

TRABAJO FIN DE GRADO

Facultad de Derecho
Universidad de La Laguna
Curso 2020/2021
Convocatoria: Marzo

**ESTUDIO SOBRE EL ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN
CON EL SÍNDROME DE BURNOUT EN DIFERENTES
PROFESIONALES DE LA ISLA DE TENERIFE**

STUDY OF WORKPLACE STRESS AND ITS RELATIONSHIP WITH
BURNOUT SYNDROME OF DIFFERENTS PROFESSIONALS ON THE
ISLAND OF TENERIFE

Realizado por la alumna D Laura Pérez Luis

Tutorizado por el Profesor/a D Juan Martínez Torvisco y la Profesora D Fátima
Marichal García

Departamento: Psicología Cognitiva, Social y Organizacional

Área de conocimiento: Psicología Social

ABSTRACT

Nowadays, the stress entails a big worry, even more so when the environment in which the occur is the workplace. From leave of absence, absenteeism, loss of productivity ... this problem is something that affects worker and business.

The general objective of this study is to know the relationship between work stress and Burnout Syndrome in the workplace on the island of Tenerife, specifically, to study whether work stress influences the emotional exhaustion of workers.

The results obtained from a sample of 55 workers from different professional fields show that there is a relationship between work stress and the development of Burnout Syndrome.

Key words: Workplace stress, Burnout, workplace health, psychosocial risk, mental health.

RESUMEN

En la actualidad, el padecimiento del estrés es una preocupación, más aún cuando el entorno en el que se configuran es el ámbito laboral. Desde bajas laborales, absentismo, reducción de la productividad... esta problemática es algo que afecta tanto al trabajador como a la empresa.

El objetivo general de este estudio es conocer la relación entre el estrés laboral y el Síndrome de Burnout en el ámbito laboral de la isla de Tenerife, específicamente, estudiar si el estrés laboral influye en el desgaste emocional de los trabajadores.

Los resultados obtenidos de una muestra de 55 trabajadores de distintos ámbitos profesionales muestran que existe relación entre el estrés laboral y el desarrollo del Síndrome de Burnout.

Palabras clave: Estrés laboral, Burnout, salud laboral, riesgos psicosociales, salud mental.

ÍNDICE

1. Introducción.....	4
1.1. Contextualización del tema.....	4
1.2. Bienestar y trabajo.....	5
1.3. La calidad de vida laboral.....	6
1.4. Promoción de la salud en el trabajo.....	9
1.5. Estrés y Síndrome de Burnout.....	11
1. 5. 1. Estrés como alteración de la salud.....	11
1. 5. 2. Modelos de estudio del estrés laboral.....	12
1. 5. 3. ¿Cómo se presenta y materializa el estrés?.....	15
1. 5. 4. El síndrome de burnout.....	17
1. 5. 5. La salud mental en el trabajo.....	22
1.6. Salud Laboral y Prevención de Riesgos Laborales: prevención del estrés laboral y el Síndrome de Burnout.....	23
2. Objetivo e hipótesis.....	29
3. Método.....	29
4. Análisis de resultados.....	31
4. Discusión y Conclusiones.....	36
5. Referencias bibliográficas.	38
6. Anexos.....	42

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Contextualización del tema.

Gil monte (2009) predecía que el problema de los riesgos psicosociales era algo con lo que tendríamos que luchar progresivamente en los próximos años:

“El número de personas que sufren estrés por la exposición a los riesgos psicosociales en el trabajo va a ir en aumento, pues los cambios en el mundo laboral están incrementando el número de exigencias a los trabajadores, se pide mayor flexibilidad de destrezas y funciones, un mayor desequilibrio trabajo-familia, y más sobrecarga e intensificación del trabajo, a lo que se une el incremento de los contratos temporales, la subcontratación, y la falta de estabilidad en el empleo. Con relación a décadas pasadas, las estadísticas indican un incremento en los problemas de salud derivados de la exposición prolongada en el entorno laboral a los riesgos de carácter psicosocial” (p. 171).

Y así es, en pleno 2021 el estrés laboral es realmente un problema preocupante entre la población activa.

La Fundación Salud y persona (2020) ofrece los siguientes datos reveladores que dejan en evidencia la gravedad del problema:

- Las situaciones estresantes causan en España el 30% de las bajas laborales con un coste de más de 8.000 Millones de euros.
- En Europa el estrés afecta a más de 40 Millones de trabajadores, con unas pérdidas para las empresas de 136.000 mil €.
- Se calcula que el 70% de las enfermedades comunes son ocasionadas directamente por el estrés.
- Hoy las enfermedades psicosociales son la principal causa de baja laboral en Europa.
- El 59% de los trabajadores de España sufre algún tipo de estrés en el trabajo.

- Según la Organización Mundial de la Salud, la ansiedad y depresión son la principal causa de baja laboral en el mundo.

1. 2. Bienestar y trabajo.

El trabajo es un componente básico del bienestar de las personas y constituye un elemento esencial para el desarrollo de la persona en la sociedad. Resulta evidente que una vida laboral óptima favorece una calidad de vida personal de los trabajadores.

Unas condiciones de trabajo adecuadas tendrán un efecto positivo sobre la salud, lo que incrementará la satisfacción y el bienestar del trabajador. Una salud óptima mejora las condiciones de trabajo: un trabajador sano tenderá a mejorar su entorno laboral y contribuirá a mejorar la calidad de su trabajo.

Según la definición de “salud” aportada por la Organización Mundial de la Salud, (en adelante OMS), en 1948, la salud no supone únicamente la ausencia de afecciones o enfermedades, sino que es un estado de completo bienestar físico, mental y social (Alcántara, 2008).

La globalización ha traído consigo de manera inherente una modificación de las prácticas laborales.

El recurso a la globalización para explicar la realidad actual es cada vez más frecuente, pero no es banal. Los cambios que se están produciendo no suelen ser cambios aislados, puntuales, sino cambios que se producen en una totalidad, en un sistema (Moreno y Báez, 2011).

Forastieri (2016), especialista de salud en el trabajo en la Organización internacional del trabajo (en adelante OIT), señala que el fenómeno de la globalización tiene un impacto global y ha provocado un incremento de la competencia y de las expectativas del rendimiento, ritmos de trabajo más acelerados, trabajo intensivo, horas de trabajo más largas e irregulares, mayores exigencias laborales e inseguridad laboral, menor control sobre el contenido y organización del trabajo, junto con menores oportunidades de conseguir un empleo.

También añade que, junto con lo anteriormente descrito, los trabajadores viven una realidad en el que existe un temor constante a la pérdida del empleo, menor motivación, satisfacción y creatividad, y menor estabilidad económica.

Esta realidad que viven día a día los trabajadores ha supuesto un precio muy caro para ellos, su salud mental y bienestar.

Desde la perspectiva de la empresa, el bienestar del trabajador debe ser un objetivo básico en la gestión de calidad de las empresas. La relación entre una buena salud de los trabajadores y la mejora de la calidad de una empresa constituye uno de los círculos virtuosos de la empresa moderna, y es donde debe apoyarse una buena práctica de Salud Laboral.

Para que exista un entorno laboral óptimo no solo se deben tener en cuenta la desaparición de aquellos factores perjudiciales, sino también, la existencia de recursos que fomenten la salud.

Las actividades de salud laboral se deben valorar como una inversión y no como un gasto para la empresa. La mejora de las condiciones de trabajo, generalmente, tienen efectos positivos en la productividad, y en las empresas productivas e innovadoras existen habitualmente buenas condiciones de trabajo (Casares del Río, 2015).

1. 3. La calidad de vida laboral.

En la actualidad, los medios se hacen eco de la pandemia por COVID 19 que está atravesando mundialmente y que tantas consecuencias trágicas ha traído consigo, pero, sin embargo, no es la única pandemia que está sufriendo la población, existe una más silenciosa y que igualmente afecta al bienestar de las personas: El estrés.

La presión que brota de las organizaciones hacia sus empleados no suele estar proyectada de la mejor manera, teniendo como consecuencia la afección de la productividad, eficiencia y lo más importante, la salud de los trabajadores.

Para entender mejor esta cuestión algunos autores ofrecen sus definiciones sobre el concepto (Segurado y Agulló, 2002):

En primer lugar, según Katzell, Yankelovich, Fein Ornati y Nash (1975): “Un trabajador disfruta de alta calidad de vida laboral cuando (a) experimenta sentimientos positivos hacia su trabajo y sus perspectivas de futuro, (b) está motivado para permanecer en su puesto de trabajo y realizarlo bien, y (c) cuando siente que su vida laboral encaja bien con su vida privada, de tal modo que es capaz de percibir que existe un equilibrio entre las dos, de acuerdo con sus valores personales.” (p.830).

En segundo lugar, para Carlson (1980): “Es una meta y a la vez un proceso continuo para ir mejorando esa meta. Como meta, la calidad de vida laboral es el compromiso de toda organización por mejorar el trabajo; la creación de un entorno de trabajo y puestos con mayor implicación, satisfacción, y eficacia para las personas a todos los niveles de la organización. Como proceso, apela a los esfuerzos para lograr estas metas a través de una implicación activa de las personas dentro de la organización.” (p.830).

En tercer lugar, de acuerdo con Greenberg y Glaser (1980): “La esencia de la calidad de vida laboral es dar a los trabajadores de todos los niveles de la organización la oportunidad de tener una influencia sustancial sobre su entorno de trabajo a través de la participación en las decisiones relacionadas con su trabajo y así aumentar su autoestima y satisfacción.” (p. 830).

En cuarto lugar, tal como lo enuncia Fernández Ríos (1999) es el: “Grado de satisfacción personal y profesional existente en el desempeño del puesto de trabajo y en el ambiente laboral, que viene dado por un determinado tipo de dirección y gestión, condiciones de trabajo, compensaciones, atracción e interés por las actividades realizadas y nivel de logro y autodesarrollo individual y en equipo.” (p.830).

Casi veinte años de evolución entre el primer concepto de calidad de vida laboral y el último, sin embargo, todos comparten denominadores comunes. El más importante y en el que hay una unanimidad, es la Participación activa de los trabajadores.

Todos estos autores consideran fundamental que los propios trabajadores se involucren en la toma de decisiones y en la resolución de los problemas, que de alguna manera supongan una influencia.

Proporcionar a los empleados cierta libertad de influencia en sus puestos de trabajo provoca un aumento de la satisfacción y autoestima.

Por una parte, se entiende la calidad de vida laboral como un concepto y una filosofía de organización del Trabajo cuyo fin es mejorar la vida del empleado en las organizaciones más allá del dinero. Por otra parte, para el trabajador/a es la combinación de necesidades y percepciones acerca de su empresa y las condiciones de ambiente cotidiano y de trabajo: La percepción favorable de apoyo y Promoción de su satisfacción, por medio de los sistemas de recompensas, seguridad laboral y oportunidades de crecimiento, y el sentirse respaldado y cuidado por la organización, contar con las condiciones óptimas que faciliten la realización de las labores, la necesidad de satisfacer los deseos y expectativas personales, además de la necesidad de mantener buenas relaciones personales (Durán, 2010).

En esta segunda aproximación al término de calidad de vida laboral, se puede observar cómo se han ido añadiendo más condicionantes que juegan un papel importante.

Resaltan algunos cómo:

- Apoyo.
- Oportunidad de crecimiento.
- Condiciones laborales óptimas.

- Satisfacer expectativas personales.
- Cuidado de las relaciones personales.

1.4. La promoción de la salud en el trabajo.

En 1986, la Carta de Ottawa para la promoción de la Salud mencionaba tal término, definiéndolo como un instrumento que permite que las personas tengan un mayor control de su propia salud.

A continuación, la carta expone lo siguiente (pág.2):

“La promoción de la salud consiste en proporcionar a los pueblos los medios necesarios para mejorar su salud y ejercer un mayor control sobre la misma. Para alcanzar un estado adecuado de bienestar físico, mental y social un individuo o grupo debe ser capaz de identificar y realizar sus aspiraciones, de satisfacer sus necesidades y de cambiar o adaptarse al medio ambiente. La salud se percibe pues, no como el objetivo, sino como la fuente de riqueza de la vida cotidiana. Se trata por tanto de un concepto positivo que acentúa los recursos sociales y personales, así como las aptitudes físicas. Por consiguiente, dado que el concepto de salud como bienestar trasciende la idea de formas de vida sanas, la promoción de la salud no concierne exclusivamente al sector sanitario.”

Seguidamente, incluye los requisitos previos para la salud:

“Las condiciones y requisitos para la salud son: la paz, la educación, la vivienda, la alimentación, la renta, un ecosistema estable, la justicia social y la equidad. Cualquier mejora de la salud ha de basarse necesariamente en estos prerrequisitos.”

La OMS (2016), continúa explicando que la promoción de la salud abarca una amplia gama de intervenciones sociales y ambientales destinadas a beneficiar y proteger la salud y la calidad de vida individuales mediante la prevención y solución

de las causas primordiales de los problemas de salud, y no centrándose únicamente en el tratamiento y la curación.

En esta misma publicación de la OMS se presenta tres componentes esenciales:

En primer lugar, la buena gobernanza sanitaria. El gobierno debe hacer tema prioritario la salud y seguridad, proponiendo políticas que eviten que la gente enferme o se lesione.

En segundo lugar, la educación sanitaria. Divulgar los conocimientos e información necesaria a la población. Preparar a la sociedad para que ellos mismos sepan velar por su salud.

En tercer y último lugar, las ciudades saludables. Las ciudades en las que se desenvuelve la población deben ser espacios con una planificación urbana saludable, que les permita poner en prácticas todas las recomendaciones, promoviendo la creación de un mundo más saludable.

Se pueden encontrar argumentos en la *“guía del formador Solve: integrando la promoción de la salud a las políticas de SSTT en el lugar de trabajo”*, proporcionado por la OIT (2012), que nos confirman que una inversión en la salud de los trabajadores es una inversión efectiva.

Esta guía hace hincapié que la base de que una empresa resulte exitosa se debe a las personas que trabajan en ella y a la cultura organizacional. En un ambiente óptimo se consiguen unos resultados más favorables, como un menor ausentismo, una mayor productividad, una imagen positiva, una menor rotación, etc.

Por otro lado, menciona un estudio (BKK BV Y HVBG, 1996), en el que se observaron unos resultados interesantes acerca de lo que supone una inversión económica en promoción de la salud. Una de las conclusiones más sorprendentes de este estudio es que en los países europeos, cada euro gastado tiene un retorno sobre la inversión de entre 2,5 y 4,8 euros, reflejados en la reducción de los costos por ausentismo.

1. 5. Estrés y Síndrome de burnout.

Maslach y Leiter (1997, citado en Ayuso, 2006, p.8), advertían que “una exposición crónica a los estresores laborales, puede llevar a los profesionales que trabajan en contacto directo con las personas, a sufrir un síndrome de desgaste Burnout, síndrome caracterizado por: agotamiento emocional, es decir el vaciado de recursos personales junto con la sensación de que ya no se tiene nada que ofrecer psicológicamente a los demás; despersonalización, como desarrollo de una actitud negativa e insensible hacia las personas con quienes se trabaja; y, disminución del sentido de realización personal o percepción de que los logros profesionales quedan por debajo de las expectativas personales suponiendo una autocalificación negativa”

1. 5. 1. Estrés como alteración de la salud.

La OIT (2016), proporciona una definición de estrés, siendo aquella respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades de un individuo para hacer frente a esas exigencias.

Son trece las acepciones sobre el término “estrés” que recoge el Webster’s Dictionary, de las cuales De Rivera (2010) destaca dos:

La primera señala que el estrés es cualquier estímulo, como miedo o dolor, que altera o interfiere con el equilibrio fisiológico normal de un organismo.

La segunda acepción delimita el estrés al sobreesfuerzo o tensión física, mental o emocional.

Se puede realizar hincapié en el tipo de Estrés Psicológico, y con ello se utilizaría la definición de Lazarus (Cit. en De Rivera, 2010, p.7), el cual expresa que “es una relación particular entre una persona y su ambiente, que es evaluada por la persona como una imposición o exigencia o como algo que excede sus recursos, poniendo en peligro su bienestar”.

La alteración de la Salud es un riesgo protegido por ley, y se encuentra apoyado de manera legislativa, como en el artículo 43 de la Constitución Española de 1978 (en adelante CE): “se reconoce el derecho a la protección a la salud, compete a los poderes públicos organizar y tutelar la salud pública a través de las medidas y derechos prácticos”.

Otros preceptos de la CE que son destacables sobre salud y protección de los trabajadores son los siguientes:

- El derecho a la integridad física y moral (artículo 15).
- Seguridad e higiene en el trabajo (artículo 40.2).
- Protección a la salud de los consumidores (artículo 51).

También existen referencias a la salud en textos internacionales, destacando la Carta de Derechos Fundamentales de la UE, la cual en su artículo 35 señala que: “el objetivo es garantizar un nivel elevado de protección de la salud.”

Por último, el artículo 42 de la Ley General de la Seguridad Social (en adelante LGSS), habla de la asistencia sanitaria. El propio artículo aclara que la asistencia sanitaria se presta para maternidad, paternidad, enfermedad común y profesional, accidente de trabajo y no laboral y recuperación profesional que derive de cualquiera de los casos anteriores.

1. 5. 2. Modelos de estudio del estrés laboral.

Existen distintos modelos teóricos cuyo objetivo es intentar dar luz a un asunto tan complicado.

En primer lugar, el modelo de **Conservación de Recursos (COR)** planteado por Hobfoll en 1989, en el que expone formas de afrontamiento del estrés (Citado en Pedrero, 2003).

Hobfoll (1989) define el estrés como “una reacción frente al ambiente en la cual se presenta (a) una amenaza de pérdida de recursos, (b) una pérdida neta de recursos (c) una baja tasa de recursos ganados tras una fuerte inversión de recursos realizada. Dicho de otro modo, una situación en la que se puede perder, o se ha perdido, o no se ha ganado suficiente. En este modelo los recursos se presentan como la unidad básica necesaria para comprender el estrés” (p.5).

En su teoría, Hobfoll no incluye en ninguna categoría al apoyo social: considera que el potencial del apoyo social consiste en proporcionar o facilitar la preservación del resto de recursos, pero también puede ser un factor de pérdida de recursos (p.5).

En segundo lugar, el modelo “**Demandas-control**” de Karasek (1979), posteriormente, Jeffrey Johnson, en 1986 agregó al modelo demandas-control la dimensión de apoyo social, surgiendo el modelo “**Demandas-control-apoyo social**” (Arias, Montes y Salinas, 2014).

El modelo se puso a prueba por primera vez en trabajadores suecos y norteamericanos, donde se explicaba el estrés laboral desde la descripción y análisis de aquellas situaciones laborales donde los estresores son crónicos. Se centra en estudiar el entorno laboral y sus características psicosociales, poniendo especial atención a las demandas psicológicas del trabajo y del nivel de control sobre éstas. (Vega, 2001).

Así pues, “...como demandas psicológicas entendemos a aquellas exigencias psicológicas que el trabajo implica para la persona. Básicamente hacen referencia a cuánto se trabaja: cantidad o volumen de trabajo, presión de tiempo, nivel de atención, interrupciones imprevistas; por lo tanto, no se circunscriben al trabajo intelectual, sino a cualquier tipo de tarea. [...] El control es el cómo se trabaja, y tiene dos componentes, la autonomía y el desarrollo de habilidades. [...] Según Karasek, se trata de las oportunidades o recursos que la organización proporciona a la persona para moderar o

tomar decisiones sobre las demandas en la planificación y ejecución del trabajo. [...] El apoyo social hace referencia al clima social en el lugar de trabajo en relación tanto con los compañeros, como con los superiores. Tiene dos componentes, la relación emocional que el trabajo comporta y el soporte instrumental. [...] Las predicciones del modelo sugieren que, en primer lugar, el riesgo de enfermedad está relacionado con estrés; en segundo lugar, predice la relación con comportamiento activo/pasivo.” (Vega, 2001, p.2)

Estudiadas estas tres variables, la teoría delimitaba cuatro formas de trabajo, la teoría de Karasek, también predice qué profesiones son pasivas, activas, generadoras de tensión o de bienestar (Arias, Montes y Salinas, 2014).

Las diferencias entre estas formas de trabajo son (Vega, 2001):

1. “Trabajos pasivos, en los que las demandas son reducidas y existe poco control. Ejemplos de estos trabajos son: Administrativos, contables, vigilantes, porteros, etc.
2. Trabajos de baja tensión, con unas demandas igualmente reducidas, pero en este caso existe mucho control. Un médico, un juez o un ingeniero formarían parte de este grupo de personas.
3. Trabajos de alta tensión, que cuentan con demandas muy elevadas y un escaso control. En su teoría señala que los trabajos que más estresantes resultan para las personas son los trabajos de alta tensión, y ejemplos de estos son: camareros, cocineros, conductores de autobuses urbanos y personas cuyo trabajo está sujeto al ritmo de máquinas.
4. Trabajos activos, donde existe gran nivel de demandas e igualmente un alto nivel de control. En este grupo incluiríamos a los científicos, profesores de universidad y a empleados de reparaciones e instalaciones” (p.5).

El equilibrio entre control y demandas depende, según este modelo, de la organización del trabajo y no de las características individuales de cada persona (Vega, 2001).

En Tercer y último lugar, Del Prado (2013) explica el modelo de Siegrist llamado **“Esfuerzo – Recompensa”** de la siguiente manera:

En esta teoría se explica el estrés laboral y sus efectos sobre la salud en función del control de las personas sobre su propio futuro, es decir, las recompensas a largo plazo.

Algunas de las variables que se encuentran en este modelo son: la amenaza de ser despedido y de quedarse en el paro, la precariedad de los contratos de trabajo, los cambios organizacionales forzados, la degradación de categoría, la falta de expectativas y de trayectoria profesional, y la falta de consistencia del estatus.

En su teoría, Siegrist (1996) considera que las altas demandas de trabajo, combinadas con el bajo control sobre las recompensas a largo plazo representa la situación de mayor riesgo para la salud psicosocial del trabajador.

Las recompensas a largo plazo vendrían determinadas fundamentalmente por tres factores:

- Recompensas de ámbito económico.
- Recompensa respecto al reconocimiento social.
- Recompensa en el desarrollo profesional

1. 5. 3. ¿Cómo se presenta y materializa el estrés?

Teniendo en cuenta que en torno a la mitad de los trabajadores europeos consideran que el estrés es un elemento común en sus lugares de trabajo (EU-OSHA, 2021), no debe resultar difícil el hecho de visualizarlo en casi cualquier empresa u organización.

La OMS (2004), en su *serie protección de la salud de los trabajadores n°3*, aporta un total de nueve señales o situaciones fácilmente perceptibles en el ámbito laboral:

- a) Aumento del absentismo
- b) Menor dedicación al trabajo
- c) Aumento de la rotación del personal
- d) Deterioro del rendimiento y la productividad
- e) Aumento de las prácticas laborales poco seguras y de las tasas de accidentes
- f) Efectos negativos en el reclutamiento de personal
- g) Aumento de los problemas legales ante las demandas presentadas y las acciones legales emprendidas por trabajadores que sufren estrés
- h) Deterioro de la imagen institucional tanto entre sus empleados como de cara al exterior.

En el día a día de todo trabajador se desencadenan situaciones en el ámbito laboral que pueden convertirse en un estresor.

En este sentido, se diferencian dos variables de estresores:

1. Estresores de origen interno: Suelen tener una temporalidad más corta, como pueden ser la sobrecarga de trabajo, problemas relativos a la participación en decisiones, dificultad en las tareas, responsabilidades, amenazas...
2. Estresores de origen externo: estos estresores son relativos a las condiciones del lugar de trabajo, problemas derivados de las relaciones sociales... (Dolan y Arsenault, 1984 Cit. en Merín, Cano y Miguel, 1995, p.119).

1. 5. 4. El síndrome de burnout.

El término que hoy se utiliza para designar un nivel muy avanzado de estrés laboral lo acuñó el psicólogo Freudenberger en 1974, lo definió como "una sensación de fracaso y una experiencia agotadora que resulta de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador" (INSS, 2003).

Si bien su categorización y difusión se debe principalmente a Cristina Maslach, una investigadora de psicología social, a partir de la segunda mitad de los setenta, cuando estudiaba las formas de afrontamiento con el arousal emocional en el trabajo (Ayuso, 2006, p.7).

Este término podríamos traducirlo del inglés como “quemado”, “consumido” o “apagado”.

“Teniendo en cuenta las diversas denominaciones que se le han venido dando al síndrome de burnout en nuestro país y basándose en criterios de traducción literal, semántica y de sinonimia del término con el estrés laboral, se puede concluir y proponer que la mejor denominación de este proceso de daño a la salud es "síndrome de estar quemado por el trabajo” (INSS, 2003)

Maslach y Jackson en 1982 aportan una definición sobre el síndrome el cual es caracterizado por cansancio emocional, falta de recursos emocionales y sentimientos de que nada se puede aportar a las otras personas, despersonalización, tendencia a ver a las personas con las que se trabaja como objetos impersonales, y reducción en la realización personal, sentimientos de baja autoestima y disminución de las expectativas personales (Cit. en Merín, Cano y Miguel, 1995).

En 1988 Pines y Aronson proponen una definición más amplia, no restringida a las profesiones de ayuda: "Es el estado de agotamiento mental, físico y emocional,

producido por la involucración crónica en el trabajo en situaciones con demandas emocionales" (INSS, 2003).

Sin duda, el Síndrome de Burnout tiene como consecuencia unos riesgos psicosociales en el desempeño y bienestar laboral de una persona. (Cox y Griffiths, Cit. en Moreno & Báez, 2010)

Este síndrome ha cobrado especial relevancia en las últimas décadas debido a un importante incremento de su prevalencia en el sector servicios, en especial en sanidad y educación (Gil-monte 2009).

Tabla 1

Factores de riesgo a nivel de organización

A nivel de organización
1. Estructura de la organización muy jerarquizada y rígida
2. Falta de apoyo instrumental por parte de la organización
3. Exceso de burocracia, "burocracia profesionalizada"
4. Falta de participación de los trabajadores
5. Falta de coordinación entre las unidades
6. Falta de formación práctica a los trabajadores en nuevas tecnologías
7. Falta de refuerzo o recompensa
8. Falta de desarrollo profesional
9. Relaciones conflictivas en la organización
10. Estilo de dirección inadecuado
11. Desigualdad percibida en la gestión de los RRHH

Nota: Recuperado de INSS (2003).

Tabla 2

Factores de riesgo relativos al diseño del puesto de trabajo

Relativos al diseño del puesto de trabajo

1. Sobrecarga de trabajo, exigencias emocionales en la interacción con el cliente
2. Descompensación entre responsabilidad y autonomía
3. Falta de tiempo para la atención del usuario (paciente, cliente, subordinado, etc.
4. Disfunciones de rol: conflicto-ambigüedad- sobrecarga de rol
5. Carga emocional excesiva
6. Falta de control de los resultados de la tarea
7. Falta de apoyo social
8. Tareas inacabadas que no tienen fin
9. Poca autonomía decisional
10. Estresores económicos
11. Insatisfacción en el trabajo

Nota: Recuperado de INSS (2003).

Tabla 3

Factores de riesgo relativos a las relaciones interpersonales

Relativos a las relaciones interpersonales

1. Trato con usuarios difíciles o problemáticos.
2. Relaciones conflictivas con clientes.
3. Negativa dinámica de trabajo.
4. Relaciones tensas, competitivas, con conflictos entre compañeros y con usuarios.

5. Falta de apoyo social.
 6. Falta de colaboración entre compañeros en tareas complementarias.
 7. Proceso de contagio social del SQT.
 8. Ausencia de reciprocidad en los intercambios sociales.
-

Nota: Recuperado de INSS (2003).

Fases del proceso de burnout (INSS, 2003):

1º Fase inicial: Es una fase de entusiasmo ante el nuevo trabajo, se posee gran energía y altas expectativas positivas.

2º Fase de estancamiento: Las expectativas que el sujeto posee en la primera fase no se cumplen, y se empieza a valorar las contraprestaciones del trabajo, percibiendo que la relación entre esfuerzo-recompensa no es equilibrada. Comienza a experimentar estrés debido a un desequilibrio entre las demandas y recursos, por lo que el profesional se siente incapaz de dar una respuesta eficaz.

3º Fase de frustración: En esta fase se puede hacer presente problemas emocionales, fisiológicos y conductuales en el sujeto. Empieza a experimentar la frustración, desilusión o desmoralización y es fácilmente irritable. Considera que su trabajo carece de sentido y empieza conflictos en el grupo de trabajo.

4º Fase de apatía: Se producen cambios actitudinales y conductuales que desembocan en un afrontamiento defensivo.

5º Fase de quemado: en esta última fase ya se produce un colapso emocional y cognitivo. El resultado son graves consecuencias para la salud y puede obligar al trabajador a dejar el empleo y arrastrarle a una vida profesional de frustración e insatisfacción.

Esta descripción de la evolución del SQT tiene carácter cíclico. Así, se puede repetir en el mismo o en diferentes trabajos y en diferentes momentos de la vida laboral.

Síndrome de Burnout ¿Enfermedad profesional?

El burnout es consecuencia de la exposición a estresores laborales. Esta interacción del trabajador con unas determinadas condiciones laborales de riesgo puede provocar el síndrome, siendo, por tanto, una consecuencia sobre la salud en la persona que se deriva del trabajo (INSS, 2003).

Según el Artículo 4.2 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (en adelante LPRL), se consideran como daños derivados del trabajo las enfermedades, patologías o lesiones sufridas con motivo u ocasión del trabajo.

El trastorno de estrés crónico, como cualquier otro padecimiento derivado de contingencia profesional, es objeto de baja laboral e incluso de incapacidades.

Para que una dolencia tenga la consideración de enfermedad profesional, esta debe aparecer en el cuadro de enfermedades profesionales, que encontramos en el Real Decreto 1299/2006, de 10 de noviembre.

La OIT revisa de forma periódica su lista de enfermedades profesionales con objeto de mantenerse al día respecto de los acontecimientos internacionales y atender la creciente demanda de una referencia internacional que refleje la situación del mundo del trabajo en la actualidad.

La lista facilita la identificación de las presuntas enfermedades profesionales y ayuda a los países a prevenir, informar, registrar e indemnizar a los trabajadores afectados. Un proceso de revisión periódica y de actualización resulta especialmente adecuado (OIT, 2016).

En 2019, la OMS reconoció como enfermedad el burnout, incluyéndolo en su manual “clasificación internacional de Enfermedades (CIE-11)” (Alonso, 2019) y entrará en vigor esta nueva calificación en el año 2022 (OMS 2018).

1. 5. 5. Salud mental en el trabajo.

Según el INSS (2003), los conceptos de estrés y burnout son constructos diferentes

Tabla 4.

Diferencias entre estrés y Síndrome de Burnout

Estrés	Síndrome de Burnout
Sobreimplicación en los problemas	Falta de implicación
Hiperactividad emocional	Embotamiento emocional
El daño fisiológico es el sustrato primario	El daño emocional es el sustrato primario
La depresión puede entenderse como reacción a preservar las energías físicas	La depresión en burnout es como una pérdida de ideales de referencia-tristeza
Agotamiento o falta de energía física	Agotamiento afecta a motivación y a energía psíquica
Puede tener efectos positivos en exposiciones moderadas (estrés)	El SQT sólo tiene efectos negativos

Nota. *Recuperado de INSS, (2003).*

Debido a la similitud de características clínicas de este síndrome, el estrés genérico, enfermedades como la depresión y la ansiedad, puede caerse en el error de confundir cuál de estas situaciones está atravesando una persona.

Entre estas características comunes se pueden encontrar algunas como presencia de tristeza, pérdida de interés o placer, sentimientos de culpa o falta de autoestima, trastornos del sueño o del apetito, sensación de cansancio y falta de concentración (OMS).

Todas estas enfermedades tienen en común que forman parte de la llamada “Salud mental”, que en la actualidad está muy presente tanto en medios de comunicación, anuncios de nuevos estudios, publicaciones en redes sociales...pero ¿Realmente un trabajador es consciente de lo que implica la salud mental y si su empleador vela por ella?

Un estudio de la OIT, denominado “*Mental health in the workplace: Introduction*” (2000), revela que la salud mental se encuentra en peligro en el ámbito laboral.

En este informe se aportan datos como en los que se calcula que los países de la Unión Europea únicamente gastan entre un 3% y un 4% del PIB para ser destinado a la problemática que supone la salud mental.

Estos datos suponen un hecho alarmante, ya que, a pesar de todos los datos que se poseen y los riesgos comentados con anterioridad, la emergencia de actuación y puesta en conocimiento de esta realidad no se está haciendo de manera efectiva.

1. 6. Salud laboral y prevención de riesgos laborales: prevención del estrés y el Síndrome de Burnout

“El año 1950, el Comité mixto de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la OMS definió la salud laboral como «la actividad que tiene como finalidad fomentar y mantener el más alto nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones, prevenir todo daño a la salud de éstos por las condiciones de su trabajo, protegerlos en su empleo contra los riesgos para la salud y colocar y mantener al trabajador en un empleo que convenga a sus aptitudes psicológicas y fisiológicas. En suma, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su trabajo” (Gil, 2012, p.2).

En resumen, la salud laboral consiste en adaptar el trabajo al ser humano y cada ser humano a su trabajo. La sociedad debe realizar un esfuerzo organizado para prevenir los problemas de salud y promover la salud de los trabajadores.

En general, los problemas de salud que tienen relación con el trabajo son susceptibles de prevención y son los centros de trabajo el lugar idóneo para establecer programas de promoción de la salud.

La gestión del estrés no es sólo una obligación moral y una buena inversión para los empresarios, sino un imperativo legal establecido en la Directiva Marco 89/391/CEE, respaldado por los acuerdos marco de los interlocutores sociales en relación con el estrés laboral y el acoso y la violencia en el trabajo. Así mismo, en el Pacto europeo para la salud mental y el bienestar se reconocen las cambiantes demandas y las crecientes presiones que hay en los lugares de trabajo, y se anima a los empresarios a que apliquen medidas adicionales de forma voluntaria para fomentar el bienestar mental. (EU-OSHA, 2021).

Según el artículo 4 de la LPRL, se entiende como prevención al conjunto de actividades o medidas adoptadas o previstas en todas las fases de actividad de la empresa con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo.

El artículo 15 de la anterior ley mencionada proporciona los principios que deben guiar la acción preventiva en la empresa y son:

- 1) Evitar los riesgos.
- 2) Evaluar los riesgos que no se pueden evitar.
- 3) Combatir los riesgos en su origen, en especial atenuar el trabajo monótono y repetitivo.
- 4) Adaptar el trabajo a la persona
- 5) Tener en cuenta la evolución de la técnica.

- 6) Sustituir lo peligroso por lo que entrañe poco o ningún peligro.
- 7) Planificar la prevención, buscando un conjunto coherente que integre la técnica, la organización del trabajo, las condiciones de T., las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales en el T.
- 8) Adoptar medidas que antepongan la protección colectiva a la individual.
- 9) Dar las debidas instrucciones a los trabajadores.

De una manera más específica, la OMS (2004) aporta maneras de intervenir el riesgo de estrés laboral, diferenciando entre tres niveles de prevención.

En primer lugar, la prevención primaria se centra en la reducción del estrés mediante:

- i. Ergonomía, se debe mejorar el equipamiento utilizado y condiciones físicas del entorno laboral.
- ii. Definición del puesto de trabajo y diseño ambiental
- iii. Perfeccionamiento de la organización y de la gestión. Resulta una apuesta segura el esfuerzo por el cual los directivos mejoren su actitud respecto al estrés laboral, los conocimientos que poseen y cómo lo afrontan. Por otro lado, también es recomendable el plantearse una modificación en la cultura de la empresa, aportando un ambiente de cordialidad que se base en el apoyo mutuo.

La prevención secundaria, para lograr la reducción de estrés propone la educación y capacitación de los trabajadores. Los empleadores deben aportar a los trabajadores instrumentos como la asistencia a cursos de relajación, gestión del tiempo o reafirmación personal, o consejos como el alentar a la práctica de ejercicio diario.

Por último, la prevención terciaria, implica la reducción de los efectos del estrés a través de:

- i. Identificar el problema, mediante la observación de las dificultades que puede presentar el trabajador y escucha de sus quejas.
- ii. Atender a un cambio de comportamiento del trabajador y si está relacionado con presiones o exigencias laborales que podamos considerar excesivas.
- iii. Desarrollo de sistemas de gestión más sensibles y con mayor capacidad de respuesta, y mejora de la prestación de servicios de salud ocupacional.

Este último nivel de prevención está destinado para mitigar o erradicar los efectos de aquellos trabajadores que ya estén sufriendo los efectos del estrés en el momento actual.

También por parte de la OIT existen recomendaciones, articuladas por Forastieri (2016):

1. Atención constante. Los países se están concienciando cada vez más sobre la responsabilidad que tienen para emprender acciones frente a los riesgos psicosociales causantes del estrés laboral. A pesar de ello, se debe seguir investigando y divulgando los nuevos estudios y medidas preventivas.
2. Prevención. Con unas medidas preventivas estudiadas y correctamente aplicadas, podríamos minimizar el malestar y contribuir al bienestar del cual los trabajadores son poseedores del derecho.
3. Inclusión. Se debe de hacer partícipe a todos los que puedan verse afectados. Esto no solo lograría una mayor satisfacción y elevaría el sentimiento de autoestima, sino que una participación por parte de los trabajadores lograría mitigar los efectos de los riesgos psicosociales y reducir la tensión psicológica.
4. Gestión. Es vital contar con un sistema óptimo de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, y junto a él hacer partícipes a los empleados.
5. Cultura organizativa. Ya se mencionaba con anterioridad, y es que parece fundamental el que los trabajadores cuenten con un entorno gentil, donde haya

unas políticas que garanticen las relaciones laborales basadas en la confianza, autenticidad y cooperación.

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, aporta las Notas Técnicas de Prevención (en adelante NTP).

La primera se trata de la NTP 438, denominada *Prevención del estrés: intervención sobre la organización*. En ella se argumenta la recomendación de este tipo de intervención, al tratarse de una medida de carácter global, organizativa y colectiva.

Esta NTP señala que el problema surge cuando no es lo habitual encontrar en las empresas la atención y la dedicación necesaria para paliar el problema.

La segunda a la que se hace referencia es la *NTP 349 Prevención del estrés: intervención sobre el individuo*.

Esta NTP señala la necesidad de actuación, ya sea de manera que se modifique algunos aspectos de la organización del trabajo, o bien el fomento de la capacidad de adaptación del individuo. La primera opción, la modificación de la organización del trabajo, supone una actuación más directa ya que interviene en el origen del problema.

Sin embargo, puede resultar complicado eliminar de raíz aquellas fuentes que originen los riesgos psicosociales, por lo que se puede preparar al trabajador para que logre afrontar con éxito la situación.

Para llevar a práctica estas condiciones, se aconseja realizar el estudio en un momento en el que el estrés se encuentre en un estado inicial.

Para finalizar, Garrosa y Carmona (2009), ofrecen una serie de buenas prácticas organizacionales e individuales que fomentan la salud laboral y el bienestar. En primer lugar, generar un clima laboral positivo.

“Por clima laboral, se entiende como una variable que actúa entre el contexto organizativo, en su más amplio sentido, y la conducta que presentan los miembros de la comunidad laboral, intentando racionalizar qué sensaciones experimentan los individuos en el desarrollo de sus actividades en el entorno del trabajo “(Patterson et al. 2005 Cit. en Olaz, 2013, p.3).

Por lo tanto, Garrosa y Carmona (2009, pág. 230-231), continúan explicando que, “existe una importancia de las relaciones emocionales, en la medida que exista un entorno amistoso de trabajo, las relaciones se establecerán de una forma más segura y positiva. Las organizaciones con un clima negativo de trabajo fomentan emociones hostiles y entornos poco amistosos, donde se pueden favorecer situaciones de estrés y conductas violentas.”

En segundo lugar, las autoras mencionan el liderazgo, que “supone un manejo adecuado de las habilidades de comunicación, motivación, resolución de conflictos y desarrollo de equipos, pero tales funciones no resultan efectivas sin una buena interacción con los miembros del equipo y los objetivos éticos de las organizaciones.

Un liderazgo ético, eficaz y atento a las normas y valores positivos de la organización puede evitar problemas graves en las organizaciones, como las situaciones de agresión laboral (p.ej., acoso psicológico y sexual). Cuando en la organización hay un liderazgo flexible y eficaz, la organización es más competente para aplicar los valores éticos y de respeto mutuo, así como orientarse al bienestar y la felicidad.”

En tercer y último lugar, destaca la participación, “que es un elemento muy importante de mejora. Contribuye a la formación y al crecimiento personal de quienes participan, puesto que implica el uso de técnicas de resolución de problemas, análisis de las situaciones, buscar alternativas, trabajar en equipo, mejorar la comunicación, etc.”.

“La participación también está muy vinculada al desarrollo profesional en términos de competencias, hasta qué punto la organización posibilita la puesta en práctica de las habilidades o competencias del trabajador. Un trabajo que posibilita el desarrollo personal y profesional debe permitir al trabajador sentir que su trabajo sirve para algo, que tiene una utilidad en el conjunto del proceso en el que se desarrolla y también para la sociedad en general.

Además, debe ofrecerle la posibilidad de aplicar y desarrollar sus conocimientos y capacidades, así como descubrir nuevas experiencias y posibilidades”.

2. OBJETIVO E HIPÓTESIS

2.1 Objetivo general

- Conocer la relación entre el estrés laboral y el Síndrome de Burnout en el ámbito laboral de la isla de Tenerife.

2.2 Objetivos específicos

- Estudiar si el estrés laboral influye en el desgaste emocional de los trabajadores.

Concretamente se espera:

2.3. Hipótesis

- A mayor nivel de estrés, mayor desgaste emocional.

3. MÉTODO

3. 1. Participantes del estudio.

La muestra de estudio se realizó a 55 participantes, con experiencia laboral en cualquier ámbito que, o bien se encontraban en activo en la actualidad (empleado o desempleado) o bien inactivos como en el caso de la jubilación.

Los participantes estaban formados por 34 mujeres y 21 hombres. La media de la edad de la muestra fue de 40,95 años y la desviación típica fue de 16,476.

Las profesiones eran bastantes variadas, y consistían en:

Una abogada, un agente de handling, un agente de rampa, una ama de casa, una autónoma, una auxiliar en enfermería, tres auxiliares administrativas, dos becarios/as, dos cajeras, tres camareros/as, un controlador de calidad, dos economistas, dos educadoras infantiles, un encargado de mantenimiento, cinco enfermeras/os, un farmacéutico, ocho funcionarias/os, un Ingeniero (no especifica), tres ingenieros informáticos, un inversor, dos limpiadoras, un logopeda, un oficial de maquinas, un operador de imagen, una pedagoga y dependienta, una profesional en textiles, un profesor, una psicóloga, dos reponedores, un encargado en RR.HH., una técnica medio, y por último, un técnico superior transporte y logística.

3. 2. Instrumentos y procedimientos.

Para el estudio de este trabajo, he recabado los datos a través de dos cuestionarios que han sido repartidos a cada uno de los participantes.

En primer lugar, para medir el nivel de estrés laboral hice uso del cuestionario “estrés laboral de la OIT- OMS” (anexo 1). Este cuestionario está formado por 25 ítems, con una escala del 0 al 6, en el que:

- 0 corresponde a nunca; - 1 corresponde a raras veces; - 2 corresponde a ocasionalmente; - 3 corresponde a algunas veces; - 4 corresponde a frecuentemente; - 5 corresponde a generalmente; - 6 corresponde a siempre

En segundo lugar, y con motivo de estudiar el síndrome de burnout, hice uso del cuestionario “Maslach Burnout Inventory (MBI)” (anexo 2), que consta de 22 ítems, con un rango de medida de la escala entre 0 y 6, en el que:

- 0 corresponde a nunca; - 1 corresponde a raras veces; - 2 corresponde a ocasionalmente; - 3 corresponde a algunas veces; - 4 corresponde a frecuentemente; - 5 corresponde a generalmente; - 6 corresponde a siempre

Ambos cuestionarios tienen en común que, antes de los ítems, los sujetos deben rellenar un apartado con los datos sociodemográficos y profesionales, en los que se incluye: edad, género, profesión, puesto que ocupa dentro de la empresa y organización y antigüedad en la empresa u organización.

Con respecto a la repartición de los cuestionarios, esta se hizo, en su mayoría, a través de la plataforma Google y la herramienta de este de diseñar cuestionarios, para ello hice difusión a diferentes contactos, amistades, familiares y compañeros que me ayudaron a recabar el total de los participantes.

El optar por esta medida telemática se consideró como primera opción debido a la imposibilidad de un trato personal por las restricciones que debemos cumplir dada la pandemia que sufrimos.

Aunque también a algunas personas cercanas se les entregó en mano los cuestionarios, siempre cumpliendo las medidas de seguridad para evitar el contagio por COVID19.

Una vez recopilado todos los datos, han sido pasados a una base de datos del programa SPSS v.15, el cual permitió un mejor análisis y comprensión de los datos. En él realicé todas las tablas y escalas que a continuación se adjuntarán en el siguiente apartado.

4. ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Fiabilidad.

El análisis de fiabilidad permite estudiar el grado en el cual los elementos de los cuestionarios se relacionan entre sí.

Para ello, decidimos hallar el Alfa de Cronbach, que es una medida de la consistencia interna, y desveló el siguiente resultado que se adjunta en la siguiente tabla:

Tabla 5

Estadísticos de fiabilidad

Cuestionario	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Escala Estrés laboral	0,955	25
Escala Burnout	0,757	22

Tal y como se observa en la tabla 5, el coeficiente de alfa de Cronbach ofrece la información sobre la fiabilidad de ambas escalas, siendo un 0,955 para la escala sobre estrés y un 0,757 para la escala sobre burnout.

Estos valores indican que ambas escalas tienen un alto grado de fiabilidad.

4.2. Correlación.

Tabla 6

Correlación de Pearson

		Variable estrés	Variable Burnout
Variable estrés	Correlación de Pearson	1	,548(**)
	Sig. (bilateral)		,000
	N	55	55
Variable burnout	Correlación de Pearson	,548(**)	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	55	55

La correlación se utiliza para hallar una relación entre ambas escalas utilizadas; En este caso se utilizó el cálculo del coeficiente de correlación de Pearson, tal y como se representa en la tabla 6.

El resultado del análisis puede ser un coeficiente de correlación que puede tomar valores entre -1 y +1. En este caso los resultados de la tabla indican que sí existe

correlación entre ambas variables, debido a que, se entiende dada una correlación cuando el resultado se aproxima a 1. Para ver estos resultados de una manera más gráfica se adjunta a continuación un gráfico de dispersión simple.

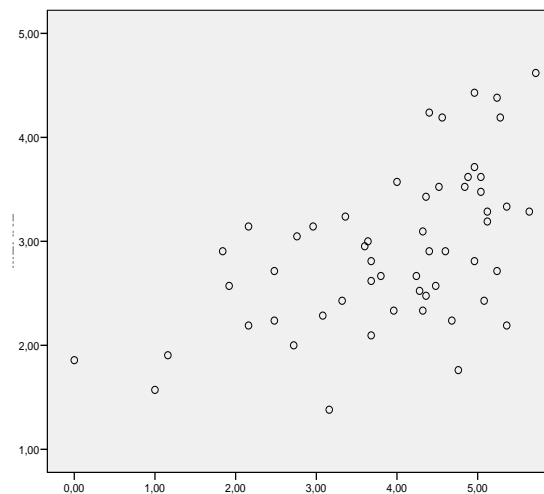


Figura 1. Gráfico de dispersión entre la variable burnout y la variable estrés.

4.3. Regresión lineal.

El análisis de Regresión lo hemos utilizado para estudiar si existe relación entre las variables de ambos cuestionarios. En este caso usamos una regresión lineal que nos permite valorar la relación entre una variable dependiente (eje Y), en este caso corresponde a la variable Burnout, y una variable independiente (eje x), en este caso el estrés.

A continuación, se adjuntan las tablas del resultado y, posteriormente, para un mayor entendimiento visual se incluyen dos gráficos.

Tabla 7
Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,548(a)	,300	,287	,63005

Tabla 8
ANOVA(b)

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	9,027	1	9,027	22,741	,000(a)
	Residual	21,039	53	,397		
	Total	30,067	54			

Tabla 9
Coefficientes(a)

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error típ.	Beta		
1	(Constante)	1,652	,278		5,939	,000
	Variable estrés	,321	,067	,548	4,769	,000

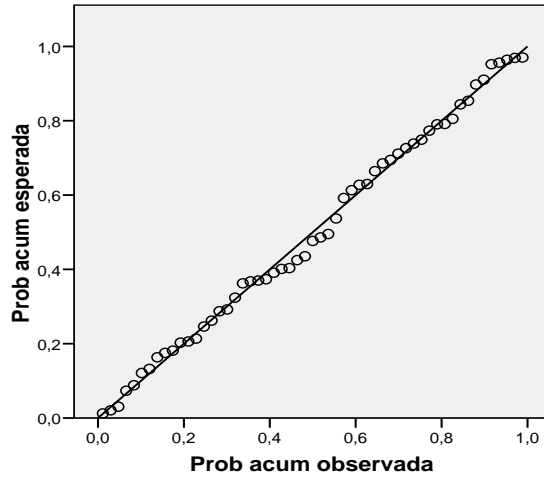


Figura 2. Gráfico de regresión residuo tipificado.

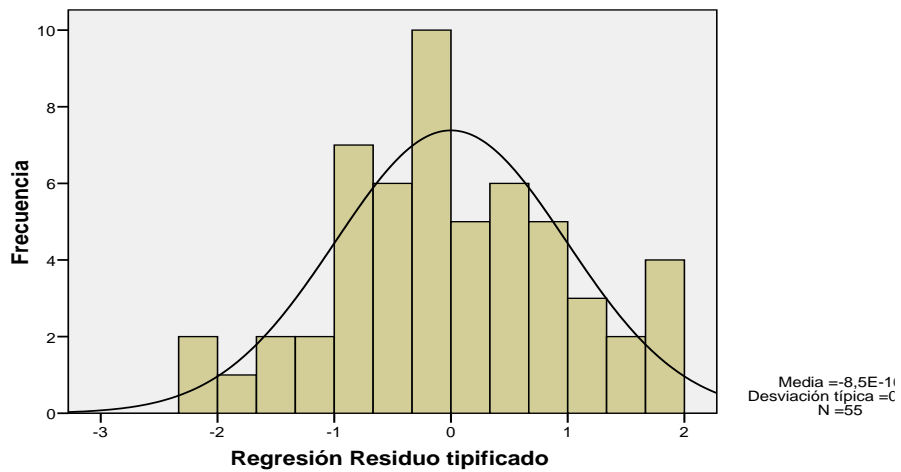


Figura 3. Histograma de regresión.

Observando estos resultados se puede concluir que ambos cuestionarios nos ofrecen un supuesto de modelo de regresión lineal simple en el que se observa que ambos casos experimentan una buena aproximación a la normalidad, en el que para cada valor de la variable independiente (o combinación de valores de las variables independientes), los residuos se distribuyen normalmente con media cero.

5. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Respecto al estudio realizado se puede concluir que el Síndrome de burnout se comporta como una variable mediadora entre el estrés percibido y sus consecuencias (INSS, 2003).

Todo empleador debería ser consciente del estado de salud de sus trabajadores, para así poder facilitarles la ayuda y orientación que esté a su alcance; Tanto por una cuestión de moralidad y cuidado de sus propios trabajadores como por una cuestión de perspectivas de éxito en el mercado, se deja claro que a ninguna empresa u organización le conviene que sus trabajadores se encuentren en altos niveles de estrés.

En su globalidad, este tipo de planteamientos es lo que ha permitido hablar de organizaciones saludables, organizaciones que cumplen sus objetivos comerciales y económicos y facilitan el desarrollo profesional y personal de sus trabajadores.

El concepto de "Trabajo decente" incluye aquellos aspectos laborales que hacen referencia tanto al derecho a la salud en el trabajo como un derecho básico como al derecho social al trabajo en sí mismo, dos aspectos vinculados mutuamente y que no pueden desarrollarse el uno al margen del otro (Moreno Jiménez, 2011).

Se disponen de muchos medios para hacer de una empresa un espacio seguro y afable, en el que los trabajadores puedan desarrollarse al máximo y con ello lograr una eficiencia máxima en las organizaciones.

Actualmente, los listados de empresas como “Great places to work” y “Covalence EthicalQuote Ranking” introducen parámetros comparativos del buen funcionamiento de las empresas que incluyen no sólo ventas y beneficios, sino otros criterios laborales más amplios como el bienestar de los trabajadores y valores éticos, lo que obliga a las empresas a un esfuerzo por la excelencia real a fin de mantener una imagen corporativa presentable (Moreno Jiménez, 2011).

También otro punto para tener en cuenta son las llamadas “empresas emocionalmente saludables” y el por qué se debe aspirar a poseer un certificado EES. Estas empresas son organizaciones que, colaborando con la Fundación Salud y Persona, cuida de sus clientes y/o empleados a favor de su salud emocional. (La Fundación Salud y persona, 2020).

Por esto, la Fundación realiza una certificación a aquellas empresas que incorporen los servicios de salud emocional.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Alcántara Moreno, G. (2008). La definición de salud de la organización Mundial de la Salud y la interdisciplinariedad. *Revista Universitaria de Investigación*, vol. 9, (núm.1), 93-107.
2. Alonso, A. (2019). El CIE-11 incluye al burnout en su clasificación [Mensaje en un Blog].
3. Arias, W., Montes, I. y Salinas, M. (2014). El modelo demanda control de Karasek y su relación con la creatividad docente en profesores de nivel primario de Arequipa. *Revista psicología*, 16, (1), 64-77.
4. Ayuso Marente, J. A. (2006). Profesión docente y estrés laboral: una aproximación a los conceptos de Estrés Laboral y Burnout. *Revista Iberoamericana De Educación*, 39(3), 1-15.
5. Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea.
6. Casares del Río, M. (2015). *Identificación del estado de salud en trabajadores de la Administración Pública de la provincia de León* (Tesis Doctoral). Universidad de León.
7. Constitución Española de 1978.
8. De Rivera, L. (2010), Los síndromes de estrés, Síntesis.
9. Durán. M.M. (2010). Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista nacional de administración*. 1(1), 71-84.
10. EU-OSHA. (2021). Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo - Salud y seguridad en el trabajo.
11. Fundación salud y persona.
12. Garrosa Hernández, E., & Carmona Cobo, I. (2011). Salud laboral y bienestar: Incorporación de modelos positivos a la comprensión y prevención de los riesgos psicosociales del trabajo. *Medicina Y Seguridad Del Trabajo*, 57, 224-238.

13. Gil Hernández, F. (2012). *Tratado de Medicina del trabajo. Introducción a la salud laboral. Aspectos jurídicos y técnicos*. (2nd ed., p. 2). Barcelona: MASSON.
14. Gil-Monte, P. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Revista Española De Salud Pública*, 83(2), 169-173.
15. Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales.
16. Merín, J.; Cano, A., y Tobal, M. (1995). El estrés laboral: bases teóricas y marco de intervención. *Ansiedad y estrés*, 1(2-3), 113 -130.
17. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. (1992). *NTP 349: Prevención del estrés: intervención sobre el individuo*. Félix Martín Daza.
18. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. (1995). *NTP 438: Prevención del estrés: intervención sobre la organización*. Félix Martín Daza y Clotilde Nogareda Cuixart.
19. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. (2001). *NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I)*. Sofía Vega Martínez.
20. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. (2003). *NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación*. Manuel Fidalgo Vega.
21. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. (2003). *NTP 705: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (II): consecuencias, evaluación y prevención*. Manuel Fidalgo Vega.
22. Moreno Jiménez, B., Báez León, C. 2011. Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y seguridad en el trabajo*, (vol 57), pp. 4-19.
23. OIT. (2000). *Mental health in the workplace: Introduction*. Ginebra: Phyllis Gabriel y Marjo-Riitta Liimatainen.

24. OIT. (2012). “*Guía del formador Solve: integrando la promoción de la salud a las políticas de SSTT en el lugar de trabajo*”.
25. OIT. (2012). Integrando la promoción de la salud a las políticas de SST en el lugar de trabajo. Ginebra.
26. OIT. (2016). *Estrés en el trabajo: un reto colectivo* (p. 2).
27. Olaz, A. (2013). El clima laboral en cuestión. Revisión bibliográfico-descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable. *Aposta: Revista de ciencias sociales*. (56), 1-35.
28. OMS. (1986). Carta de Ottawa para el Fomento de la Salud. Primera Conferencia Internacional sobre Fomento de la Salud, Ottawa, Canadá.
29. OMS. (2016). ¿Qué es la promoción de la salud?, de OMS.
30. OMS. Salud mental, Depresión. Recuperado de: https://www.who.int/mental_health/management/depression/es/
31. Pedrero-Pérez, Eduardo. (2010). Modelo de conservación de los recursos de Hobfoll y su potencial aplicación al tratamiento de drogodependencias.
32. Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social.
33. Segurado Torres, A., & Agulló Tomás, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Psicotherma*, 14(nº4), 830-831.
34. Sentencia 1683/2017, de 1 de junio de 2017, Rec. nº 1607/2016 (Tribunal Superior de Justicia de Andalucía 2017).
35. Stavroula Leka BA MSc Phd, Professeur Amanda Griffiths CPsychol AFBPsS FRSH, Professeur Tom Cox CBE. (1999). Publicado por La OMS (2004). La organización del trabajo y el estrés. Serie protección de la salud de los trabajadores, nº3.
36. Valentina Forasteri. (2016). ¿Porqué el estrés en el trabajo es un reto colectivo y qué medidas podemos adoptar?. de OIT.

37. Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), 27–41.

7. ANEXOS

(Anexo 1)



Departamento de Psicología Cognitiva,
Social y Organizacional

Desde la Facultad de Derecho de la Universidad de La Laguna, concretamente en el Grado en Relaciones Laborales, y desde el área de Psicología Social, estamos realizando un estudio sobre diferentes aspectos de la vida profesional. La participación en la misma es de carácter voluntario. En este cuestionario encontrará una serie de preguntas relacionadas con este tema. Le agradeceríamos que lo contestara, mostrando en cada una de las preguntas la máxima atención y teniendo en cuenta que nos interesa su valoración, por lo que no hay respuestas correctas o incorrectas.

La información recabada será anónima y utilizada estrictamente con fines de investigación para la elaboración del Trabajo de Fin de Grado, por lo que entendemos que la cumplimentación de la prueba supone su consentimiento para utilizar los datos con dichos fines.

Por favor, conteste con sinceridad y no deje preguntas sin responder.

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

DATOS SOCIODEMOGRAFICOS Y PROFESIONALES:

Por favor, rellene los siguientes datos sociodemográficos y profesionales, poniendo una (x) en donde proceda.

A. Edad: _____ Años

B. Género: Hombre () Mujer ()

C. Profesión: _____

D. Puesto que ocupa dentro de la empresa u organización: _____

E. Antigüedad en la empresa u organización: _____

ESCALA DE ESTRÉS LABORAL

A continuación, encontrará una serie de afirmaciones sobre **el estrés laboral**.

Por favor, señale con una X, **con qué frecuencia la situación descrita es una**

fuentes actuales de estrés.

	NUNCA	RARAS VECES	OCASIONALMENTE	ALGUNAS VECES	FRECUENTE, EN	GENERALMENTE	SIEMPRE
	0	1	2	3	4	5	6
1. El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.							
2. El darles informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa.							
3. El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.							
4. El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.							
5. El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa.							
6. El que mi supervisor no me respete me Estresa							
7. El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés.							
8. El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés.							
9. El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés.							
10. El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa.							
11. El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa.							
12. El que las personas de mi nivel en la empresa tengamos poco control del trabajo me causa estrés.							
13. El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa.							
14. El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa.							
15. El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.							
16. El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés							
17. El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.							

18. El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa.							
19. El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés							
20. El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés.							
21. El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés.							
22. El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa.							
23. El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés.							
24. ¿El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés.							
25. El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés.							

(Anexo 2)

CUESTIONARIO BURNOUT

Por favor, señale con una X, con qué frecuencia la situación descrita es una fuente actual de BURNOUT

	NUNCA	POCAS VECES AL AÑO	UNA VEZ AL MES O MENOS	ALGUNAS VECES AL MES	UNA VEZ A LA SEMANA	UNAS POCAS VECES A LA SEMANA	TODOS LOS DIAS
	0	1	2	3	4	5	6
1.- Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.							
2.- Me siento cansado/a al final de la jornada de trabajo.							
3.- Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado/a.							
4.- Tengo facilidad para comprender como se sienten mis compañeros/as							
5.- Creo que estoy tratando a algunos compañeros/as como si fueran objetos impersonales.							
6.- Siento que trabajar todo el día con compañeros/as supone un gran esfuerzo y me cansa.							

7.- Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis compañeros/as.							
8.- Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.							
9.- Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis compañeros/as							
10.- Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo mi profesión.							
11.- Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.							
12.- Me siento con mucha energía en mi trabajo.							
13.- Me siento frustrado/a en mi trabajo.							
14.- Creo que trabajo demasiado.							
15.- No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis alumnos/as.							
16.- Trabajar directamente con compañeros/as me produce estrés.							
17.- Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros/as.							
18.- Me siento motivado después de trabajar en contacto con compañeros/as.							
19.- Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.							
20.- Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.							
21.- En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.							
22.- Creo que los compañeros/as me culpan de algunos de sus problemas.							