabajador, originando en cierta forma las denominadas lesiones o enfermedades profesionales.

1.1. Concepto

El Real Decreto 1995/1978 de fecha 25 agosto de 1978 por el que se aprueba el cuadro de enfermedades profesionales en el sistema de la seguridad social del Reino de España, establece lo siguiente: “Se entenderá por enfermedad profesional la contraída a consecuencia del trabajo ejecutado por cuenta ajena en las actividades que se especifiquen en el cuadro que se apruebe por las disposiciones de aplicación y desarrollo de esta Ley y que esté provocada por la acción de los elementos o sustancias que en dicho cuadro se indiquen para cada enfermedad profesional”.

La exposición repetida y prolongada en el trabajo a ciertos irritantes puede provocar un conjunto de enfermedades pulmonares cuyos efectos permanecen incluso después de que esa exposición termine. Ciertas ocupaciones, debido a la naturaleza de su

ubicación, al tipo de trabajo o al ambiente en que se desarrollan, suponen un mayor riesgo para las enfermedades laborales pulmonares que otras. En contra de la creencia popular, los mineros de carbón no son los únicos que pueden contraer una enfermedad laboral pulmonar. Por ejemplo, trabajar en un garaje o en una fábrica textil expone a la persona a productos químicos peligrosos, polvos y fibras que pueden provocar problemas pulmonares de por vida si no se diagnostican y tratan correctamente. De acuerdo con la Asociación Americana del Pulmón (American Lung Association). Las enfermedades laborales pulmonares son la causa principal de enfermedades relacionadas con el trabajo. La mayoría de las enfermedades laborales pulmonares son debidas a la exposición repetida y prolongada, pero incluso una única exposición severa a un agente peligroso puede dañar los pulmones. Las enfermedades laborales pulmonares se pueden evitar. Fumar puede aumentar tanto la gravedad de una enfermedad laboral pulmonar como el riesgo de cáncer del pulmón.

1.2. Origen

Son consecuencia de la alta exposición del trabajador, obrero u operario a sustancias altamente contaminantes del cuerpo humano, que lo degeneran y lo enferman por estar en contacto con este tipo de materiales. Los cuales han sido objeto de regulación jurídica en todas las legislaciones del mundo.

1.3. Definición

Según esta asociación de salud, se trata de una enfermedad ocupacional de

distribución mundial, que afecta a los pulmones. Pertenece al grupo de las neumoconiosis. Es incurable, incapacitante y a menudo mortal. Se produce por contacto continuado y por inhalación de un polvo que contiene pequeñas partículas de un material duro que se denomina sílice.

El respirar partículas que contienen sílice puede ser también la causa de que se puedan padecer otro tipo de enfermedades como tuberculosis, bronquitis, cáncer de pulmón y enfermedades auto inmunes.

1.3.1. Definiciones jurídicas

El autor Cabanellas concerniente a las enfermedades profesionales dice: “A efectos de los riesgos laborales por enfermedad profesional se entiende la provocada por el ejercicio habitual de una ocupación subordinada, con efectos más o menos perjudiciales, para la salud del trabajador.

Proviene del desempeño de una tarea peculiar en determinado ramo de la actividad, propenso a originar padecimiento fisiológicos o psíquicos; ya se deba a la resultante a la realización de las labores o sea efecto de las condiciones especiales excepcionales en que las mismas se desempeñan”.¹

Enfermedades profesionales son “afecciones agudas o crónicas de las que pueden ser víctimas lo obreros, como consecuencia del ejercicio habitual de una profesión, por

¹ Cabanellas, Guillermo. **Diccionario enciclopédico de derecho usual**. Tomo III, pág. 112.

la manipulación de los materiales empleados o por influencia de las condiciones y procedimientos especiales de la industria”.²

1.3.2. Definiciones doctrinales

Las enfermedades del trabajo y las enfermedades profesionales, que sería menos equívoco designar como enfermedades del trabajador, difieren de las enfermedades profesionales típicas; ya que las primeras, pueden afectar a todos los que trabajan, mientras las profesionales atacan solamente a los que ejercen determinadas tareas propensas a ciertos padecimientos por las sustancias, materiales o el ambiente. La enfermedad del trabajo, designada también, como enfermedad-accidente, está constituida por el padecimiento sobrevenido o agravado por causas diversas, entre ellas las del trabajo. Las enfermedades profesionales típicas se generan en industrias o explotaciones que presentan especiales peligros de consecuencias fatales o al menos enormemente probables.

La diferencia entre una y otra clase de males procede de que la enfermedad profesional se supone originada por la actividad laboral, mientras la enfermedad del trabajo, exige, por la protección legal, que apruebe cumplimientos existentes entre trabajo y dolencia. “Las enfermedades profesionales atacan en concreto a los que actúan en determinadas profesiones peligrosas, capaces de producirlas, mientras que las del trabajo son genéricas a toda clase de trabajadores por el hecho mismo de estar

² Unsain, Leonardo. **Criterios básicos del derecho laboral**, pág. 11.

entregados a esta clase de funciones. Naturalmente en estas segundas, el factor de la condición individual tiene un realce mucho más destacado que en las primeras”.³

1.4. Lista de enfermedades profesionales

“A continuación se detallan los diferentes padecimientos que son definidos como enfermedades laborales por la Organización Mundial de la Salud”⁴ en donde se detallan los diferentes productos que pueden causar enfermedades y dolencias de carácter profesional:

- Enfermedades profesionales producidas por agentes químicos: Plomo y sus compuestos, mercurio y sus compuestos, cadmio, manganeso y cromo níquel, berilio, talio y vanadio fósforo y arsénico cloro, bromo, yodo y flúor, óxido de carbono sulfuro de carbono, oxiclورو de carbono, cianhídrico y cianuros, ácido nítrico, óxidos de azufre, amoniaco, anhídrido sulfuroso, ácido sulfúrico y ácido sulfhídrico, hidrocarburos alifáticos, saturados o no y sus derivados halogenados, alcoholes, aldehídos, glicoles, éteres, cetonas, esterres orgánicos, ácidos orgánicos esterres del ácido nítrico, hidrocarburos cíclicos, benceno, tolueno, ximeno, naftaleno, derivados halogenados de los hidrocarburos aromáticos, fenoles y sus derivados, isocianatos, nitro y amino derivados alifáticos y cíclicos.

³ Cabanellas. **Ob. Cit.** Tomo III, pág. 113.

⁴ Organización Mundial de la Salud. **Enfermedades laborales 16av. sección en quinto congreso mundial 1953.**

- Enfermedades de la piel causadas por sustancias y agentes no comprendidos en alguno de los otros apartados: Cáncer cutáneo y lesiones cutáneas precancerosas. Afecciones cutáneas provocadas en el medio profesional y no consideradas en otros apartados.
- Enfermedades profesionales provocadas por la inhalación de sustancias y agentes no comprendidas en otros apartados.
- Neumoconiosis: Silicosis. asbestosis, neumoconiosis por polvos de silicatos, cannabosis, bagazosis, afecciones bronco-pulmonares por polvos o humos de aluminio, polvos de metales duros y escorias, thomas, asma en el medio profesional. Otras enfermedades causadas por irritación de las vías aéreas superiores.
- Enfermedades profesionales infecciosas y parasitarias: Helmintiasis, anquilostomiasis duodenal, anquillulosis, paludismo, amebiasis, tripanosomiasis, dengue, fiebre papataci, fiebre recurrente, fiebre amarilla, peste, leishmaniosis, pian, tifus exantemático. Enfermedades infecciosas y parasitarias transmitidas al hombre por los animales o sus productos y cadáveres. Enfermedades infecciosas y parasitarias del personal que se ocupa de la prevención, asistencia y cuidado de los enfermos y en la investigación.
- Enfermedades profesionales producidas por agentes físicos: enfermedades provocadas por radiaciones ionizantes. Catarata por energía radiante. Hipoacusia por el ruido. Enfermedades provocadas por trabajos con aire comprimido. Enfermedades

osteo-articulares o angioneuróticas provocadas por vibraciones mecánicas. Enfermedades debidas a presión de las bolsas serosas. Enfermedades por fatiga de las vainas tendinosas. Lesiones del menisco en las minas y trabajos subterráneos. Arrancamiento por fatiga de las apófisis espinosas. Parálisis de los nervios por presión. Nistagmus de los mineros.

- Enfermedades profesionales sistémicas: Distrofia y ulceraciones de la córnea por gases. Carcinoma primitivo de bronquio o pulmón por asbesto. Carcinoma de la mucosa nasal, senos nasales, bronquio o pulmón por níquel. Angiosarcoma hepático por cloruro de vinilo. Cáncer del sistema. hematopoyético por benceno. Carcinoma de piel, bronquio, pulmón, e hígado por arsénico. Neoplasia primaria de vejiga urinaria. Cáncer de piel, pulmón, hueso, y médula ósea por radiaciones ionizantes. Carcinoma de la mucosa nasal, senos nasales, laringes, bronquio o pulmón por el cromo.

1.5. Aspectos jurídicos

Enfocados desde la prestación laboral, los padecimientos pueden ser comunes o profesionales. “Los primeros, aún pudiendo sobrevenir por la ocupación de la persona, son frecuentes y ajenos a las tareas que el trabajador realiza; en cambio, los segundos se consideran efecto de un determinado género de actividad. Si esa afirmación parece justa o lógica, en la realidad, los caracteres distintivos entre la enfermedad común y la

profesional son por demás complejos”.⁵

Diversidad patológica: Los accidentes y las enfermedades pueden ser consecuencia de una ocupación subordinada que se cumple en una empresa o al servicio de un patrono o resultar ajenos a tales actividades. “En el primer supuesto están los accidentes del trabajo y las enfermedades profesionales, acaecidos o engendrados una y otros en las tareas laborales del sujeto. Si la enfermedad o el accidente no proviene de la prestación profesional, se califica de común o inculpable.

Una tercera categoría se integra con los accidentes y enfermedades culpables: los buscados voluntariamente por el sujeto que sufre el infortunio o contra el padecimiento, casi siempre con el objeto de lucrarse con la ociosidad forzosa, por la percepción de resarcimiento económico conseguible”.⁶

Régimen: “La primera de esas especies encuadrada en la institución jurídica regula la repercusión de los riesgos laborales. La segunda se rige por las normas para padecimientos corporales inculpables. La tercera no surte otro efecto jurídico que el de ser casual posible para la disolución del vínculo laboral. Cuando el trabajador pretenda rehuir la obligación de prestar su actividad o percibir con fraude los beneficios previstos para las anteriores categorías de los más o menos fortuito y desde luego imputable”.⁷

⁵ Cabanellas. **Ob. Cit**; Tomo III, pág. 111.

⁶ **Ibid.** Tomo III, pág. 111.

⁷ **Ibid.** Tomo III, pág. 111.

1.6. Enfermedades laborales en España

En el año 2004 fallecieron en el Estado español un total de 14,016 hombres y 2,109 mujeres por enfermedades relacionadas con su trabajo, según un reciente informe elaborado por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. En el mismo año, las estadísticas oficiales sólo registraron dos casos de muerte por enfermedad profesional. Ante la inexistencia de datos oficiales fiables, este informe ofrece una aproximación al impacto real que las condiciones laborales tienen sobre la salud.

Las enfermedades laborales son un problema conocido en la mayoría de los países del mundo. La investigación sobre este tema pone claramente de manifiesto que el impacto sanitario de las enfermedades producidas por el trabajo es mucho mayor que el de los propios accidentes laborales, aunque en general su reconocimiento oficial es más bien escaso. “Según las estadísticas oficiales del Ministerio de Trabajo, en el Estado español, el número de muertes atribuibles a enfermedades profesionales suele situarse en torno a los dos o tres casos anuales, y en algunos años no llega a registrarse ninguna muerte por esta causa. Resulta obvio que el sistema oficial ignora una gran parte de los casos de enfermedad laboral existentes, pero, ¿cuáles son las dimensiones reales de este subregistro y cuál es el impacto real de las enfermedades de origen laboral?”⁸

⁸ Villarruvia, Rosa María. **Las consecuencias del estrés laboral en España**, pág. 87.

a) Cifras emitidas

Desde el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de CC. OO., en colaboración con investigadores de la Universidad de Valencia, se planteó realizar un estudio sobre la realidad de las enfermedades laborales. “Según los resultados de este exhaustivo informe, cada año mueren 14,000 hombres y algo más de 2,000 mujeres en España por enfermedades contraídas como consecuencia de exposiciones laborales. El número de nuevos casos de enfermedades laborales que aparecen cada año se situaría, como media, alrededor de los 80,000, pero algunas estimaciones apuntan a que podrían llegar a superar los 125,000. En conjunto, un 9% de los trabajadores y un 13% de las trabajadoras padecen algún problema de salud como consecuencia de sus condiciones de trabajo”.⁹

El cáncer laboral, las enfermedades cardiovasculares y las enfermedades respiratorias son las patologías que mayor número de muertes de origen laboral producen. Todas ellas se han relacionado con exposiciones químicas habituales en muy distintas ocupaciones, principalmente en la industria, pero también en la agricultura, la construcción o en determinadas actividades de servicios. Los trastornos cardiovasculares también se han relacionado con determinadas características de la organización del trabajo, como el trabajo por turnos o los riesgos psicosociales. Entre las patologías más frecuentes, dentro de la incidencia anual de enfermedades laborales (los casos nuevos que aparecen cada año), están las enfermedades osteo musculares: trastornos de los huesos, articulaciones, ligamentos, etcétera, que

⁹ **Ibid**, p^ooág. 87.

generalmente se relacionan con problemas de carga física en el trabajo, como la sobrecarga postural o los movimientos repetidos.

Las enfermedades de la piel, relacionadas en su mayoría con la manipulación de sustancias químicas irritantes o alergizantes y las pérdidas de audición producidas por la exposición al ruido (uno de los contaminantes físicos laborales más extendidos en los centros de trabajo) son otras de las dolencias más comunes. A continuación, se encontrarían las enfermedades respiratorias, de carácter agudo o crónico y los trastornos mentales, tales como la ansiedad, la depresión u otras alteraciones de la salud psíquica, habitualmente relacionadas con deficiencias en la organización del trabajo y/o de las tareas.

Si se considera conjuntamente el problema, en el Estado español hay en la actualidad alrededor de 455,000 trabajadores y 427,000 trabajadoras con problemas osteomusculares relacionados con su trabajo. Otros 136,000 trabajadores y 147,000 trabajadoras padecerían problemas de estrés, depresión o ansiedad provocados por su trabajo.

“Unos 30,000 hombres y alrededor de 40,000 mujeres padecerían algún tipo de patología cardiovascular, también como consecuencia de las condiciones en las que desarrollan su trabajo. En total, 926,000 trabajadores y 879,000 trabajadoras (el 9% y el 13% de la población ocupada de cada sexo respectivamente) presentan algún

problema de salud de causa laboral".¹⁰

b) Dos muertes oficiales

Pese a las dimensiones del problema, las estadísticas oficiales de enfermedades profesionales ignoran en gran medida la situación real de la salud de los trabajadores. Por ejemplo, de las 28,728 enfermedades profesionales declaradas en el año 2004 por Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, un total de 28,569 fueron leves o sin baja. En ese mismo año, sólo se registraron 157 casos graves y dos muertes por enfermedad laboral. Por otra parte, el registro oficial de enfermedades profesionales no recogía ningún caso de trastorno psicológico por causa laboral, a pesar de que se estima que podrían producirse más de 7,000 casos nuevos cada año. Los casos registrados oficialmente de enfermedades cardiovasculares de origen laboral fueron 13 cuando las estimaciones señalan que al menos se producirían mil casos de enfermedades coronarias con este origen. Por último, frente a los más de 5,000 nuevos casos al año de cáncer laboral estimados, el registro oficial sólo da cuenta de nueve casos para 2004, con poca variación de estos datos sobre otros años.

c) El cáncer laboral

Uno de los resultados más llamativos de este trabajo es el bajo reconocimiento y el elevado impacto del cáncer de origen laboral en el Estado español. Cada año morirían

¹⁰ **Ibid.** pág. 87.

alrededor de 8,000 personas como consecuencia de tumores malignos producidos por exposiciones laborales. Estos tumores pueden ser de muy diversa naturaleza. Entre los más frecuentes se encuentran el cáncer de pulmón, de vejiga urinaria, el mesotelioma, la leucemia, el cáncer de laringe o el cáncer de piel. Muchos otros tumores, como los que se desarrollan en la cavidad nasal, la faringe, el hígado, los huesos o el tiroides se han relacionado igualmente con exposiciones laborales. “La International Agency for Research on Cáncer, uno de los organismos internacionales de investigación de esta enfermedad con mayor prestigio, ha identificado varias decenas de exposiciones laborales con efectos cancerígenos sobre las personas y más de un centenar de agentes también de origen laboral que probablemente actúan como agentes cancerígenos en los seres humanos.”¹¹

Como se puede ver por lo anteriormente expuesto en España, se puede analizar que las enfermedades laborales correspondientes al estrés, son mucho más dañinas que los accidentes de trabajo y los contagios. Las personas expuestas a espacios reducidos, poca movilidad y que se le requiere un alto rendimiento, como el solicitado a los cajeros de la SAT, están en riesgo de tener o desarrollar altos niveles de tensión.

1.7. Derecho de remuneración

En cuanto a este aspecto económico, derivada de los accidentes o enfermedades laborales, es factible ver algunos ejemplos que se aplican en algunos países.

¹¹ **Ibid.**

a) Argentina

El Artículo 126 del Código Procesal Civil y Comercial de la nación Argentina regula que “Como primera medida corresponde decir, que en el supuesto de que la enfermedad o accidente sea inculpable (es decir se produzca por consecuencias naturales), el trabajador no perderá el derecho a percibir su remuneración, durante el período de convalecencia. Ahora bien, dicho derecho se ve limitado en el tiempo. Esto quiere decir que no puede quedar suspendido en el tiempo, en forma indeterminada, el vínculo laboral”. Trabajadores con antigüedad: deben percibir salarios durante:

- Menor a 5 años: 3 meses
- Mayor a 5 años: 6 meses

En el supuesto de que el trabajador tuviera “cargas de familia” estos plazos se duplican a 6 y 12 meses respectivamente. Hay que tener en cuenta, que si la enfermedad tuviera efectos futuros que demandaran al empleador la necesidad de un reposo, sólo podrá gozar de licencia con goce de sueldo en el supuesto de que los efectos de la enfermedad se manifestaran transcurridos dos años. Ello quiere decir que en el caso contrario entraría en juego el régimen de seguridad social y el trabajador perdería el derecho al goce de sueldo.

Corresponde poner en evidencia que la aludida suspensión en nada altera el vínculo laboral, manteniéndose en su caso la antigüedad. Para que el trabajador pueda quedar

sujeto a este régimen deba cumplir con la obligación de avisar a su empleador, de su enfermedad.

Dicha normativa también establece que la obligación ha sido concebida para que el empleador pueda ejercer su derecho de control y enviar en su caso al médico que “certificará” la condición de inculpable o no de la enfermedad.

De no cumplir con este recaudo, salvo por circunstancias especiales gravedad de la enfermedad o imposibilidad física, el trabajador quedará excluido de este régimen.

Cabe la posibilidad, muy frecuente en los trabajos “en negro”, de que el empleador no cuente con un médico para efectuar el control de la enfermedad denunciada. En ese caso el trabajador cumplirá con su obligación poniendo a disposición del empleador, a través del aviso de enfermedad: mediante telegrama o carta documento, correo electrónico o llamada más el respectivo el certificado médico. En síntesis, la ley de contrato de trabajo establece:

- Suspensión con goce de sueldo;
- Por 3 y 6 meses (según antigüedad menor o mayor a 5 años);
- Por 6 y 12 meses (si hubieran cargas de familia);
- Obligación de avisar al empleador y
- Control de la enfermedad por el empleador.

b) El estrés como accidente de trabajo

“La Cámara Laboral de San Carlos de Bariloche, Argentina el 26 de enero del 2007 falló en favor de una psicóloga de la Policía de Río Negro al considerar el estrés sufrido por el ejercicio de su profesión como accidente de trabajo”.¹² La Licenciada Alicia Maldonado de 42 años se encuentra desde hace dos años inhabilitada para trabajar debido a problemas de salud.

El tribunal hizo lugar al amparo presentado por la psicóloga porque la obra social provincial Horizonte, rechazó cubrir el tratamiento de Maldonado “al no estar incluida su dolencia dentro del listado de enfermedades profesionales”. La mujer relató resonantes casos de abuso de menores en los que participó como perito, así como casos de suicidios e intentos de suicidios de policías, violencia familiar, asistencia psicológica a presos, durante 18 años”.¹³

En relación a su participación en casos de abusos sexuales a menores de edad, la psicóloga afirmó que recibió amenazas contra su integridad física.

En base al voto del juez Juan Lagomarsino, sus padres Ariel Asuad y Carlos María Salaberry afirmaron que “las lesiones que sufriera la apelante son consecuencia de un accidente de trabajo”. El fallo destaca que la psicóloga “comienza a sufrir episodios frecuentes de crisis de angustia con componentes somáticos varios, lo que llevó a su

¹² <http://www.losrecursoshumanos.com/contenidos/2256-camara-laboral-reconoce-estres-como-accidente-de-trabajo.html> (22/11/09).

¹³ Asturias Sandoval, Marina. **El estrés una enfermedad laboral en la República Argentina**, pág. 11.

médica tratante a diagnosticarle “síndrome de desgaste profesional”.

Se encuentra detallado también el informe de la Comisión Médica que intervino quien describió el estado de la paciente, llegando a la conclusión que el examen realizado en la audiencia permitió constatar la existencia de dichas afecciones, pero de acuerdo a la nueva redacción del Artículo 2 de la Ley 24.557, Inciso b) tercer apartado, no pueden descartarse en su producción la incidencia de factores ajenos al trabajo o atribuibles al trabajador, tales como la predisposición o habilidad a contraer determinada dolencia. Por tratarse de patologías de carácter inculpable la Aseguradora de Riesgos del Trabajo, no se encuentra obligada a brindar prestaciones, asimismo, la pericia médica realizada volvió a confirmar el diagnóstico estableciendo una incapacidad del 100 % total y transitoria.

El voto rector del doctor Juan Lagomarsino expresó que : “Sin duda la Comisión no afirma que ha sido probada la existencia de otra causa distinta a la del trabajo y la simple existencia de una posibilidad especulativa no puede constituir como cierto ningún hecho, ni articular fundamento para rechazar una pretensión cuyos antecedentes sí han sido probados”.¹⁴ El juez manifestó que no se puso en duda que la psicóloga padecía los síntomas que constata su médico tratante, la Comisión Médica y el perito judicial, como así tampoco se puso en duda que esos síntomas permiten diagnosticar la existencia de una enfermedad que se denomina “síndrome de desgaste profesional”. Por otra parte, el perito que intervino ha establecido, que las condiciones laborales fueron la causa eficiente que produjo la enfermedad padecida

¹⁴ Asturias Sandoval. **Ob. Cit**; pág 13.

por Maldonado. Lagomarsino aclaró que este tipo de enfermedad se da en pacientes que trabajan en contacto con la gente y brindando diferentes servicios.

Con este fallo la Cámara, revocó la decisión de la Comisión Médica N° 9, declarando que las lesiones síndrome de desgaste profesional. El fallo, de la Cámara Laboral de Bariloche, sentaría jurisprudencia dado que no hay muchos antecedentes sobre el tema. En el fallo se ordena a la empresa que se cubran todas las prestaciones como en cualquier enfermedad”.¹⁵

1.8. Enfermedades profesionales en México

Un 26% de los accidentes de trabajo que sufren los obreros y empleados mexicanos se ocultan, no se registran, ya que hay un gran maquillaje por parte de las empresas que no los reportan al Seguro Social, para no pagar estos riesgos; además se ha incrementado en casi 30% la morbilidad de los obreros en industrias como la metalmecánica y ha crecido el número de casos de trastornos mentales asociados al estrés e incluso cánceres que no se consideran enfermedades laborales en su mayoría. Este diagnóstico se plantea en el análisis titulado “Los riesgos de trabajo en el país, elaborado por la profesora y experta en temas de salud en centros laborales”.¹⁶

En el extenso documento la profesora señala que en México hay gran atraso en materia de enfermedades del trabajo, empezando porque las cifras oficiales no son

¹⁵ [http://www.Losrecursoshumanos.com/contenidos/2256-camara-laboral-reconoce-estres-como-accidente-de-trabajo.html\(22/11/09\)](http://www.Losrecursoshumanos.com/contenidos/2256-camara-laboral-reconoce-estres-como-accidente-de-trabajo.html(22/11/09)).

¹⁶ Martínez Alcántara, Susana. **El estrés no se considera enfermedad laboral en México**, pág. 19.

confiables, hay un subregistro de tal tamaño que sólo los accidentes que no se pueden ocultar se conocen, muchos incluso son atendidos en el puesto médico de la fábrica y la empresa da días de descanso a los heridos para que se recuperen.

“Hay rubros donde el país tiene décadas de atraso, como en la fabricación de productos de asbesto, actividad prohibida en la mayoría de los países, según estudios realizados por diversos expertos, y sin embargo, en México, grandes corporaciones trasnacionales han hecho un negocio millonario con la elaboración y la venta de productos de asbesto, sin cubrir los riesgos a sus trabajadores por estar permanentemente en contacto con este material que deja graves secuelas para la salud”.¹⁷

Además que existe una gran injusticia laboral en industrias como la farmacéutica, la química y la textil, donde los trabajadores están permanentemente expuestos a sustancias tóxicas que generan cánceres de distinto tipo y los obreros no siempre saben que la empresa es la responsable de sus enfermedades y no las reclaman como profesionales. “Estos cánceres ocupan incluso el menor porcentaje en el registro oficial de los llamados riesgos de trabajo”.¹⁸

En el análisis también advierte que por ejemplo, la hipoacusia es la primera enfermedad laboral que se califica como tal, pero es muy difícil para los trabajadores poder comprobar esto ante las autoridades médicas. Además, la neurosis, como

¹⁷ **Ibid.** (22/11/09).

¹⁸ **Ibid.** (22/11/09).

enfermedad profesional solamente es reconocida como trastorno mental para los pilotos de aviación y los telefonistas. Como éstas, hay una serie de enfermedades y daños que no están contenidas en la legislación mexicana y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha demostrado con creces que se encuentran asociadas a ciertos oficios, como son las relacionadas con el estrés, el cual es una patología emergente en el país.

Según detalla, en México las principales causas de mortalidad de los trabajadores asegurados en el IMSS son el cáncer, la diabetes y las enfermedades hipertensivas, asociadas con la exposición a sustancias cancerígenas y el estrés y el distrés (El estrés incluye distrés, el resultado de acontecimientos negativos) en general, según un informe elaborado por el doctor Mariano Noriega y citado en este análisis.

“En cuanto a los accidentes laborales y los índices de mortalidad laboral, señala que al analizar los registros del año 2007 por rubro económico, aparecen en primer lugar como centros de trabajo de alto riesgo los de fabricación de productos metálicos con una tasa de 3.9% por cada 100 trabajadores y es este sector en el que más incapacidades permanentes se han generado, además de defunciones”.¹⁹

Increíblemente el segundo lugar lo tiene el rubro de autoservicios y tiendas departamentales, con 3.7 %, donde el número de accidentes de trabajo es superior al que registra la industria de la construcción, según el documento.

¹⁹ Martínez Alcántara, **Ob. Cit**; pág. 22.

Revela que obviamente la industria extractiva y metálica o minería entre otras son de las que mayor morbilidad presentan, con un promedio de 165 casos por cada 10 mil trabajadores; le sigue la extracción y beneficio de carbón mineral, grafito y minerales no metálicos, con una tasa de 132.5% y llama la atención sobre el hecho de que la industria de la construcción en cuanto a morbilidad se encuentra en un decimotercer lugar, quizás porque la población no se registra en el IMSS en muchos casos”.²⁰

Para la analista, en la situación de crisis que vive el país, la salud de los trabajadores no es un problema prioritario para el Estado ni para los patronos, además de que hay un amplio sector de la población que se encuentra en el comercio ambulante o economía subterránea, donde los trabajadores no tienen ninguna seguridad social, pero sufren de enfermedades laborales y accidentes, en donde el estrés no es considerado como una enfermedad relacionada con el trabajo.

Concluye que es fundamental que el Estado obligue a la parte patronal a mejorar los procesos de trabajo y los inspectores que mandan las autoridades laborales se dediquen a corregir todas las deficiencias de los sistemas de trabajo y a trascender su visión tradicional de mera inspección de riesgos, para reconocer condiciones laborales que repercuten no sólo en la salud física, sino también la mental de los trabajadores. “Pero sobre todo es necesario modificar la ley federal del trabajo para frenar toda esta vorágine de enfermedades y accidentes laborales que se presentan en el sector y olvidan en las estadísticas”.²¹

²⁰ **Ibid.**

²¹ **Ibid.**

1.9. La regulación laboral en la República de Guatemala

A continuación se detallan los derechos mínimos constitucionales establecidos en la Carta Magna de la República de Guatemala, los cuales están relacionados con los derechos laborales en cuanto a descansos y horas mínimas de trabajo.

Artículo 102. Derechos sociales mínimos de la legislación del trabajo. Son derechos sociales mínimos que fundamentan la legislación del trabajo y la actividad de los tribunales y autoridades:

- a) Derecho a la libre elección de trabajo y a condiciones económicas satisfactorias que garanticen al trabajador y a su familia una existencia digna;
- b) Todo trabajo será equitativamente remunerado, salvo lo que al respecto determine la ley; “El inciso b) del Artículo 102 constitucional... deja “salvo lo que al respecto determine la ley”, es decir, casos en los que, por tratarse del cumplimiento de una obligación adicional por interés colectivo como en el presente caso, la actividad es ad honorem...” (Gaceta No. 50, expediente No. 194-98, página No. 39, sentencia: 21-10-98.)
- c) Igualdad de salario para igual trabajo prestado en igualdad de condiciones, eficiencia y antigüedad;
- d) Obligación de pagar al trabajador en moneda de curso legal. Sin embargo, el

trabajador del campo puede recibir, a su voluntad, productos alimenticios hasta en un treinta por ciento de su salario. En este caso el empleador suministrará esos productos a un precio no mayor de su costo;

Ahora bien, en el inciso “g” con respecto a la jornada ordinaria de trabajo, establece que si es más de ocho horas diarias, puede causar estrés, para el efecto preceptúa lo siguiente:

g) La jornada ordinaria de trabajo efectivo diurno no puede exceder de ocho horas diarias de trabajo, ni de cuarenta y cuatro horas a la semana, equivalente a cuarenta y ocho horas para los efectos exclusivos del pago del salario. La jornada ordinaria de trabajo efectivo nocturno no puede exceder de seis horas diarias, ni de treinta y seis a la semana. La jornada ordinaria de trabajo efectivo mixto no puede exceder de siete horas diarias, ni de cuarenta y dos a la semana. Todo trabajo efectivamente realizado fuera de las jornadas ordinarias, constituye jornada extraordinaria y debe ser remunerada como tal. La ley determinará las situaciones de excepción muy calificadas en las que no son aplicables las disposiciones relativas a las jornadas de trabajo. Quienes por disposición de la ley, por la costumbre o por acuerdo con los empleadores laboren menos de cuarenta y cuatro horas semanales en jornada diurna, treinta y seis en jornada nocturna o cuarenta y dos en jornada mixta, tendrán derecho a percibir íntegro el salario semanal. Se entiende por trabajo efectivo todo el tiempo que el trabajador permanezca a las órdenes o a disposición del empleador;

Con respecto al siguiente inciso es importante mencionar que un descanso de un día a la semana es importante en la lucha contra el estrés, para el efecto establece que:

h) Derecho del trabajador a un día de descanso remunerado por cada semana ordinaria de trabajo o por cada seis días consecutivos de labores. Los días de asueto reconocidos por la ley también serán remunerados;

i) Derecho del trabajador a quince días hábiles de vacaciones anuales pagadas después de cada año de servicios continuos, a excepción de los trabajadores de empresas agropecuarias, quienes tendrán derecho de diez días hábiles. Las vacaciones deberán ser efectivas y no podrá el empleador compensar este derecho en forma distinta, salvo cuando ya adquirido cesare la relación del trabajo;

En este sentido, que es el tema central de esta investigación, son fundamentales las vacaciones a fin de prevenir los males de fatiga y agotamiento en el estrés.

j) Obligación del empleador de otorgar cada año un aguinaldo no menor del ciento por ciento del salario mensual o el que ya estuviere establecido si fuere mayor, a los trabajadores que hubieren laborado durante un año ininterrumpido y anterior a la fecha del otorgamiento. La ley regulará su forma de pago. A los trabajadores que tuvieren menos del año de servicios, tal aguinaldo les será cubierto proporcionalmente al tiempo laborado.

1.10. Jornadas establecidas en el Código de Trabajo de la República de Guatemala

Tomando en consideración la legislación de Guatemala en cuanto a las jornadas establecidas la ley laboral, se puede determinar que es necesario que haya un respeto entre líneas hacia la salud del trabajador, conforme a derecho corresponde; sin embargo, los problemas estresantes en muchos trabajos transcurren por jornadas de trabajo, más allá de lo establecido en la legislación.

“Artículo 116. La jornada ordinaria de trabajo efectivo diurno no puede ser mayor de ocho horas diarias, ni exceder de un total de cuarenta y ocho horas a la semana. La jornada ordinaria de trabajo efectivo nocturno no puede ser mayor de seis horas diarias, ni exceder de un total de treinta y seis horas a la semana. Tiempo de trabajo efectivo es aquel en que el trabajador permanezca a las órdenes del patrono. Trabajo diurno es el que se ejecuta entre las seis y las dieciocho horas de un mismo día”.

Trabajo nocturno es el que se ejecuta entre las dieciocho horas de un día y las seis horas del día siguiente. La labor diurna normal semanal será de cuarenta y cinco horas de trabajo efectivo, equivalente a cuarenta y ocho horas para los efectos exclusivos del pago de salario. Se exceptúan de esta disposición, los trabajadores agrícolas y ganaderos y los de las empresas donde labore un número menor de diez, cuya labor diurna normal semanal será de cuarenta y ocho horas de trabajo efectivo, salvo costumbre más favorable al trabajador. Pero esta excepción no debe extenderse a las empresas agrícolas donde trabajan quinientos o más trabajadores.

“Artículo 117. La jornada ordinaria de trabajo efectivo mixto no puede ser mayor de siete horas diarias ni exceder de un total de cuarenta y dos horas a la semana. Jornada mixta es la que se ejecuta durante un tiempo que abarca parte del período diurno y parte del período nocturno. No obstante, se entiende por jornada nocturna la jornada mixta en que se laboren cuatro o más horas durante el período nocturno”.

“Artículo 118. La jornada ordinaria que se ejecute en trabajos que por su propia naturaleza no sean insalubres o peligrosos, puede aumentarse entre patronos y trabajadores, hasta en dos horas diarias, siempre que no exceda, a la semana, de los correspondientes límites de cuarenta y ocho horas, treinta y seis horas y cuarenta y dos horas que para la jornada diurna, nocturna o mixta determinen los dos artículos anteriores”.

“Artículo 119. La jornada ordinaria de trabajo puede ser continua o dividirse en dos o más períodos con intervalos de descanso que se adopten racionalmente a la naturaleza del trabajo de que se trate y a las necesidades del trabajador. Siempre que se pacte una jornada ordinaria continua, el trabajador tiene derecho a un descanso mínimo de media hora dentro de esa jornada, el que debe computarse como tiempo de trabajo efectivo”.

Por otro lado, se puede determinar que a pesar de que muchas personas trabajen dentro del contexto que aquí establece la ley en cuanto a las jornadas de trabajo, existen ambientes laborales por demás estresantes como las que se relacionan con el

trato de atención al público; tal es el caso de los juzgados, municipalidades, ventanillas de atención al cliente de la Superintendencia de Administración Tributaria y otras más.

1.11. Seguridad laboral

En lo que respecta a la seguridad laboral el Decreto número 1441, Código de Trabajo con sus respectivas reformas en el título quinto trata acerca de la higiene y seguridad en el trabajo los cuales son sumamente importantes debido a que se conoce en algunos puntos sobre la prevención de las enfermedades profesionales, tal como lo regula el Artículo 197 en lo siguiente: “Todo empleador está obligado a adoptar las precauciones necesarias para proteger eficazmente la vida, la seguridad y la salud de los trabajadores en la prestación de sus servicios. Para ello, deberá adoptar las medidas necesarias que vayan dirigidas a:

- a) Prevenir enfermedades profesionales y eliminar las causas que las provocan;
- b) Proveer un ambiente sano de trabajo;
- c) Colocar y mantener los resguardos y protecciones a las máquinas y a las instalaciones, para evitar que de las mismas pueda derivarse riesgo para los trabajadores;
- d) Advertir al trabajador de los peligros que para su salud e integridad se deriven del trabajo;

- e) Efectuar constantes actividades de capacitación de los trabajadores sobre higiene y seguridad en el trabajo” (reformado por el Artículo 1, Decreto número 35-98 del Congreso de la República de Guatemala).

Como se puede observar por la ley citada anteriormente, es un derecho y una garantía constituida en el Código de Trabajo, el derecho a tener un ambiente sano en donde se puedan manejar los niveles de tensión y estrés adecuadamente, ya que la ley misma, estipula lo siguiente:

Artículo 197 Bis. Si en juicio ordinario de trabajo se prueba que el empleador ha incurrido en cualquiera de las siguientes situaciones:

- a) Si en forma negligente no cumple las disposiciones legales y reglamentarias para la prevención de accidentes y riesgos de trabajo.
- b) Si no obstante haber ocurrido accidentes de trabajo no adopta las medidas necesarias que tiendan a evitar que ocurran en el futuro. Cuando tales accidentes no se deban a errores humanos de los trabajadores, sino sean imputables a las condiciones en que los servicios son prestados.
- c) Si los trabajadores o sus organizaciones le han indicado por escrito la existencia de una situación de riesgo, sin que haya adoptado las medidas que puedan corregirlas; y si como consecuencia directa e inmediata de una de estas situaciones especiales se produce accidente de trabajo que genere pérdida de algún miembro principal,

incapacidad permanente o muerte del trabajador, la parte empleadora quedará obligada a indemnizar los perjuicios causados, con independencia de las pensiones o indemnizaciones que pueda cubrir el régimen de seguridad social. El monto de la indemnización será fijado de común acuerdo por las partes y en defecto de tal acuerdo lo determinará el Juez de Trabajo y Previsión Social, tomando como referencia las indemnizaciones que pague el régimen de seguridad social. Si el trabajador hubiera fallecido, su cónyuge supérstite, sus hijos menores representados como corresponde, sus hijos mayores o sus padres, en ese orden excluyente, tendrán acción directa para reclamar esta prestación, sin necesidad de declaratoria de herederos o radicación de mortal. (Adicionado por Artículo 2, Decreto número 35-98 del Congreso de la República de Guatemala).

Así que cualquier anomalía que esté ocurriendo en los centros de trabajo, estas deben ser debidamente reportadas a la autoridad pertinente. El patrono está en la obligación de acatar las disposiciones preventivas que le imponga el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social a fin de evitar el estrés en sus empleados tal como lo establece el siguiente artículo del Código de Trabajo:

“Artículo 198. Todo patrono está obligado a acatar y hacer cumplir las medidas que indique el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social con el fin de prevenir el acaecimiento de accidentes de trabajo y de enfermedades profesionales.”

Existe la necesidad que los inspectores de trabajo no solamente se enfoquen en conflictos laborales netamente claros que suelen suceder en el transcurso de la

relación profesional y laboral. Es necesario que también tomen en cuenta aspectos como la prevención de accidentes y de enfermedades como el estrés.

“Artículo 281. Los inspectores de trabajo y los trabajadores sociales, que acrediten debidamente su identidad, son autoridades que tienen las obligaciones y facultades que se expresan a continuación: (Se hace mención específica del inciso “d” por ser parte del objetivo de la presente investigación).

d) Pueden examinar las condiciones higiénicas de los lugares de trabajo y las de seguridad personal que éstos ofrezcan a los trabajadores y muy particularmente, deben velar porque se acaten todas las disposiciones en vigor sobre previsión de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, dando cuenta inmediata a autoridad competente, en caso de que no sean atendidas sus observaciones; pudiendo en caso de un peligro inminente para la salud o la seguridad de los trabajadores ordenar la adopción de medidas de aplicación inmediata”.

Como se estableció en el presente capítulo, toda actividad laboral realizada metódicamente conlleva enfermedades laborales de distinta índole, mismas que van a depender del tipo de actividad que desempeñe el trabajador en cumplimiento de su jornada de trabajo, sin embargo existen enfermedades laborales silenciosas, tales como el estrés laboral, ya que la misma pasa desapercibida y las leyes laborales guatemaltecas no la regulan en forma específica, no obstante ocasiona gastos, como consecuencia de las enfermedades secundarias que genera, aunado que afecta el rendimiento laboral, radicando en ello la importancia de la presente investigación.

CAPÍTULO II

2. Estrés laboral

Los factores psicosociales en el trabajo representan el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador, algunos son de carácter individual, otros se refieren a las expectativas económicas o de desarrollo personal y otros más a las relaciones humanas y sus aspectos emocionales.

El enfoque más común para abordar las relaciones entre el medio ambiente psicológico laboral y la salud de los trabajadores ha sido a través del concepto de estrés. “Tanto en los países en desarrollo como en los estados industrializados el medio ambiente de trabajo en conjunto con el estilo de vida provocan la acción de factores psicológicos y sociales negativos. Por ello la importancia de su estudio desde el punto de vista profesional ha ido aumentando día con día, estos estudios deben incluir tanto los aspectos fisiológicos y psicológicos, como también los efectos de los medios de producción y las relaciones laborales”.²² Las actuales tendencias en la promoción de la seguridad e higiene en el trabajo incluyen no solamente los riesgos físicos, químicos y biológicos de los ambientes laborales, si no también los múltiples y diversos factores psicosociales inherentes a la empresa y la manera como influyen en el bienestar físico y mental del trabajador. “Estos factores consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente laboral, la satisfacción laboral y las condiciones de

²² Castillo, Juan Manuel. **El estrés ocupacional entre los maestros que laboran en áreas urbanas de Guatemala**, pág. 17.

la organización por un lado y por otra parte las características personales del trabajador, sus necesidades, su cultura, sus experiencias y su percepción del mundo”.²³ Los principales factores psicosociales generadores de estrés presentes en el medio ambiente de trabajo involucran aspectos de organización, administración y sistemas de trabajo y desde luego la calidad de las relaciones humanas.

“El estrés en el trabajo aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control. El estrés laboral se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador con la participación de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que con motivo de este, pueden afectar la salud del trabajador”.²⁴

El estrés de trabajo se puede definir como un conjunto de reacciones nocivas, tanto físicas como emocionales, que concurren cuando las exigencias del trabajo superan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador, este puede conducir a la enfermedad psíquica y hasta física. El concepto del estrés de trabajo muchas veces se confunde con el desafío (los retos), pero ambos conceptos son diferentes. “El desafío nos vigoriza psicológica y físicamente, y nos motiva a aprender habilidades nuevas y llegar a dominar nuestros trabajos. Cuando nos encontramos con un desafío, nos sentimos relajados y satisfechos. Entonces, dicen los expertos, el desafío es un ingrediente importante del trabajo sano y productivo”.²⁵

²³ **Ibid.**

²⁴ Del Hoyo, M.A. **Estrés laboral**, pág. 21.

²⁵ **Ibid.** pág. 21.

Ahora más que nunca, el estrés en el ámbito laboral representa una amenaza para la salud de los trabajadores y como consecuencia, para la salud de la propia organización. Es un problema creciente, con un costo personal, social y económico muy importante. Los gastos y pérdidas derivadas por el costo del estrés son cuantiosos y aumentan año tras año. Son numerosos los índices de ausentismo, la baja productividad en la empresa, los accidentes profesionales y la escasa motivación en el trabajo.

Dependiendo del trabajador o individuo y según como sea su carácter y otras características personales, así será la respuesta que presentará ante una situación de estrés y será diferente para cada individuo, ya que ciertas situaciones muy estresantes para unos pueden ser poco estresantes para otros.

2.1. Definición

“La palabra estrés, proviene del inglés stress, que es una enfermedad provocada por situaciones agobiantes que originan en el individuo reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos a veces graves”.²⁶

El estrés puede ser definido como el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuáles debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento. Cuando la demanda del ambiente laboral, social, es excesiva frente a los recursos de afrontamiento que se

²⁶ Diccionario Encarta Microsoft 1995, DVD.

poseen, se van a desarrollar una serie de reacciones adaptativas, de movilización de recursos, que implican activación fisiológica. Esta reacción de estrés incluye una serie de reacciones emocionales negativas desagradables, de las cuáles las más importantes son: la ansiedad, la ira y la depresión.

El organismo humano dispone de un notable sistema de mecanismos de protección para casi cualquier situación que produzca estrés o afecte a la función orgánica. Esta reacción al estrés tiene por finalidad conservar el equilibrio del cuerpo. La respuesta de estrés no es negativa en sí misma, si no al contrario, facilita el disponer de más recursos para hacer frente a las situaciones que se suponen excepcionales. Un trabajo sin estrés puede parecer estupendo, pero no hay que exagerar. Si no hay un mínimo de estrés, de activación, el trabajo se puede tornar aburrido y poco estimulante, y acabar siendo, paradójicamente, estresante. “Una muestra de lo positivo del estrés es el trabajo bajo presión. Aquellos que tienen la habilidad de sobresalir cuando trabajan bajo crisis o contra el reloj, lo hacen por el efecto positivo del estrés”.²⁷

2.2. Concepto

Estrés palabra que proviene del inglés, stress, fatiga, en especial la fatiga de trabajos materiales, es toda demanda física o psicológica fuera de lo habitual y bajo presión que se le haga al organismo, provocándole un estado ansioso. “En la mayor parte de los casos, el estrés aparece debido a las grandes demandas que se le imponen al

²⁷ Castillo. **Ob. Cit**; pág. 19.

organismo".²⁸

2.3. Clasificación

El término estrés se aplica en la física y la arquitectura y se refiere a la fuerza que se ejerce sobre a un objeto, que puede deformarlo o romperlo. En la psicología, estrés suele hacer referencia a ciertos acontecimientos en los cuáles las personas se encuentran con situaciones que implican demandas fuertes para el individuo, que pueden agotar sus recursos de afrontamiento.

La definición del término estrés ha sido muy controvertida desde el momento en que se importó para la psicología por parte del fisiólogo canadiense Selye (1956). Este término ha sido entendido como reacción o respuesta del individuo:

- Cambios fisiológicos, reacciones emocionales, cambios conductuales.
- Como estímulo (capaz de provocar una reacción de estrés).
- Como interacción entre las características del estímulo y los recursos del individuo.

En la actualidad, este último planteamiento, se acepta como el más completo. Así pues, se considera que el estrés se produce como consecuencia de un desequilibrio entre las demandas del ambiente estresores internos o externos y los recursos

²⁸ <http://es.wikipedia.org/wiki/Estr%C3%A9s>.

disponibles del sujeto. De tal modo, los elementos a considerar en la interacción potencialmente estresante son: variables situacionales por ejemplo, del ámbito laboral, variables individuales del sujeto que se enfrenta a la situación y consecuencias del estrés.

El estrés puede ser definido como el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuáles debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento. Cuando la demanda del ambiente laboral, social, etcétera, es excesiva frente a los recursos de afrontamiento que se poseen, se van a desarrollar una serie de reacciones adaptativas, de movilización de recursos, que implican activación fisiológica. Esta reacción de estrés incluye una serie de reacciones emocionales negativas desagradables, de las cuáles las más importantes son: la ansiedad, la ira y la depresión”.²⁹

a) Ansiedad y estrés

Muchas veces ansiedad y estrés se usan como sinónimos, entendiendo en ambos casos un mismo tipo de reacción emocional, caracterizada por alta activación fisiológica. “Sin embargo, existen tradiciones diferentes a la hora de estudiar ambos fenómenos. El estrés es un proceso más amplio de adaptación al medio. La ansiedad es una reacción emocional de alerta ante una amenaza. Digamos que dentro del proceso de cambios que implica el estrés, la ansiedad es la reacción emocional más

²⁹ Del Hoyo. **Ob. Cit**; pág. 22.

frecuente. Muchos estímulos o situaciones pueden provocar en el individuo la necesidad de movilizar recursos para dar respuesta a las demanda de dicho estímulo, o para volver al estado inicial de equilibrio en el que se encontraba inicialmente. Al estímulo le llamamos estresor, o situación estresante”.³⁰

b) Distintos enfoques en el estudio del estrés

Es necesario analizar brevemente algunas cuestiones fundamentales que se estudian bajo el rótulo estrés. “Ello nos permitirá entender distintos puntos de vista a la hora de estudiar el estrés. El estrés como estímulo: El estrés ha sido estudiado como el estímulo o la situación que provoca un proceso de adaptación en el individuo. En distintos momentos se han investigado distintos tipos de estímulos estresantes”.³¹

El estrés como estímulo. Los grandes acontecimientos. Los acontecimientos vitales, catastróficos, incontrolables, impredecibles, como muerte de un ser querido, separación, enfermedad o accidente, despido, ruina económica, etcétera, son el tipo de situaciones estresantes que fueron más estudiadas en los años sesenta y setenta. Como puede verse, se trata de situaciones de origen externo al propio individuo y no se atiende a la interpretación o valoración subjetiva que pueda hacer el sujeto de las mismas. Serían situaciones extraordinarias y traumáticas, o sucesos vitales importantes, que en sí mismos producirían cambios fundamentales en la vida de una persona y exigirían un reajuste. “En esta línea se han llevado a cabo investigaciones

³⁰ Labrador, Fernando José. **El estrés, nuevas técnicas para su control**, pág. 67.

³¹ Melgosa, J. **Sin estrés**. pág. 47.

sobre las relaciones entre cantidad de estrés y salud por ejemplo: cuántos estresores han sufrido las personas que enferman”.³²

- El estrés como estímulo. Los pequeños contra tiempos. En los años ochenta se han estudiado también los acontecimientos vitales menores o pequeños contratiempos que pueden surgir cada día en el trabajo, las relaciones sociales, todos como estímulos estresores.
- El estrés como estímulo. Los estímulos permanentes. Así mismo, se han incluido los estresores menores que permanecen estables en el medio ambiente, con una menor intensidad pero mayor duración, como el ruido, hacinamiento, polución, etcétera.
- El estrés como respuesta. Previa a esta concepción del estrés como estímulo, en los años cincuenta se había investigado la respuesta fisiológica no específica de un organismo ante situaciones estresantes, a la que se denominó Síndrome de Adaptación General y que incluía tres fases: alarma, resistencia y agotamiento. 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 se sabe que los estímulos emocionales pueden provocar reacciones de estrés muy potentes.
- El estrés como interacción: En tercer y último lugar, el estrés no sólo ha sido estudiado como estímulo y como respuesta sino que también se ha estudiado como

³² **Ibid.**

interacción entre las características de la situación y los recursos del individuo. Desde esta perspectiva, se considera más importante la valoración que hace el individuo de la situación estresora que las características objetivas de dicha situación. El modelo más conocido es el modelo de la valoración, que propone una serie de procesos cognitivos de valoración de la situación y valoración de los recursos del propio individuo para hacer frente a las consecuencias negativas de la 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.

Según el modelo descrito el proceso cognitivo de valoración de la situación supone una estimación de las posibles consecuencias negativas que pueden desencadenarse para el individuo. "Si el resultado de esta valoración concluye que las consecuencias pueden ser un peligro para sus intereses, entonces valorará su capacidad de afrontamiento frente a este peligro potencial. Si las consecuencias son muy amenazantes y los recursos escasos, surgirá una reacción de estrés, que será mayor que si la amenaza no fuera tan grande y los recursos de afrontamiento fuesen superiores. Una vez que ha surgido la reacción de estrés el individuo seguirá realizando reevaluaciones posteriores de las consecuencias de la situación y de sus recursos de afrontamiento, especialmente si hay algún cambio que pueda alterar el

resultado de sus valoraciones. Estas reevaluaciones son continuas y pueden modificar la intensidad de la reacción, disminuyéndola o aumentándola”.³³

Toda persona hace constantes esfuerzos cognitivos y conductuales para manejar adecuadamente las situaciones que se le presentan, por lo tanto no todo el estrés tiene consecuencias negativas. “Sólo cuando la situación desborda la capacidad de control del sujeto se producen consecuencias negativas. Este resultado negativo se denomina distrés, a diferencia del estrés positivo, o eustrés, que puede ser un buen dinamizador de la actividad conductual”.³⁴

c) Estrés en el trabajo

Desde la entrada en vigor de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, en el año 1995, se ha dado un impulso a los aspectos relacionados con la salud laboral, entre los factores desencadenantes de distintos problemas de salud, deterioro de las relaciones interpersonales, absentismo y disminución de la productividad, se encuentra el estrés.

La Comisión Europea, a través de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo en el año de 1999, ha realizado un estudio sobre el estrés laboral en el que concluye que el 28% de los trabajadores europeos padece estrés y el 20% síndrome de burnout, se sienten quemados en su trabajo, siendo los

³³ Peiró, J. M., Salvador, A. **Desencadenantes del estrés laboral**, pág. 11.

³⁴ **Ibid.**

sectores más afectados los trabajos manuales especializados, el transporte, la restauración y la metalurgia.

Los altos costos personales y sociales generados por el estrés laboral, han dado lugar a que organizaciones internacionales como la Unión Europea y la OMS, insistan cada vez más en la importancia que tienen la prevención y el control del estrés en el ámbito laboral.

2.4. Origen y desarrollo de los estudios científicos del estrés

El concepto de estrés se remonta a la década del año 1930, cuando un joven austriaco de 20 años de edad, estudiante de segundo año de la carrera de medicina en la Universidad de Praga, Hans Selye, hijo del cirujano austriaco Hugo Selye, observó que todos los enfermos a quienes estudiaba, indistintamente de la enfermedad propia, presentaban síntomas comunes y generales: cansancio, pérdida del apetito, baja de peso, astenia, etcétera. Esto llamó mucho la atención a Selye, quien lo denominó el “síndrome de estar enfermo”.

Hans Selye se graduó como médico y posteriormente realizó un doctorado en química orgánica en su universidad, a través de una beca de la Fundación Rockefeller se trasladó a la Universidad John Hopkins en Baltimore E.E.U.U. para realizar un post doctorado cuya segunda mitad efectuó en Montreal Canadá, en la Escuela de Medicina de la Universidad McGill, donde desarrolló sus famosos experimentos del ejercicio físico extenuante con ratas de laboratorio que comprobaron la elevación de

las hormonas suprarrenales (ACTH, adrenalina y noradrenalina), la atrofia del sistema linfático y la presencia de úlceras gástricas. Al conjunto de estas alteraciones orgánicas el doctor Selye denominó estrés biológico.

Selye consideró entonces que varias enfermedades desconocidas como las cardíacas, la hipertensión arterial y los trastornos emocionales o mentales, no eran sino la resultante de cambios fisiológicos resultantes de un prolongado estrés en los órganos de choque mencionados y que estas alteraciones podrían estar determinadas genética o constitucionalmente.

“Sin embargo, al continuar con sus investigaciones, integró a sus ideas, que no solamente los agentes físicos nocivos actuando directamente sobre el organismo animal son productores de estrés, sino que además, en el caso del hombre, las demandas de carácter social y las amenazas del entorno del individuo que requieren de capacidad de adaptación provocan el trastorno del estrés”.³⁵

A partir de ahí, el estrés ha involucrado en su estudio la participación de varias disciplinas médicas, biológicas y psicológicas con la aplicación de tecnologías diversas y avanzadas.

Hace más de medio siglo, Hans Selye definió el estrés ante la Organización Mundial de la Salud como: la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del

³⁵ Daza, F.M., **Prevención del estrés: intervención sobre el individuo**. http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp_349.htm (12/02/2007).

exterior. El término proveniente del idioma inglés ha sido incorporado rápidamente a todos los idiomas, la idea, nombre y concepto se han alojado fácilmente en la conciencia popular.

a) Reacción de alarma

El organismo, amenazado por las circunstancias se altera fisiológicamente por la activación de una serie de glándulas, especialmente en el hipotálamo y la hipófisis ubicadas en la parte inferior del cerebro y por las glándulas suprarrenales localizadas sobre los riñones en la zona posterior de la cavidad abdominal.

El cerebro, al detectar la amenaza o riesgo, estimula al hipotálamo quien produce factores liberadores, que constituyen sustancias específicas que actúan como mensajeros para zonas corporales también específicas.

Una de estas sustancias es la hormona denominada A.C.T.H. (Adrenal Cortico Tropic Hormone) que funciona como un mensajero fisiológico que viaja por el torrente sanguíneo hasta la corteza de la glándula suprarrenal, quien bajo el influjo de tal mensaje produce la cortisona u otras hormonas llamadas corticoides.

A su vez, otro mensaje que viaja por la vía nerviosa desde el hipotálamo hasta la médula suprarrenal, activa la secreción de adrenalina. Estas hormonas son las responsables de las reacciones orgánicas en toda la economía corporal.

b) Estado de resistencia

Cuando un individuo es sometido en forma prolongada a la amenaza de agentes lesivos físicos, químicos, biológicos o sociales, el organismo si bien prosigue su adaptación a dichas demandas de manera progresiva, puede ocurrir que disminuyan sus capacidades de respuesta debido a la fatiga que se produce en las glándulas del estrés. Durante esta fase suele ocurrir un equilibrio dinámico u homeostasis entre el medio ambiente interno y externo del individuo. Así, si el organismo tiene la capacidad para resistir mucho tiempo, no hay problema alguno, en caso contrario sin duda avanzará a la fase siguiente, el agotamiento.

c) Fase de agotamiento

“Es la disminución progresiva del organismo frente a una situación de estrés prolongado conduce a un estado de gran deterioro con pérdida importante de las capacidades fisiológicas y con ello sobreviene la fase de agotamiento en la cual el sujeto suele sucumbir ante las demandas pues se reducen al mínimo sus capacidades de adaptación e interrelación con el medio”.³⁶

d) Enfermedades por estrés agudo

La práctica médica ha constatado por años las enfermedades producto del estrés, los

³⁶ Geosalud. **Guía para la prevención del estrés laboral**. http://geosalud.com/Salud%20Ocupacional/estres_laboral.htm.

estilos de vida actuales son cada día más demandantes, esto lleva al hombre moderno a incrementar notablemente en mucho sus cargas tensionales y produce la aparición de diversas patologías. Las enfermedades que sobrevienen a consecuencia del estrés pueden clasificarse en dos grandes grupos:

- Aparecen en los casos de exposición breve e intensa a los agentes lesivos, en situaciones de gran demanda que el individuo debe solucionar, aparece en forma súbita, evidente, fácil de identificar y generalmente es reversible. Las enfermedades que habitualmente observan son:
 - Úlcera por estrés;
 - Estados de shock;
 - Neurosis post traumática;
 - Neurosis obstétrica;
 - Estado postquirúrgico y
 - Patologías por estrés crónico.

- La persistencia del individuo ante los agentes estresantes durante meses o aún años, produce enfermedades de carácter más permanente, con mayor importancia y también de mayor gravedad. El estrés, genera inicialmente alteraciones fisiológicas, pero su persistencia crónica produce finalmente serias alteraciones de carácter psicológico y en ocasiones la falla de órganos, blanco vitales. A continuación se mencionan algunas de las alteraciones más frecuentes:
 - Dispepsia;

- Gastritis;
- Ansiedad;
- Accidentes;
- Frustración;
- Insomnio;
- Colitis nerviosa;
- Migraña;
- Depresión;
- Agresividad;
- Disfunción familiar;
- Neurosis de angustia;
- Trastornos sexuales;
- Disfunción laboral;
- Hipertensión arterial;
- Infarto al miocardio;
- Adicciones;
- Trombosis cerebral;
- Conductas antisociales y
- Psicosis severas.

e) Estrés laboral

El estrés laboral se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que se suceden en

el organismo del trabajador con la participación de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que con motivo de éste, pueden afectar la salud del trabajador.

1. Factores psicosociales en el trabajo

Estos representan el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador, algunos son de carácter individual, otros se refieren a las expectativas económicas o de desarrollo personal y otros más a las relaciones humanas y sus aspectos emocionales.

El enfoque más común para abordar las relaciones entre el medio ambiente psicológico laboral y la salud de los trabajadores ha sido a través del concepto de estrés. Tanto en los países en desarrollo, como en los estados industrializados el medio ambiente de trabajo en conjunto con el estilo de vida provocan la acción de factores psicológicos y sociales negativos. Por ello, la importancia de su estudio desde el punto de vista profesional ha ido aumentando día con día, estos estudios deben incluir tanto los aspectos fisiológicos y psicológicos, como también los efectos de los modos de producción y las relaciones laborales.

Las actuales tendencias en la promoción de la seguridad e higiene en el trabajo incluyen no solamente los riesgos físicos, químicos y biológicos de los ambientes laborales, sino también los múltiples y diversos factores psicosociales inherentes a la empresa y la manera como influyen en el bienestar físico y mental del trabajador. Estos factores consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente laboral,

la satisfacción laboral y las condiciones de la organización por un lado y por otra parte las características personales del trabajador, sus necesidades, su cultura, sus experiencias y su percepción del mundo. Los principales factores psicosociales generadores de estrés presentes en el medio ambiente de trabajo involucran aspectos de organización, administración y sistemas de trabajo y desde luego la calidad de las relaciones humanas.

Por ello, el clima organizacional de una empresa se vincula no solamente a su estructura y a las condiciones de vida de la colectividad del trabajo, sino también a su contexto histórico con su conjunto de problemas demográficos, económicos y sociales. Así, el crecimiento económico de la empresa, el progreso técnico, el aumento de la productividad y la estabilidad de la organización dependen además de los medios de producción, de las condiciones de trabajo, de los estilos de vida, así como del nivel de salud y bienestar de sus trabajadores.

En la actualidad se producen acelerados cambios tecnológicos en las formas de producción que afectan consecuentemente a los trabajadores en sus rutinas de trabajo, modificando su entorno laboral y aumentando la aparición o el desarrollo de enfermedades crónicas por estrés.

Otros factores externos al lugar de trabajo pero que guardan estrecha relación con las preocupaciones del trabajador se derivan de sus circunstancias familiares o de su vida privada, de sus elementos culturales, su nutrición, sus facilidades de transporte, la vivienda, la salud y la seguridad en el empleo.

Algunos de los principales factores psicosociales que con notable frecuencia condicionan la presencia de estrés laboral se señalan a continuación:

2. Desempeño profesional

- Trabajo de alto grado de dificultad;
- Trabajo con gran demanda de atención;
- Actividades de gran responsabilidad;
- Funciones contradictorias;
- Creatividad e iniciativa restringidas;
- Exigencia de decisiones complejas;
- Cambios tecnológicos intempestivos;
- Ausencia de plan de vida laboral y
- Amenaza de demandas laborales.

3. Dirección

- Liderazgo inadecuado;
- Mala utilización de las habilidades del trabajador;
- Mala delegación de responsabilidades;
- Relaciones laborales ambivalentes;
- Manipulación o coacción del trabajador;
- Motivación deficiente;
- Falta de capacitación y desarrollo del personal;

- Carencia de reconocimiento;
- Ausencia de incentivos;
- Remuneración no equitativa y
- Promociones laborales aleatorias.

2.5. Síndrome de Burnout

También llamado síndrome de estar quemado o de desgaste profesional, se considera como la fase avanzada del estrés profesional y se produce cuando se desequilibran las expectativas en el ámbito profesional y la realidad del trabajo diario. Este síndrome, es un mal invisible que afecta y repercute directamente en la calidad de vida y fue descrito por Maslach y Jackson en el año 1986, como un síndrome de agotamiento profesional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre los individuos que trabajan con personas. La forma de manifestarse se presenta bajo unos síntomas específicos y estos son los más habituales:

- Psicosomáticos: fatiga crónica, trastornos del sueño, úlceras y desordenes gástricos, tensión muscular.
- De conducta: absentismo laboral, adicciones (tabaco, alcohol, drogas).
- Emocionales: irritabilidad, incapacidad de concentración, distanciamiento afectivo.
- Laborales: menor capacidad en el trabajo, acciones hostiles, conflictos.

Existe un grupo de personas que sintomáticamente puede padecer esta enfermedad, éstos son los profesionales con contacto con personas, como el personal sanitario, de la enseñanza, asistentes sociales, etcétera, y que según Maslach son los profesionales de ayuda. Las evidencias que afectan al individuo en el inicio de la aparición de esta enfermedad, se reconocen en varias etapas y son:

- Exceso de trabajo;
- Sobreesfuerzo que lleva a estados de ansiedad y fatiga;
- Desmoralización y pérdida de ilusión y
- Pérdida de vocación, decepción de los valores hacia los superiores.

Para su medición el método más utilizado es el Inventario Burnout de Maslach, que está formado por 21 ítems, en los que se valoran, el cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal. Diversos estudios nos indican que cuanto mayor grado de control tienen las organizaciones, más aumenta la desmotivación que les puede llevar a casos de Burnout. Por lo que para intentar que no aparezca este síndrome, las empresas deberían de adoptar las siguientes estructuras:

- Horizontal;
- Descentralizada;

- Con mayor grado de independencia;
- Promociones interna justas;
- Flexibilidad horaria y
- Apoyo a la formación.

2.6. Prevención

La mejor técnica para evitar caer en situaciones estresantes es evitar de manera eficaz todo aquello que nos conlleva a desequilibrios emocionales o laborales con el fin de prevenir los efectos agudos ocasionados por el estrés. La manera en que cada individuo, cada sector y en general la sociedad responde ante el estrés, identifica la complejidad del fenómeno y la necesidad de plantear ante sus efectos estrategias de confrontación en las diversas instancias.

Existen diferentes formas de prevenir el estrés pero éstas pueden ser aplicadas de diferente manera a cada individuo, hay un aspecto muy importante que es necesario mencionar y es la necesidad de cambiar los estilos de vida rutinarios y la de incorporar nuevos hábitos, que muchas veces son muy sencillos pero pueden dar solución a importantes problemas de salud física y mental originados por el estrés, sin embargo estos hábitos deben realizarse de manera recurrente para obtener buenos resultados.

El tratamiento de las enfermedades por estrés laboral deberá ser preventivo y lograrse ejerciendo acciones necesarias para modificar los procesos causales utilizando criterios organizacionales y personales. Hay un viejo adagio que dice: Más vale prevenir que lamentar, por lo que es mejor afrontar, con valor día a día aquellas situaciones que nos generan estrés en el área laboral para evitar caer en el círculo vicioso originado por el estrés y evitar sufrir los penosos efectos que este trastorno desencadena en los individuos.

a) Atención individual del problema

Los programas de atención individual en los sitios de trabajo contemplan la difusión de la información sobre el estrés, sus causas y la forma de controlarlo a través de la educación para la salud de los trabajadores. Es muy importante que el Departamento de Recursos Humanos de cada organización cuente con un profesional idóneo que pueda brindar ayuda a los empleados pero de forma personalizada en momentos de crisis psicológica, emocional o física y les oriente al logro de un buen desempeño laboral.

Es importante, mejorar los hábitos del trabajador tales como: alimentación adecuada, ejercicio físico moderado, gradual y progresivo, ritmos de sueño adecuados, propiciar las actividades recreativas. Lo anteriormente descrito es muy importante ya que la mayoría de las personas que padecen estrés laboral, no hacen ejercicio físico ni les gusta descansar, lo cual les hace caer en un círculo vicioso de difícil salida, sin embargo es necesario hacer conciencia en los trabajadores, que todo al principio

cuesta, pero una vez se practica con frecuencia las actividades se vuelven agradables, por lo que el ejercicio físico es la forma más eficaz de romper el círculo que origina el estrés laboral, ya que el reposo recuperador aparece luego de realizar esta actividad con regularidad.

b) Medidas organizacionales para solucionar el problema

En el manejo colectivo de los factores causales del estrés y las acciones específicas se dirigen específicamente hacia las características de estructura de la organización y sus estilos de comunicación. Una técnica que actualmente está siendo utilizada en muchos sitios de trabajo a nivel nacional, tanto del sector público como privado, con mayor auge en el último, es motivar a los empleados por medio de charlas de divulgación sobre el tema de salud ocupacional y motivación en las cuales se les explica la importancia de contar con una buena salud física y emocional, para el buen desempeño de las actividades y este tipo de actividades se realizan en lo que se le denomina un día de campo, donde se aprovecha la oportunidad para la convivencia entre los miembros de la organización.

Cualquier intervención o cambio organizacional puede incidir sobre el nivel de estrés que pueden experimentar los trabajadores. Las organizaciones deben de tomar en cuenta que aspectos muchas veces irrelevantes para los directivos de la misma pueden tener mucho significado para los empleados, es por eso que resulta importante tomar en cuenta la opinión de los mismos al momento de tomar ciertas decisiones y propiciar situaciones de diálogo para conocer sus demandas y necesidades.

Las organizaciones deben implementar como parte de su plan de acción para propiciar un clima organizacional adecuado, motivar a los empleados de diferentes formas tales como: dar bonos por cumplimiento de actividades al mejor empleado del mes, incentivar a los empleados por medio de ascensos laborales de acuerdo a las capacidades y destrezas de los individuales. Promover aumentos salariales cada cierto período de tiempo para mantener satisfechos a los trabajadores.

c) Claves para afrontar el estrés

A diferencia de lo que ocurre en otros ámbitos de la vida, las estrategias de afrontamiento consideradas en el ámbito laboral no resultan eficaces para reducir las relaciones entre estresores y sus consecuencias.

El afrontamiento del estrés laboral radica muchas veces en la posibilidad de controlar los agentes estresores externos, aunque generalmente estos no dependen exclusivamente de un solo individuo por lo que la mejor forma de enfrentarse al estrés laboral requiere de una lucha conjunta entre los miembros de la organización lo cual permitirá la solución más rápida de este trastorno de adaptación de los individuos. Se presenta las siguientes claves para afrontar el estrés:

- Contar con una buena forma física;
- Llevar un ritmo de sueño y descanso adecuados;

- Tener tiempo de ocio y horarios de trabajo flexibles;
- Aprender técnicas de relajación y
- Fomentar el pensamiento positivo.

En cualquier tiempo en la vida, para alcanzar un rendimiento óptimo, es muy importante esforzarse y ser perseverante, pero al mismo tiempo es necesario que toda actividad que se emprenda pueda verse interrumpida en ciertas ocasiones por períodos de descanso y relajación, lo cual traerá como consecuencia beneficios asombrosos para el organismo.

2.7. El estrés laboral en Guatemala

Aunque el estrés laboral no es reconocido clínicamente en el país, algunos expertos en el tema lo consideran una amenaza para la salud de las personas y su desarrollo profesional así como para la productividad de las empresas, sobre todo, si éste supera los niveles tolerables para cada persona.

“El jefe de la unidad de salud mental del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS) Ismael Salazar y los psicólogos Lili Estrada del Cuerpo de Bomberos Municipales y Luis Tuchán, independiente, coinciden en que pocas empresas se

interesan en verificar esa situación entre sus colaboradores y ofrecerles ayuda”.³⁷

“Salazar refiere que el estrés es un mecanismo de alarma normal pero se convierte en problema cuando aparecen las manifestaciones físicas (dolores y alteraciones nerviosas), y deja de ser un estímulo natural y pasa a ser ansiedad. Los consultados recomiendan la prevención usando herramientas para canalizar el estrés como ejercicios, meditación, recreación, planificación, etcétera”.³⁸

a) Planes en acción

Algunas empresas ya las están usando, dentro de ellas Taca, que brinda atención y orientación a sus trabajadores, explica la Dirección de Comunicación. Los pilotos y los sobrecargos reciben el curso Crew Resource Management. (En el año 1979 la NASA determino que los accidentes de aviación se debían al error humano, para resolver esto, se inventó una filosofía de trabajo llamada CRM (Cockpit Resource Management / Gestión de Recursos de Cabina) cuyo objetivo es asegurar que las relaciones entre los miembros de la tripulación permitan que ésta trabaje como un equipo lejos del estrés). En ese documento se trata el tema del estrés y las estrategias para manejarlo.

También se combina con una programación de los vuelos para los tripulantes, con horarios que les permitan los descansos propios de la profesión. El Instituto

³⁷ Bolaños, Rosa María. **Estrés laboral, enemigo oculto**. Prensa Libre: No.16,381 del 18 de febrero 2007, pág. 15.

³⁸ **Ibid.**

Guatemalteco de Seguridad Social inició un programa de salud mental preventiva, en el que se incluye cursos en las empresas para patronos y empleados sobre el manejo del estrés. El plan piloto se realizará con maestros y alumnos de 10 escuelas de la zona 12, explicó Salazar.

Otras firmas, preocupadas por el tema, han iniciado estudios o diagnósticos del ambiente laboral, también analizan condiciones de estrés y sus generadores. La encargada de recursos humanos de Arrocería Los Corrales, Jeaneth de Flores refirió que en diciembre del año pasado aplicaron el estudio al departamento de producción.

Surgieron respuestas como, que a los trabajadores de turnos rotativos les causa más estrés sus horarios, porque afectan el tiempo para compartir con la familia. En general, como estresores externos, refieren la falta de preparación académica, el transporte, trasladarse de madrugada o muy tarde en la noche, la inseguridad en la calle y problemas familiares.

Su estrategia para combatir algunos estresores es buscar más acercamiento con el personal y actividades recreativas, además la empresa fundó una escuela para que continúen sus estudios refirió. El yoga es otra de las herramientas, según Giglia Canesa quien es instructora y trabaja con organizaciones comunitarias. La idea es transmitir a las personas formas de equilibrio emocional por medio del control de su cuerpo, postura, respiración y emociones.

b) Casos

“En el año 2006 atendimos 25 mil 805 pacientes. Un 25 por ciento tiene ansiedad o trastornos adaptativos. Se incluyen casos que provienen por estrés. En algunos se necesita una suspensión laboral porque la persona ya no puede trabajar bien, dijo Enio Salazar, jefe de la unidad de salud mental del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. Agregó que al 43 por ciento de los pacientes se le diagnosticó depresión”.³⁹

c) Diferencia de visiones

“Los bomberos se mantienen en estrés constante, es necesario un acompañamiento de terapias y actividades porque acumulan mucha tensión” dijo la psicóloga del Cuerpo de Bomberos Municipales, Lili Estrada. El Psicólogo Luis Tuchán, refiere que es tan estresante una profesión u ocupación, como otra, no importando que se trate de un “gerente o la señora que sirve el café” agrega, puede producir ansiedad, y ésta, a su vez, puede causar:

- Dolores de cabeza;
- Alteración de los nervios;
- Falta de concentración;
- Pérdida del sentido del humor;
- Boca seca;

³⁹ Bolaños. **Ob. Cit**; pág. 16. (18/02/2007).

- Tensión y dolor muscular;
- Cólicos;
- Tos;
- Sequedad en la piel;
- Dermatitis;
- Fatiga fácil y
- Falta de deseo sexual.

Consecuencias en lo laboral: absentismo, baja productividad, relaciones laborales inadecuadas, mal clima en el trabajo. Origina: frustración y altas tasas de cambio de trabajo y de accidentes laborales.

Algunos causantes de estrés: sobrecarga de trabajo o falta de él, corto plazo para realizar la tarea, fatiga por esfuerzo físico, viajes, cambios en lo laboral y tecnológico o las horas que un trabajador pasa en el tráfico.

Concluyendo el presente capítulo, cabe reiterar que el estrés laboral constituye una enfermedad que siempre ha afectado la salud de los trabajadores pero como no se había realizado investigaciones al respecto, no se le había dado la apreciación correspondiente. Por otra parte, para determinar el efecto que causa esta enfermedad laboral se han realizado estudios científicos, mismos que comprueban que el trabajador sometido a un tipo de trabajo estresante durante un determinado período se ve perjudicado físicamente, provocándole otras enfermedades alternas que en grado galopante puede generarle la muerte, si el mismo no se le da el tratamiento pertinente,

razón por la que es conveniente que se le preste la atención del caso, ya que en cierta forma esta enfermedad incide en el rendimiento laboral del personal que labora en una entidad y a largo plazo le ocasiona más gastos al patrono, por lo que es conveniente que éste tome las medidas preventivas en materia de salud laboral.

CAPÍTULO III

3. Ventanillas de atención al contribuyente de la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT)

Las ventanillas de atención al contribuyente son los espacios en donde el interesado se relaciona con el dependiente de la Superintendencia de Administración Tributaria, para pagar sus impuestos o efectuar cualquier otro trámite fiscal y sus servicios se prestan en toda la República de Guatemala.

3.1. La Superintendencia de Administración Tributaria

Es una entidad descentralizada, la cual fue creada en el año 1998 con la finalidad para recaudar y administrar los tributos, tiene competencia y jurisdicción en todo el país; tiene autonomía funcional, financiera y administrativa, también cuenta con personalidad jurídica y recursos propios.

a) Las autoridades de la Superintendencia de Administración Tributaria

- El Superintendente: es el órgano de dirección superior de la Superintendencia de Administración Tributaria y entre sus funciones están, emitir opinión previa sobre toda iniciativa de ley que presente el Organismo Ejecutivo en materia tributaria, proponer las medidas legales necesarias para mejorar la Administración Tributaria y asesorar al Gobierno en materia de legislación fiscal.

- Superintendente de Administración Tributaria. Es la autoridad administrativa superior y el funcionario ejecutivo de mayor nivel jerárquico, aparte de la administración y dirección general, celebra los contratos, convenios y toda clase de actos jurídicos vinculados con las atribuciones de la SAT.

b) Intendencias

La Superintendencia de Administración Tributaria está conformada por las siguientes intendencias:

- Recaudación: Dirige las actividades relacionadas con la gestión, recaudación, cobro y devolución de los tributos, incluyendo los que gravan el tráfico exterior de las mercancías.
- Fiscalización: Es la responsable de planificar y programar la fiscalización del pago de los tributos, incluyendo los que gravan el comercio exterior de las mercancías; resuelve las solicitudes y procedimientos originados por las acciones de verificación o en materia de fiscalización.
- Aduanas: Administra el sistema aduanero de la república de conformidad con la ley y los convenios y tratados internacionales ratificados por Guatemala. Planifica, coordina y controla la prevención contra la defraudación y el contrabando aduaneros.

3.2. Modernización del sistema tributario

“El Gobierno de Guatemala, por medio del Ministerio de Finanzas Públicas, inició a principios del año 1997 un conjunto de acciones orientadas a transformar y fortalecer el sistema tributario del país. Dentro de estas acciones se incluyó la creación de la Superintendencia de Administración Tributaria –SAT-, con el propósito de modernizar la administración tributaria y dar cumplimiento a los compromisos fiscales contenidos en los Acuerdos de Paz y el Programa de Modernización del Sector Público”.⁴⁰

El proyecto de la creación y puesta en operación de la SAT, se inició en septiembre del año 1997 con la integración de un equipo de trabajo responsable de administrarlo. El objetivo general del proyecto consistió en crear, diseñar y poner en funcionamiento una institución autónoma y descentralizada, moderna, eficiente y eficaz, que se hiciera cargo de la administración tributaria y aduanera y que fuera capaz de incrementar los ingresos tributarios en forma sostenida, honesta y transparente. La creación de la SAT fue aprobada por el Congreso de la República, (según Decreto número 1-98, el cual entró en vigencia a partir del 21 de febrero de 1998).

“La Superintendencia de Administración Tributaria, es una entidad estatal descentralizada, con competencia y jurisdicción en todo el territorio nacional, para ejercer con exclusividad las funciones de administración tributaria, contenidas en la legislación. La institución goza de autonomía funcional, económica, financiera, técnica

⁴⁰ [www.SAT.com/imformaci%ngeneral_\(18/02/2007\)](http://www.SAT.com/imformaci%ngeneral_(18/02/2007)).

y administrativa y cuenta con personalidad jurídica, patrimonio y recursos propios.”⁴¹

3.3. Objeto de la Superintendencia de Administración Tributaria

Es ejercer con exclusividad las funciones de Administración Tributaria contenidas en la legislación de la materia y ejercer las funciones específicas siguientes:

- Ejercer la administración del régimen tributario, aplicar la legislación tributaria, la recaudación, control y fiscalización de todos los tributos internos y todos los tributos que gravan el comercio exterior, que debe percibir el Estado, con excepción de los que por ley administran y recaudan las Municipalidades.

- Administrar el sistema aduanero de la república de conformidad con la ley, los convenios y tratados internacionales ratificados por Guatemala, y ejercer las funciones de control de naturaleza tributaria o no arancelaria, vinculadas con el régimen aduanero.

- Establecer mecanismos de verificación de precios, origen de mercancías y denominación arancelaria, a efecto de evitar la sobrefacturación o la subfacturación y lograr la correcta y oportuna tributación. Tales mecanismos podrán incluir, pero no limitarse, a la contratación de empresas internacionales de verificación y supervisión, contratación de servicios internacionales de información de precios y otros servicios afines o complementarios.

⁴¹ **Ibid.**

- Organizar y administrar el sistema de recaudación, cobro, fiscalización y control de los tributos a su cargo.

- Mantener y controlar los registros, promover y ejecutar las acciones administrativas y promover las acciones judiciales, que sean necesarias para cobrar a los contribuyentes y responsables los tributos que adeuden, sus intereses y si corresponde, sus recargos y multas.

- Sancionar a los sujetos pasivos tributarios de conformidad con lo establecido en el Código Tributario y en las demás leyes tributarias y aduaneras.

- Presentar denuncia, provocar la persecución penal o adherirse a la ya iniciada por el Ministerio Público, en los casos de presunción de delitos y faltas contra el régimen tributario de defraudación y de contrabando en el ramo aduanero.

- Establecer y operar los procedimientos y sistemas que faciliten a los contribuyentes el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

- Realizar, con plenas facultades, por los medios y procedimientos legales, técnicos y de análisis que estime convenientes, las investigaciones necesarias para el cumplimiento de sus fines y establecer con precisión el hecho generador y el monto de los tributos. Para el ejercicio de estas facultades contará con el apoyo de las demás instituciones del Estado.

- Establecer normas internas que garanticen el cumplimiento de las leyes y reglamentos en materia tributaria.
- Asesorar al Estado en materia de política fiscal y legislación tributaria y proponer por conducto del Organismo Ejecutivo las medidas legales necesarias para el cumplimiento de sus fines.
- Opinar sobre los efectos fiscales y la procedencia de la concesión de incentivos, exenciones, deducciones, beneficios o exoneraciones tributarias, cuando la ley así lo disponga. Así mismo evaluar periódicamente y proponer, por conducto del Organismo Ejecutivo, las modificaciones legales pertinentes a las exenciones y los beneficios vigentes.
- Solicitar la colaboración de otras dependencias del Estado, entidades descentralizadas, autónomas y entidades del sector privado, para realizar los estudios necesarios para poder aplicar con equidad las normas tributarias.
- Promover la celebración de tratados y convenios internacionales para el intercambio de información y colaboración en materia aduanera y tributaria.
- Planificar, formular, dirigir, ejecutar, evaluar y controlar la gestión de la Administración Tributaria.

- Administrar sus recursos humanos, materiales y financieros, con arreglo a esta ley y a sus reglamentos internos.
- Todas aquellas que se vinculen con la administración tributaria y los ingresos tributarios.

3.4. Organización interna

El Reglamento Interno de la Superintendencia de Administración Tributaria (Acuerdo del Directorio No. 07-007) establece y describe la estructura y organización interna de la institución y desarrolla sus competencias administrativas, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica de la SAT, el Decreto 6-91 del Congreso de la República, en lo sucesivo el Código Tributario y demás disposiciones legales vigentes.

La institución se encuentra organizada de la manera siguiente:

a) Órganos con funciones de dirección:

Las siguientes son dependencias que funcionan en la Superintendencia de Administración Tributaria de la República de Guatemala.

- Directorio y
- Despacho de Superintendente

b) Dependencias con funciones normativas sustantivas:

- Intendencia de Aduanas
- Intendencia de Fiscalización
- Intendencia de Recaudación y Gestión
- Intendencia de Asuntos Jurídicos

c) Dependencia con funciones de coordinación:

Para coordinar la actividad está integrada por la dependencia de funciones:

- Intendencia de Coordinación de Operaciones

d) Dependencias con funciones de apoyo técnico:

- Gerencia de Planificación y Desarrollo Institucional
- Gerencia de Informática
- Secretaría General
- Comunicación Social Externa
- Cultura Tributaria

e) Dependencias con funciones de gestión de recursos:

- Gerencia General de Gestión de Recursos
- Gerencia de Recursos Humanos
- Gerencia Administrativa Financiera
- Gerencia de Infraestructura
- Gerencia de Seguridad Institucional

f) Dependencias con funciones de ejecución:

- Gerencia de Contribuyentes Especiales Grandes
- Gerencia de Contribuyentes Especiales Medianos
- Gerencia Regional Central
- Gerencia Regional Sur
- Gerencia Regional Occidente
- Gerencia Regional Nororiente
- Gerencia de Atención al Contribuyente

g) Órganos con funciones de asesoría:

- Asesoría Técnica del Directorio
- Asesoría del Superintendente

h) Dependencia con función de auditoría Interna:

- Auditoría Interna

3.5. División de regiones

Para su atención la Superintendencia de Administración Tributaria cuenta con cuatro regiones en las que se clasifican las oficinas y aduanas, estas regiones son:

- Central: Guatemala, Chimaltenango, Sacatepéquez y El Progreso. La sede central está en la ciudad de Guatemala.

- Sur: Escuintla, Suchitepequez, Retalhuleu, Santa Rosa y Jutiapa. La sede está en la cabecera del departamento de Escuintla.
- Occidente: San Marcos, Quetzaltenango, Huehuetenango, El Quiché, Sololá y Totonicapán. La sede está en la cabecera del departamento de Quetzaltenango.
- Nororiente: Izabal, Jalapa, Chiquimula, Zacapa, Baja Verapaz, Alta Verapaz y El Petén. La sede está en la cabecera del departamento de Zacapa.

a) Oficinas y agencias

- Superintendencia. 7a Av. 3-73 Zona 9, Edificio Torre SAT, Guatemala, Guatemala.
- Sede Región Central Edificio del Ministerio de Finanzas Públicas, 8 Av. y 21 calle, zona 1 Centro Cívico, 9o Nivel, Guatemala, Guatemala.
- Centro de Estudios Tributarios -CENSAT- 7a. Av. 4-13 zona 9 Guatemala, Guatemala.
- Oficina Guatemala, Edificio del Ministerio de Finanzas Públicas, 8 Av. y 21 calle, zona 1 Centro Cívico, 1er Nivel, Guatemala, Guatemala.
- Oficina Chimaltenango 2a Calle 1-34 zona 3, Chimaltenango.
- Oficina El Progreso 3a. Av. entre 5a. y 6a. Calle Barrio Las Joyas, Guastatoya, El Progreso.
- Oficina Sacatepéquez 5a. Av. Sur, Antigua Casa de la Moneda, Antigua Guatemala, Sacatepéquez.
- Agencia Montserrat Calzada San Juan 14-06 Colonia Monte Real, zona 4, C.C. Montserrat, 2do. Nivel Locales 56 A, B Y C, Mixco, Guatemala

- Agencia Metronorte Kilómetro 5.5 Carretera al Atlántico.
- C. C. Metronorte 2do. Nivel Local 224 zona 17, Guatemala, Guatemala.
- Agencia Roosevelt Calzada Roosevelt 34-85, Zona 11, Plaza Helvetia, Guatemala, Guatemala.
- Agencia Aguilar Batres 29 calle 0-01 zona 12, Centro Comercial Plaza Aguilar Batres, Guatemala, Guatemala.
- Agencia Villa Nueva 0 calle, 16-20 Zona 4, Centro Financiero del C. C. Metrocentro, Oficina CF-3, Villa Nueva, Guatemala.
- Agencia Registro Mercantil 7a. Av. 7-61, zona 4, Edificio del Registro Mercantil 1er. nivel, Guatemala, Guatemala.
- Agencia Plaza Obelisco Av. Reforma 16-01 zona 10, C. C. Plaza Obelisco Guatemala, Guatemala.
- Agencia Atanasio Tzul Calzada Atanasio Tzul 51-57 zona 12, Centro Comercial Plaza Atanasio Tzul, local.

b) Oficinas y agencias región sur:

- Sede Región Sur 3a Av. 8-32 zona 1, Escuintla.
- Oficina Escuintla 3a Av. 8-32 zona 1, Escuintla.
- Oficina Retalhuleu, 5a. calle "A" 3a. Av. zona 1 Retalhuleu, Retalhuleu.
- Oficina Jutiapa 6ta calle 5-13 zona 1, Barrio Latino, Jutiapa.
- Oficina Santa Rosa 2a Av. 3a. Calle, Barrio el Centro, zona 1 frente al Parque Central de Cuilapa, Santa Rosa.
- Oficina Suchitepéquez 7a Av. 7-01 zona 1, Mazatenango, Suchitepéquez.
- Agencia Santa Lucía Cotzumalguapa 3a Av.4-10 zona 1 Santa Lucía

Cotzumalguapa, Escuintla.

c) Oficinas y agencias occidente:

- Sede Región Occidente 13 Av. 7a calle esquina, zona 1 Quetzaltenango.
- Oficina Quetzaltenango 13 Av. 7a calle esquina, zona 1 Quetzaltenango.
- Oficina Huehuetenango 4a. Av. "A" 2-45, zona 1. Huehuetenango.
- Oficina San Marcos 7a. Av. "A" 10-04, zona 1. San Marcos.
- Oficina El Quiché 0 Av. 1-24, zona 1. Santa Cruz del Quiché, Quiché.
- Oficina Sololá 10a. calle y 5a Av. zona 1. Sololá.
- Oficina Totonicapán 8a. Av. 7a. calle, zona 3. Totonicapán, Totonicapán.
- Agencia Coatepeque C. C. Internacional 3a. Av. 9-74, zona 2. Local 243-246, Coatepeque.
- Agencia Panajachel Calle Principal 2-59 zona 2, Panajachel, Sololá.

d) Oficinas y agencias nororiente:

- Oficina Zacapa 3a. calle 14-36 zona 1, Zacapa.
- Oficina Salamá 8a. Av. 6-44 zona 1, Barrio El Centro Salamá, Baja Verapaz.
- Oficina Cobán 7a. Av. 1-21 zona 1, Cobán, Alta Verapaz.
- Oficina Jalapa 6a. Av. y calle Tránsito Rojas, zona 6, Jalapa, Jalapa.
- Oficina Petén Av. Flores, a un costado del Teatro Municipal Valentín del Valle Góngora, Ciudad Flores, Petén.
- Agencia Poptun 5a. calle 6-18 zona 1, Poptun, Petén.
- Oficina Puerto Barrios 9a. calle 1a. Av. Barrio Las Champas, Puerto Barrios, Izabal.

- Oficina Chiquimula 3a. calle 6-21 zona 1, Chiquimula.
- Agencia Esquipulas Local No. 35 Plaza Santa Fe, Esquipulas, Chiquimula.

3.6. Quejas sobre atención en ventanillas de la Superintendencia de Administración Tributaria

A continuación se detallan algunas de las quejas más sobresalientes que los usuarios emiten en la página Web de la SAT:

a) Agencia Obelisco Guatemala

Es una vergüenza que una entidad como la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT), reconocida anualmente por la labor desempeñada en la recaudación de impuestos, tenga empleados incompetentes, mediocres y sobre todo mal educados. Cómo es posible que habiendo cuatro ventillas para actualizar datos sólo tengan habilitada una, es una larga fila de dos horas aproximadamente la que hay que hacer para realizar un trámite y si no se hace cae la SAT, que bonito verdad, lo peor del caso es que los empleados restantes que se la pasan de haraganes, refaccionan a cada hora y tienen el descaro de bajar con una lentitud, su lonchera, su pachón en la mano y todavía limpiándose los dientes con la lengua (eso da la pauta que estaban comiendo).

“Pero ni modo, por gente como esa, es que el país esta como esta, lo peor del caso es que no tienen a nadie que los supervise o un jefe de agencia como para tomar cartas

en el asunto sino que hacen lo que se les da la gana y hay de aquel que les diga algo porque no le hacen el trámite que uno quería hacer: que vergüenza! Autoridades de la SAT: ¿Como quieren que la gente cumpla con sus impuestos? si al llegar lo primero que hacen son malas caras, uno por educación los saluda y hasta eso les cuesta ni un “buenos días” o “buenas tardes pueden responder”, espero se difunda este mensaje por correo o por cualquier otro medio para que tomen cartas en el asunto con estos haraganes.”⁴²

b) Otro caso

Visité en varias ocasiones la SAT de la Plaza Obelisco, y sí, es cierto la atención es muy mala, yo me queje de eso pero veo que sigue igual y mi caso es de más de dos años, imagínense dos años después vengo a leer las mismas quejas que en ese momento hice. Pero para molestar son buenos. Lamentablemente si uno se queja atrás viene una multa”.⁴³

Como se puede ver por estos dos ejemplos, los empleados de las ventanillas de atención al público, se encuentran bajo severas demandas de presión por parte del público y los respectivos jefes, por lo que ellos para aliviar el estrés proceden a tomar el trabajo con calma y atienden lentamente al público; por otro lado, también se pone de manifiesto su mal carácter, ira, desesperación y otros factores que ya se explicaron antes por el exceso de trabajo.

⁴² <http://www.deguate.com/foros/messages/10478/64342.html> Enviado miércoles, 20 de agosto, 2008 12:59 p.m.(18/08/2007).

⁴³ <http://www.deguate.com/cgi-bin/foros/boardprofile.cgi?action=rate&topic=10478&page=64342&post=81105>.

CAPÍTULO IV

4. Enfermedades producidas por estrés en las ventanillas de atención al contribuyente de la Superintendencia de Administración Tributaria

A continuación se detallan algunos datos emergidos de las diferentes agencias de la Superintendencia de Administración Tributaria que se encuentran distribuidas por toda la República de Guatemala.

4.1 Datos de las agencias de la Superintendencia de Administración Tributaria encuestadas

A continuación se detallan los resultados obtenidos a través de una encuesta efectuada al personal que labora en algunas de las oficinas de la Superintendencia de Administración Tributaria, ya que no fue posible obtener la encuesta en todas las ventanillas por diferentes razones, por ejemplo en la Sede Región Central Edificio del Ministerio de Finanzas Públicas, 8 Av. y 21 calle, zona 1, Centro Cívico, Primer Nivel, Guatemala, fue imposible contactar con el Director General de las Cajas, ya que a pesar de que se realizó la solicitud a cuatro personas que atendían las cajas, fue imposible que ellos accedieran a llenar la encuesta aduciendo que se tenía que tener una autorización de esta persona. Se realizaron un par de solicitudes escritas, las cuales nunca fueron debidamente contestadas.

En la oficina ubicada en la 2a Calle 1-34 zona 3, Chimaltenango no hubo necesidad

de tanto protocolo, rápidamente se hizo contacto con los cajeros en forma directa, los cuales llenaron la encuesta sin mayor problema. Otra oficina que colaboró, llenando la información que se requería fue agencia Montserrat Calzada San Juan 14-06 Colonia Monte Real, zona 4, en el Centro Comercial Montserrat, 2do. Nivel Locales 56 A, B Y C, Mixco, Guatemala.

También se contó con la ayuda de la agencia Roosevelt, ubicada en la Calzada Roosevelt 34-85, Zona 11, Plaza Helvetia y de la agencia 29 calle 0-01 zona 12, Centro Comercial Plaza Aguilar Batres, ambas ubicadas en la ciudad de Guatemala. En resumen, las agencias en las cuales se efectuó las encuestas fueron las siguientes:

- Agencia Chimaltenango

- Agencia Montserrat

- Agencia Roosevelt

- Aguilar Batres

De las 16 oficinas que actualmente tiene esta dependencia diseminadas por todo el país, se visitaron cinco agencias esto es 31% de las sucursales. El 69% no fue posible visitar debido a la falta de recursos para efectuar la investigación. De este 31% que se logró llegar el 6.25% no se logró conseguir la autorización pertinente para hacer el trabajo objeto de ésta tesis. De tal manera que la muestra aleatoria tomada al azar de

un 100% de agencias que corresponde 16, se trabajó con el 25% de todas las unidades. Dando los resultados que a continuación se detallan:

4.2 Resultados de la encuesta A

Se realizaron dos tipos de encuestas enfocadas en los puntos siguientes:

a) Uso de medicamentos contra el estrés

El 75% de las personas encuestadas no usa medicamentos contra el estrés, sólo el 25% afirmó estar utilizando productos para controlar el nerviosismo y la carga de tensión laboral. Del 25% que usa medicamentos contra el estrés, el 12.5% comentaron que lo usan periódicamente. El otro 12.5% que únicamente durante los momentos más fuertes al final de períodos contables y cuando hay placas nuevas o cuando se va a cancelar el impuesto de circulación.

b) Jornada única

El 100% de los entrevistados trabaja en jornada única. Por ejemplo en la Sede Región Central Edificio del Ministerio de Finanzas Públicas, 8 Av. y 21 calle, zona 1 Centro Cívico, Primer Nivel, Guatemala, aunque no se logró efectuar la encuesta se pudo observar que los espacios de trabajo son amplios, la iluminación es natural y que existe ventilación adecuada, mientras que la Calzada Roosevelt 34-85, Zona 11, Plaza Helvetia los espacios son más reducidos, la iluminación es eléctrica, la ventilación no

es muy buena el espacio se encierra mucho el calor, todo esto es difícil de manejar en una jornada única de trabajo.

c) Afectados por el estrés laboral

El 25% de las personas afirmó que el estrés laboral no les afecta, que son capaces de manejarlo correctamente. Por otro lado el 75% de los entrevistados afirmó que si les afecta y que se ven fatigados y tensos por la carga laboral; especialmente, en los días en que hay muchas personas las cuales hasta los insultan por que no los atienden rápido y en muchas ocasiones si no se pueden desquitar con el que los ha insultado se desquitan con el que viene a tras y eso a generado múltiples quejas tanto contra la dependencia como contra cajeros específicos. Pero hasta el momento estas quejas no han tenido en ningún caso consecuencias jurídicas. Ni ha sido motivo para que alguien salga despedido.

d) Tensión que ejerce el contribuyente

La tensión que ejerce el contribuyente sobre el cajero es enorme en este sentido el 100% de los encuestados manifestaron que los días en que hay muchas personas, sí es un problema ya que muchos se tienen que tomar sus respectivos calmantes a fin de poder atender correctamente a las personas que llegan a resolver sus asuntos fiscales. Sin embargo, a pesar de que están bajo efectos de los calmantes, muchos pierden el control. Cada contribuyente es un caso específico con un problema concreto que tiene que ser resultado en un promedio de 5 a 7 minutos como máximo por cada

cajero, cuando la situación se complica y se llega a los diez minutos, la gente se empieza desesperar, manifiestan que no pasa la fila, hablan en doble sentido haciendo bromas sobre la persona que los está atendiendo, además rumoran acerca de su incapacidad para estar en el puesto y la necesidad de contratar a más personal que esté capacitado y que no lleguen a esos puestos por “cuello”.

e) La hipertensión

De los entrevistados sólo el 12.5% confesó que sufre de hipertensión. En el 12.5% existen personas que incluso llegan a tener una media de 160/90 de presión arterial, factor que es demasiado alto para sufrir un paro cardíaco o bien un derrame facial o incluso un derrame cerebral, en ambos casos quedaría imposibilitado el trabajador para ejercer su labor en no menos de 3 ó 4 meses. El 87.5% manifestó que nunca ha visitado a un médico y que no se han tomado la presión por lo cual desconocen si padecen de algún tipo de desorden arterial.

Las personas que toman medicamentos para la presión en las cajas registradoras de la Superintendencia de Administración Tributaria, descubrieron que estaban afectadas de la presión cuando fueron a ver al médico por no sentirse bien de salud y han salido de las clínicas del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social con medicamentos, tales como Enalapril para controlar la presión alta. Pero, debido a que están expuestos a carga de estrés laboral, muchos han tenido que subir el consumo del medicamento de una pastilla diaria medicada en la mañana a dos una en la mañana y otra en la tarde.

f) Dolor de cabeza continuo

El 37.5% de los entrevistados contestó afirmativamente a la pregunta sobre el dolor de cabeza. En este sentido lo más común es que todas las personas que laboran en las cajas de la Superintendencia de Administración Tributaria, mantengan medicamentos tales como las Aspirinas, Panadol, Focus, Acetaminofen y otros que son utilizados para curar el dolor de cabeza. Se produce principalmente en los días en que llegan muchas personas. Este 37.5% informó también a cerca del uso continuado de este medicamento. Mientras que el restante 62.5% dijeron que de vez en cuando necesitan tomar medicamentos contra el dolor de cabeza; pero, que no es de todos los días.

g) Derrames faciales

En este sentido de las personas que se entrevistaron el 0% ha sufrido de derrames faciales, sólo el 6.25% de los entrevistados dijo haber sentido hormigueos en el rostro o que la cara se le dormía, ante lo cual inmediatamente se han inyectado vitamina del complejo "B". En otros casos, Dolo Neuro Bion para evitar que les suceda algo malo. En el 100% de los casos auto recetado. Se preguntó si se los habían dado en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, a lo que todos contestaron que no.

h) Condiciones laborales estresantes

En este caso todos los entrevistados estuvieron de acuerdo en que las condiciones de trabajo son extremadamente estresantes, debido principalmente a que se encuentra

recluidos a un espacio físico pequeño, que no existe un lugar de descanso para poder desestresarse de la tensión del trabajo. Además no existen técnicas ni advertencias sobre las enfermedades que pueden producirse por la falta de movimiento y por estar en posiciones de trabajo forzadas. A pesar de que las sillas que utilizan y los espacios son adecuados, no dejan de ser pequeños espacios en los cuales está reducida la movilidad. Aunado a este problema se encuentra la relación con el público y con los jefes que en su mayoría son personas exigentes y que quieren ver resultados. Cada cajero debe atender un promedio diario de 75 a 80 personas, si no tiene este rendimiento es dado de baja; en días de mucha afluencia de personas a la Superintendencia de Administración Tributaria, esta cantidad incluso sobre pasa las 100 personas.

i) Derrames cerebrales

De las personas que se logró evaluar, ninguno ha sufrido un derrame cerebral, aunque el 6.25% afirmó que en ocasiones han sentido que se les duerme el brazo derecho y la pierna, los cuales son signos inconfundibles de que un derrame cerebral está en proceso. En su mayoría estos derrames se producen por que la presión sanguínea sube más allá de los 220/140, en donde se produce un rompimiento de un vasito capilar lo que lleva a que hay una hemorragia a nivel cerebral, produciendo la pérdida de las capacidades motoras, cuando es de tipo cuadrapléjico o sea de las cuatro extremidades esto es un estado comatoso.

Por otro lado, cuando es parapléjico afecta solamente a dos extremidades; pero, en

todo caso, el individuo queda parcialmente imposibilitado de poder ejercer cualquier labor. Aunque en las ventanillas de la Superintendencia de Administración Tributaria, aún no se han producido ningún tipo de accidentes de esta clase, existen las condiciones necesarias para que se den.

j) Medicamentos contra el estrés otorgados por parte de Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Del 6.25% de las personas encuestadas, manifestaron que usa medicamentos contra el estrés, afirmaron que son auto recetados y que el IGSS, no les ha proporcionado ningún tipo de tratamiento, ya que a pesar de sentir problemas corporales no han acudido al referido centro para poder tomar calmantes. El estrés no es una enfermedad que sea atendida debidamente en esta institución. Se tratan las consecuencias pero no las causas. En este sentido, no existe una política médica de prevención de este tipo de enfermedades.

k) Padecimientos del corazón

En este caso a pesar de haber varios casos de hipertensión, ninguno de los entrevistados dijo que le moleste el corazón o que se vean propensos a enfermedades cardíacas. Aunque en la agencia Roosevelt, se supo que hace más de un año, uno de los cajeros tuvo un infarto; lastimosamente, no se pudo tener más información por que la persona que informó era relativamente nueva y no tenía mayores datos con respecto a la edad de la persona, lo que si se sabe es que era mayor de 45 años, sexo

masculino, casado en proceso de divorcio, la persona sufrió el infarto y sobrevivió pero ya no regresó a laborar en las cajas de la SAT, así que en este sentido por lo menos hay un caso.

I) Edad de los entrevistados

El 50% de los entrevistados se encuentra entre los 30 y 40 años de edad, 31.25% está entre los 20 y 30 años de edad y 18.75 es de mayor de 40 años. En todos los casos ninguno llegó a graduarse del nivel universitario, aunque todos se inscribieron en diferentes carreras. Eso se pudo saber a través de conversaciones realizadas con cada una de las personas.

Precisamente este 18.75% que supera los 40 años de edad es el rango que está en mayor factor de riesgo, son ellos los que sufren de dolores de cabeza, toman medicamentos auto recetados y han estado a punto de sufrir derrames cerebrales. La edad es determinante en cuanto al manejo del estrés aparentemente entre más edad se realizan menos ejercicios y deportes, se vuelven sedentarios, se pudo observar entre varios cajeros que llenaron el cuestionario que son obesos, principalmente los hombre, en las mujeres no se vio ese factor.

II) Sexo

En este caso, los hombres son los que tiene acaparados los puestos de cajeros en la Superintendencia de Administración Tributaria, al menos las agencias que fueron

visitadas, presentaban un 75% de hombres contra un 25% de mujeres. Otro asunto que se pudo observar fue, que son los hombres los que están más propensos a consumir altas cantidades de medicamentos, cigarrillos y que tienen más problemas con el manejo del estrés.

m) Tomar medicamentos contra el estrés

El 100% de los entrevistados estuvo de acuerdo con la autora de este trabajo de investigación que el estrés es una enfermedad a la cual, no se le presta atención. Así que todos están dispuestos a tomar medicamentos contra el estrés, pero más que medicarse la solución es cambiar lo hábitos de sedentarismo, por que sólo el 6.25% de los encuestados, hace ejercicios mientras que el restante 93.75% de los entrevistados dijeron practica ejercicios o deporte, incluso hasta el momento de la entrevista no habían tomado conciencia de la gravedad del estrés. Por lo cual, van a tomar medidas preventivas.

n) Demandas contra la Superintendencia de Administración Tributaria

Esta pregunta generó algún tipo de curiosidad entre los entrevistados, ya que todos dijeron que no sabían que se podía demandar al empleador por no tener condiciones óptimas para realizar el trabajo, en todos los casos ellos dijeron que ningún momento demandarían a la Superintendencia de Administración Tributaria, en dado caso de tener problemas con el estrés, es mejor para ellos esperar a que el IGSS, les dé sus respectivas prestaciones.

Un juicio contra el cuerpo jurídico de la Superintendencia de Administración Tributaria, prácticamente se pierde, manifestaron todos, no hay probabilidad de ganarlo y menos en un campo en el cual no se tiene ningún respaldo legal. En ese caso tienen razón, los empleados, ya que en el Código de Trabajo de Guatemala, el estrés no está considerado como una enfermedad causada por el trabajo. Por tal motivo, si no está legislado, no se puede alegar un derecho que no existe dentro del citado código. Los entrevistados también manifestaron que no sabían de ninguna persona que hubiera demandado a la SAT, por mantener condiciones de trabajo que en muchos casos aumentan el grado de estrés en la zona donde se labora.

ñ) Actividades en contra del estrés

En este caso, sólo el 6.25% de los entrevistados dijo que practicaba un deporte y estas personas se encuentran entre el rango de los 20 y los 30 años de edad. Mientras que el resto de las personas no realiza ningún tipo de actividad para contrarrestar los efectos nocivos del estrés.

Las personas mayores de 30 años, no practica ningún deporte y muchos de ellos como ya se mencionó antes, se encuentran obesos y en un caso específico bastante severo. El alto peso y el sedentarismo aumenta la presión sanguínea, lo cual conlleva a afecciones cardíacas y esto a infartos e incluso derrames faciales y cerebrales.

o) Estado civil

El 50% de los entrevistados, son solteros y sin compromisos familiares 25% son casados, el 12.5% son madres solteras, el 12.5% se encuentran en procesos de divorcio. Precisamente los que se están divorciando son los hombres, que están arriba de los 40 años, son los que más manejan estrés y como si fuera poco son los que tienen sobrepeso, toman medicamentos para el dolor de cabeza y los que han padecido alguna molestia física y se han tenido que medicar.

4.3. Resultados de la encuesta B

Este tipo de encuesta se hizo con el fin de determinar el grado de sinceridad en contestar la anterior y al haberla compaginado con las respuestas, se pudo determinar que existe un 6.25% de error, con lo cual la encuesta anterior tiene un valor de verdad del 93.75%. Las preguntas que se manejaron en este caso, versan sobre los temas siguientes:

a) Mal genio

Los hombres superaron a las mujeres en cuanto a este aspecto, son ellos los que se mantienen en un 75% más enojados y molestos dentro del trabajo contra un 25% de las mujeres. La frecuencia más marcada de siempre tuvo una ponderación de 12 puntos, lo cual corresponde a mucho. Bajo estos criterios: 1 mucho, 2 regular, 3 poco. Quiere decir que si esta columna de “siempre” hubiera tenido 36 puntos esto era poco.

La incidencia es clara en los hombres mayores de 30 años, que están casados o en vías de divorcio.

b) Deseos de salir corriendo

Este inciso se refiere a la ansiedad que se maneja dentro de los espacios reducidos dentro de las cajas de atención al público de la Superintendencia de Administración Tributaria, se puede percibir que muchas de las personas que se encuentran laborando en esta institución, mantienen un alto grado de estrés, tienen cerca de su lugar de trabajo: tazas de café, dulces y comida para poder manejar en algún modo la ansiedad que provoca su deseo que el día o turno se termine.

Se pudo observar también que es menor el número de empleados que se mantienen tranquilos en sus puestos de trabajo, en este caso son las mujeres las que más tienden a estar comiendo y tomando café, en menor número los hombres.

c) Aburrimiento

Bajo las mismas circunstancias que el anterior inciso, el aburrimiento es una característica que se desarrolla durante el trabajo, es el fastidio, tedio, originados generalmente por disgustos o molestias, o por no contar con algo que distraiga y divierta. La frecuencia en este sentido es de 16 entre la casilla de “siempre” y “frecuente” por lo cual el indicador es muy alto. El ambiente en las cajas de atención al público de la SAT, por lo regular no presenta ningún tipo de ambiente desestresador.

Si alguien está aburrido, él o ella deben de ver como soluciona su problema. Por lo que se pudo determinar, no existen ningún psicólogo o psicóloga que evalué los caos en el lugar. También no existe ninguna clínica de emergencias, no se pudo constatar si en la sede región central edificio del Ministerio de Finanzas Públicas, 8 Av. y 21 calle, zona 1 Centro Cívico, primer nivel existe por lo menos un botiquín de emergencias o personal médico. Cualquier persona que tenga algún problema es referido inmediatamente al IGSS.

d) Cansancio

Se pudo observar al hacer este trabajo que en los cajeros existe falta de fuerzas como resultado de haberse fatigado. También síntomas de hastío, tedio y fastidio. La frecuencia en este caso es un tanto menor que la del aburrimiento y que puntó 32 entre las casillas de “frecuente” y “casi” el horario de entrada es a las 8:00 am. Con lo cual los cajeros y cajeras tienen que estar en sus posiciones de trabajo listos para atender al público. Esto quiere decir que tienen que salir temprano de su casa. No se pudo determinar el número de vehículos que poseen cada uno de ellos. Pero es de suponer que la mayoría se dirige a sus trabajos en camionetas. La agencia Chimaltenango fue en donde se pudo notar un ambiente de trabajo menos estresado, las personas no se miraban cansadas y fue el único lugar en donde hicieron algunas bromas con respecto a la encuesta que se les estaba pasando.

e) Dolores en el cuello y la cabeza

En este sentido la incidencia fue más baja de lo que se esperaba, 8 puntos en “siempre” 3 en “frecuente” y 24 en “Casi No”. En este sentido concuerda la información con el anterior cuestionario, el que se denominó en esta parte “cuestionario A”, por otro lado, como ya se comentó antes, casi todos tienen a la mano medicamentos para el dolor de cabeza.

f) Fumadores

La incidencia de fumadores fue más alta en los hombres mayores de 30 años marcando la frecuencia mayor de 18 en la columna de “siempre”, hay que considerar que entre más baja es la calificación, más alto es el problema, ya que está inversamente proporcional el diseño de la ponderación. Cuando la incidencia es baja la ponderación de este test es alta.

4.4 Opiniones de los entrevistados

A la mayoría les pareció que es una buena idea combatir el estrés, antes que este aparezca, otros fueron de la opinión que quizás se pueda implementar un pequeño gimnasio para poder estirarse un poco todos los días antes de almorzar. Por otro lado, en cuanto a las incidencias legales; todos, desconocían algún caso que se haya producido en que uno de los trabajadores que por alguna enfermedad producida por el estrés; como las que ya se mencionó aquí, haya promovido una demanda en los

tribunales contra la Superintendencia de Administración Tributaria, en este caso por la ventaja que tiene la autora de este trabajo de ser notificadora de un juzgado en la Torre de Tribunales, se dio a la tarea de revisar los archivos y no encontró ninguna demanda laboral por motivos del estrés en los registros de dicha institución.

Dos de los entrevistados fueron de la opinión que si alguien no podía manejar el estrés era culpa de él y no de la institución; ya que, “el trabajo es el trabajo y uno debe adecuarse a él.” Indicó uno de los entrevistados de la agencia Roosevelt. La mayoría estuvieron de acuerdo en que no se puede demandar a la institución bajo las características que tiene el actual Código de Trabajo, donde no está tipificado dicho padecimiento como una enfermedad profesional.

4.5. Demandas

Al momento de realizar esta investigación, no se pudo determinar ningún caso donde una persona que haya sufrido problemas por el estrés, haya demandado a la Superintendencia de Administración Tributaria, se tuvo conocimiento de una persona que hace un poco más de un año sufrió un ataque cardíaco, pero no se pudo determinar su nombre, ni dirección para entrevistarlo.

Por otro lado, no está tipificado dentro de las enfermedades profesionales que se reconozcan en Guatemala: por lo tanto, ningún juez podría fallar a favor de una demanda de esta naturaleza.

Así que debido a que no existe un respaldo que se encuentre regulado dentro del Código de Trabajo de la República de Guatemala, el estrés no será considerado como un elemento sustantivo para encaminar una demanda laboral, ni en la Superintendencia de Administración Tributaria, ni en cualquier otra dependencia del Estado de Guatemala en donde existan condiciones de sobrecarga de estrés

4.6. Resarcimientos

Hasta el momento, no existe, ni una sola sentencia emitida en los tribunales a causa del estrés. Por la simple razón, que no ha existido ninguna demanda que se haya encaminado en este sentido; tal como se planteó en el inciso anterior, por lo tanto no hay ningún resarcimiento en el cual se haya obligado a la Superintendencia de Administración Tributaria, a ejecutar compensación alguna o a cualquiera de sus trabajadores por mantener un ambiente de trabajo hostil hacia sus trabajadores.

Por último, es indudable que el personal que labora en las ventanillas de atención al contribuyente de la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) se encuentra sometido a un alto grado de estrés, ya que no es fácil atender los problemas que cada persona que solicita su asesoría, máxime cuando los contribuyentes son personas que adolecen de mal carácter o son prepotentes, todas estas situaciones colocan al trabajador en nivel alto de ansiedad, pues debe guardar la cordura debida ante las distintas situaciones que se le presenten. Por otra parte, cabe recordar que diariamente atienden no menos de cincuenta personas y que además la entidad, le exige determinado rendimiento, no importando que tipo de personas se sometan a su

atención, de tal manera que el trabajador acumula tensión, ello en detrimento de su salud, no obstante que se rota al personal cada cierto tiempo, esto no es una solución a la problemática a la que se encuentra expuesto el trabajador, por lo que dicha institución debe poner más atención de esta enfermedad profesional silenciosa, en beneficio del propio trabajador y del servicio que se le presta al contribuyente y de la propia administración pública.

CONCLUSIONES

1. A nivel internacional, se ha reconocido que el estrés es una enfermedad de la cual se derivan otras, tales como los derrames cerebrales y faciales, problemas cardiovasculares y una serie de enfermedades que afectan el organismo humano, ocasionando cambios en su personalidad y su desarrollo en la interrelación con la sociedad, su familia y su trabajo.
2. En Guatemala no existe una regulación legal dentro del Código de Trabajo concerniente al estrés como enfermedad laboral, como si se ha hecho en otros países, cuyo objeto constituye que los trabajadores puedan acceder a unas condiciones laborales más sanas y libres de presiones excesivas en cuanto al trabajo se refiere.
3. Los empleados de la Superintendencia de Administración Tributaria que trabajan en las ventanillas de atención a los contribuyentes, laboran bajo un ambiente laboral inadecuado en la mayoría de los casos, coadyuvando a que los empleados manifiesten una alta carga de estrés.
4. Hasta el momento no ha habido ningún tipo de demandas laborales derivadas del estrés como enfermedad profesional o laboral proveniente de los trabajadores que laboran en las ventanillas de la Superintendencia de Administración Tributaria, por no estar regulada en el Código de Trabajo u otro tipo de normativa.

5. El estrés afecta negativamente la conducta del trabajador en las ventanillas de atención al contribuyente de la Superintendencia de Administración Tributaria, ocasionando que los empleados presten un servicio inadecuado al contribuyente, en perjuicio del servicio prestado, propiciando además la confrontación con el público.

RECOMENDACIONES

1. La Corte Suprema de Justicia, debe promover una iniciativa de ley a modo de reconocer como una enfermedad laboral al estrés, para que se tomen las medidas respectivas con el fin de prevenirla en todos los ámbitos laborales, porque así se evita que el personal sufra los daños muchas veces irreversibles que la misma provoca al cuerpo humano.
2. El Ministerio de Trabajo y Previsión Social debe efectuar inspecciones para determinar las condiciones laborales a que están sometidos los empleados de las ventanillas de atención al público de la Superintendencia de Administración Tributaria, para que determine el grado de estrés sufrido diariamente por ellos, porque así se les mejoran sus condiciones de trabajo.
3. La Superintendencia de Administración Tributaria debe implementar dentro de sus instalaciones una clínica de atención psicológica preventiva para que atiendan a los empleados de las ventanillas de atención al contribuyente, para evitar las enfermedades laborales derivadas del estrés a que se encuentran sometidos diariamente.
4. El Congreso de la República de Guatemala, debe regular el estrés como enfermedad laboral, para que los empleados de las ventanillas de atención al público de la Superintendencia de Administración Tributaria, puedan contar con un fundamento legal para promover demandas laborales en contra de dicho patrono,

para poder así indemnizarlos por los daños sufridos.

5. La Superintendencia de Administración Tributaria debe implementar programas de manejo del estrés por medio de actividades deportivas que involucre a los empleados de las ventanillas de atención al contribuyente, para que se contrarreste la atención inadecuada de sus empleados al público, para propiciar un buen ambiente laboral y un mejor servicio.

BIBLIOGRAFÍA

ASTURIAS SANDOVAL, Marina. **El estrés una enfermedad laboral en la República Argentina**. Argentina: s.e. 2006.

BOLAÑOS, Rosa María. **Estrés laboral, enemigo oculto**. Prensa Libre: No.16381 del 18 de febrero 2007.

CABANELLAS, Guillermo. **Diccionario enciclopédico de derecho usual**. 6t; 14ª ed; Revisada, actualizada y ampliada por Luis Alcalá Zamora y Castillo; Buenos Aires, Argentina: Ed. Heliasta S.R.L., 1979.

CASTILLO, Juan Manuel. **El estrés ocupacional entre los maestros que laboran en áreas urbanas de Guatemala**. Guatemala, Guatemala: s.e. 1990.

Cómo enfrentarse al estrés laboral. 17 de febrero de 2006. <http://www.ondasalud.com/edicion/noticia/0,2458,235850,00.html>.

DAZA, F.M., **Prevención del estrés: intervención sobre el individuo**. 12 de febrero de 2007. http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp_349.htm.

DEL HOYO, M.A. **Estrés laboral**. Madrid, España: Ed. INSHT. 1997.

Diccionario **Encarta** Microsoft. 1995. DVD.

Fundación MAPFRE. **Manual de ergonomía**. 2ª ed; Barcelona, España: s.e. 1995.

Geosalud. **Guía para la prevención del estrés laboral**. 12 de febrero de 2007. [http://geosalud.com/Salud % 20º cupacional /estrés_laboral.htm](http://geosalud.com/Salud%20ocupacional/estr%C3%A9s_laboral.htm).

<http://es.wikipedia.org/wiki/Estr%C3%A9s>.

[http://www.losrecursoshumanos.com/contenidos/2256-camara-laboral-reconoce-estrés-como accidente-de-trabajo.html](http://www.losrecursoshumanos.com/contenidos/2256-camara-laboral-reconoce-estr%C3%A9s-como-accidente-de-trabajo.html) (22/11/09).

<http://www.deguate.com/foros/messages/10478/64342.html>. Enviado miércoles, 20 de agosto, 2008 - 12:59 p.m.(18/08/2007).

Interactive productline. **Estrés en el trabajo**. 20 de febrero 2007.
<http://www.mindball.se/index.aspx?page=aboutus>.

INSTITUTO NACIONAL PARA LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL. **El estrés en el lugar de trabajo**. 16 de enero 2007.
<http://www.cdc.gov/spanish/niosh/docs/99-101sp.html>.

LABRADOR, F.J. **El estrés, nuevas técnicas para su control**. 2ª ed; Barcelona, España: Ed. Temas de hoy. 1996.

La capital on-line, (2001) **Estrés laboral: desbordados**. (13/02/2007) <http://www.ecofield.com.ar/notas/n-135.html>.

MARTÍNEZ ALCÁNTARA, Susana. **El estrés no se considera enfermedad laboral en México**. México: Ed. Universidad Autónoma Metropolitana, UAM-Xochimilco. 2006.

Medspain. **Estrés y trabajo**. 18 enero 2007.
http://www.medspain.com/n3_feb99/stress.html.

MELGOSA, J. **Sin estrés**. Madrid, España: Editorial Safeliz, S.L. 1994.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. **Enfermedades laborales 16ª. sección en quinto congreso mundial 1953**.

PEIRÓ, J. M., Salvador, A. **Desencadenantes del estrés laboral**. Madrid, España: Ed. UDEMA S. A. 1992.

PEIRÓ, J. M., Salvador, A. **Control del estrés laboral**. Madrid, España: Ed. UDEMA S. A. 1993.

PILAR Paúl. **Estrés laboral**. 14 de febrero 2007.
<http://www.educaweb.com/esp/servicios/monografico/estres/estres.html>.

PsicoActiva. **El estrés**. 13 de marzo 2006. www.psicoactiva.com.

UNSAIN, Leonardo. **Criterios básicos del derecho laboral**. México: s.e. 2008.

VILLARRUVIA, Rosa María. **Las consecuencias del estrés laboral en España**. España. s.e. 2007.

[www.SAT.com/imformaci%ngeneral_\(18/02/2007](http://www.SAT.com/imformaci%ngeneral_(18/02/2007).

Legislación:

Constitución Política de la República de Guatemala. Asamblea Nacional Constituyente. 1986.

Código de Trabajo. Decreto número 1441 del Congreso de la República de Guatemala. 1961.

Ley Orgánica de la Superintendencia de Administración Tributaria. Congreso de la República de Guatemala. Decreto número 1-98. 1998.

Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. Congreso de la República de Guatemala. Decreto número 295. 1946.