TRABAJO FIN DE GRADO

GRADO EN RELACIONES LABORALES

CURSO ACADÉMICO 2017-2018

“EL ESTRÉS LABORAL COMO RIESGO PSICOSOCIAL Y EL SÍNDROME DE BURNOUT EN DIFERENTES PROFESIONALES”

"OCCUPATIONAL STRESS AS A PSYCHOSOCIAL RISK AND BURNOUT SYNDROME IN DIFFERENT PROFESSIONALS"

AUTORA: CELIA HERRÁN GONZÁLEZ

DIRECTOR: ROBERTO TAZÓN LOSADA

ÍNDICE

Resumen del Trabajo Fin de Grado pág.2

Introducción pág.3

Parte teórica pág.5

1. El estrés laboral como riesgo psicosocial pág.5
   1.1. Los riesgos psicosociales pág.5
      1.1.1 Concepto pág.5
      1.1.2. Tipos pág.5
   1.2. Qué es el estrés laboral pág.6
      1.2.1. Normativa pág.7
      1.2.2. Estresores pág.8
   1.3. Proceso de respuesta al estrés pág.10
   1.4. Consecuencias del estrés laboral pág.11
2. El burnout pág.12
   2.1. Concepto pág.12
   2.2. Proceso del burnout pág.13
   2.3. Consecuencias del burnout pág.14

Parte empírica pág.15

3. Objetivos de la investigación pág.15
   3.1. Objetivo general pág.15
   3.2. Objetivos específicos pág.15
4. Metodología pág.15
   4.1. Muestra pág.15
   4.2. Recogida de datos pág.15
5. Análisis de los resultados pág.17
   5.1. Resultados del cuestionario sobre el estrés laboral pág.17
   5.2. Resultados del inventario de burnout de Maslach pág.18
   5.3. Variables sociodemográficas y laborales pág.19
6. Conclusiones y recomendaciones pág.22
   6.1. Conclusiones en función del análisis de los resultados Pág.22
   6.2. Recomendaciones Pág.23

Bibliografía pág.27
Anexos pág.30
   Anexo1.Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS pág.30
   Anexo 2.MBI (inventario de burnout de Maslach) pág.32
   Anexo 3. Evaluación de riesgos del puesto de enfermero pág.34
   Anexo 4. Evaluación de riesgos del puesto de camarero pág.35
   Anexo 5. Evaluación de riesgos del puesto de administrativo pág.36
   Anexo 6. Evaluación de riesgos del puesto de operario pág.37

Resumen del Trabajo Fin de Grado

Curso académico 2017-2018

Titulación oficial de Grado en Relaciones Laborales

El estrés laboral como riesgo psicosocial y el síndrome de Burnout en diferentes profesionales

El estrés laboral es uno de los riesgos psicosociales que más está creciendo hoy en día, y ya se considera como un problema mundial. Por otro lado, el burnout, que es estudiado como el desarrollo del estrés laboral hacia un estado crónico, también está manifestándose cada vez más dentro de las empresas.

Es importante que las organizaciones implanten medidas preventivas eficaces para reducir dichos problemas. Si no se actúa directamente contra estos riesgos pueden provocar grandes consecuencias negativas tanto para los individuos, con la aparición de problemas cardiovasculares, como para las organizaciones a través del aumento del absentismo entre otras cosas. Cada empresa debe actuar de manera diferente en relación con la prevención, ya que ambos síndromes no afectan a todos los puestos de trabajo, ni a todos los trabajadores de la misma manera. La personalidad de cada profesional y las condiciones de cada puesto son elementos clave a la hora de desencadenar estos riesgos.

El objetivo principal de dicho trabajo es analizar cuáles son las profesiones más propensas a padecer estos riesgos y cuáles son los trabajadores más vulnerables.

Palabras clave: estrés laboral, burnout, riesgo psicosocial.

Occupational stress as a psychosocial risk and burnout syndrome in different professionals

Occupational stress is one of the psychosocial risks that is growing most today, and is already considered a global problem. On the other hand, burnout, which is studied as the development of occupational stress towards a chronic state, is also manifesting itself more and more within companies.

It is important that organizations implant effective preventive measures to reduce such problems. If you do not act directly against these risks can cause great negative consequences for people, such as cardiovascular problems, as for organizations for example increasing absenteeism. Each company must act differently in relation to prevention, since both syndromes do not affect all jobs, nor all workers in the same way. The personality of each professional and the conditions of each job are key elements when triggering these risks.

The main objective of this work is to analyze which professions are more prone to suffer these risks and which are the most vulnerable workers.

Keywords: occupational stress, burnout, psychosocial risks

Estudiante solicitante: Celia Herrán González

Tutor del Trabajo Fin de Grado: Roberto Tazón Losada

Fecha: Santander, a 18 de Septiembre del 2018

INTRODUCCIÓN

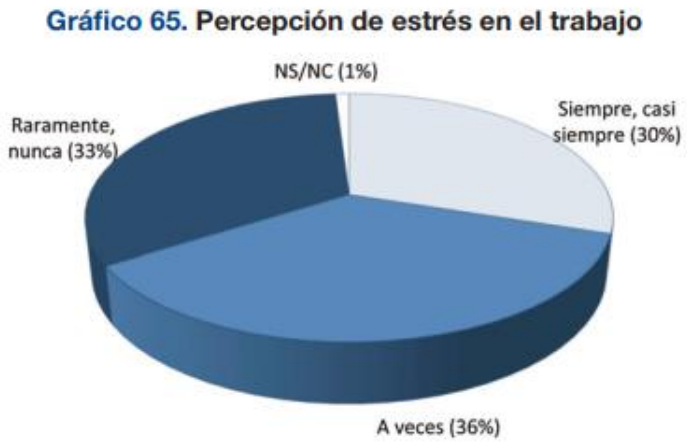
La Organización Mundial de la Salud (OMS) (2004) califica el estrés laboral como una epidemia global, esto se debe a que este riesgo psicosocial puede afectar a todos los trabajadores, y a todos los países del mundo, por eso es considerado un problema mundial.

Hoy en día es visto como uno de los principales inconvenientes para la salud de los trabajadores, y para el desarrollo de las empresas; ya que el estrés en el trabajo es la segunda causa de baja laboral dentro de la Unión Europea. Además según un estudio reciente desarrollado por la OMS, esta patología puede llegar a ser en 2020 el primer motivo de baja laboral en todo el mundo.

Según la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (2009), al menos un (28%) de los trabajadores europeos padece algún tipo de estrés laboral; pero la Fundación Máshumano (2017) ha llegado a decir que el (51%) de los trabajadores europeos ha afirmado que ha sufrido en algún momento estrés laboral. Estos datos son más contemporáneos que los de la Fundación Europea por eso podemos observar como este problema se va incrementando a grandes pasos, ya que la diferencia en menos de 10 años es casi del doble.

A nivel nacional las cifras también son bastante elevadas. Al menos el (10%) de los hombres y el (19%) de las mujeres españolas sufren depresión, ansiedad, u otros trastornos mentales[1]; estas patologías pueden ser consecuencia del estrés, o verse agravadas por el mismo.

Además según el siguiente gráfico podemos apreciar que el (30%) de los trabajadores han percibido siempre o casi siempre estrés en el trabajo, y el (36%) de los mismos a veces. Cifras que son bastante preocupantes porque significa que más de la mitad de la población activa ha sufrido en algún momento de su vida profesional dicho riesgo psicosocial. [2]



[1].*Instituto Nacional de Estadística (2012). Encuesta Nacional de Salud 2011-2012.*
[2] *INSHT (2015). Encuesta nacional de condiciones de trabajo 6º EWCS.*

Otro dato impactante es aquel que sitúa a España en la primera posición como país donde mayor número de accidentes laborales se han producido, causados como consecuencia del estrés laboral; concretamente con un (39.92%). [3]

Pero no a todo el mundo le afecta igual ni tampoco a todos los sectores productivos, por eso a lo largo de este trabajo vamos a analizar a través de la realización de un estudio, más en profundidad este riesgo psicosocial y su impacto en el mundo laboral y en los trabajadores. A groso modo las personas que más tienden a padecer estrés son las mujeres, como ya hemos podido comprobar con el dato estadístico proporcionado por el INE, que hemos mencionado previamente; pero también hay otras características que influyen en su aparición, como puede ser el nivel educativo.

El incremento de este trastorno no solo genera un problema para las organizaciones debido al descenso de la productividad, sino también para los países dado el elevado coste en asistencia sanitaria que esto supone.

Por todo esto es necesario conocer bien este fenómeno y sus diferentes manifestaciones, como por ejemplo el síndrome de burnout, que es un tipo concreto de estrés laboral, y que también analizaremos a lo largo del trabajo para conocer en qué consiste.

En definitiva, este estudio va a constar de una parte teórica y otra práctica. En la teórica examinaremos cuales son los desencadenantes, consecuencias y métodos para gestionarlo entre otras cosas; ya que es necesario conocer sobre este problema en profundidad para así saber cómo combatirlo, y evitar que vaya creciendo año tras año.

Mientras que en la parte empírica realizaremos un estudio mediante el uso de cuestionarios para analizar que personas, así como profesiones son más propensas a sufrir estos trastornos psicosociales; además comprobaremos si las características personales influyen en su aparición, y cuáles serían los estresores de mayor impacto.

Tras finalizar con ambas partes sacaremos las conclusiones oportunas sobre cómo gestionar ambos trastornos mentales, y ver como las empresas tienen que actuar para reducir su presencia en los profesionales, ya que la organización del trabajo es una de las principales consecuencias que fomentan su aparición.

Por ello es necesario que las organizaciones lleven a cabo la evaluación y prevención adecuada, porque no solo es un problema para la persona que lo sufre sino también para el desarrollo de la empresa.

[3] *Eurostat 2014, actualizado a finales del 2016.*

PARTE TEÓRICA

1. EL ESTRÉS LABORAL COMO RIESGO PSICOSOCIAL

1.1 LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

1.1.1 Concepto

La Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo (2010) califica estos riesgos psicosociales del trabajo como *"aquellos aspectos del diseño, organización y dirección del trabajo y de su entorno social que pueden causar daños psíquicos, sociales o físicos en la salud de los trabajadores".*

Mientras que la OIT en el año 1986 los explicó como *"las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones y necesidades de los trabajadores/as, por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores/as a través de sus percepciones y experiencias".*

En resumen, se pueden definir de la siguiente manera, aquellas condiciones laborales derivadas de la organización, contenido o ejecución del trabajo, que pueden tener un impacto negativo y poner en peligro tanto la salud como el desarrollo del trabajo; generando respuestas de carácter fisiológico, cognitivo, conductual o emocional.

1.1.2. Tipos

Existen una diversidad de riesgos psicosociales, pero los más importantes y que más se manifiestan dentro del mundo laboral serían el estrés, el acoso y la violencia en el trabajo.

El estrés laboral es el principal riesgo psicosocial y el que más presente esta hoy en día, ya que es la respuesta más común de los trabajadores ante situaciones negativas, o amenazantes.

La violencia es considerada como la segunda forma de exteriorización más común de este riesgo. La OIT (2003) da la siguiente definición: *"toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma".*[4]

A continuación hablamos del acoso, donde podemos distinguir entre acoso laboral, también calificado como mobbing, y acoso sexual.

Ambos tipos de acoso son planteados como formas de violencia en el trabajo, pero dado que tienen un contexto y características propias, hace que se vean como un tipo autónomo de riesgo laboral.

En primer lugar se define el acoso laboral o mobbing como *"cualquier manifestación de una conducta abusiva y especialmente los comportamientos, palabras, gestos, actos y escritos que*

[4] *Organización Internacional del Trabajo (2003), "Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla". OIT.*

pueden atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad psíquica o física del individuo o que pueden poner en peligro su empleo".[5]

Sin embargo, el acoso sexual no solo es visto como un modelo de violencia, sino que además, se aprecia como una manifestación del mobbing. Es el artículo 7.2 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres quien regula este concepto: *"constituye acoso por razón de sexo cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo".*

Por otro lado, se puede incluir el burnout, o síndrome del desgaste profesional, como otro factor de riesgo. Pero tanto del estrés laboral como de este síndrome trataremos más en profundidad a lo largo del presente trabajo.

Podemos concluir reiterando que los principales riesgos psicosociales que hay dentro del mundo laboral son el estrés, la violencia en el trabajo y el acoso; pero también hay muchos otros, como bien puede ser el conflicto familia-trabajo, el trabajo emocional, o la fatiga entre otros, ya que no existe una lista cerrada.

1.2. QUÉ ES EL ESTRÉS LABORAL

Una de las definiciones de estrés más aceptadas debido a que se puede reconocer en la misma al estrés como riesgo psicosocial, es la propuesta por Mc Granth (1970*): " El estrés es un desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta (del individuo) bajo condiciones en la que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias (percibidas)".*

Hay que tener en cuenta que no todo el estrés es dañino o perjudicial para la salud, ya que tiene una dimensión negativa pero también positiva. El eustrés, también conocido como estrés positivo, es aquel que te permite dar respuesta a las demandas y situaciones de manera adecuada, y por lo tanto produce una satisfacción para el individuo. Mientras que el distrés, que sería el estrés negativo, es aquel que te impide dar la respuesta apropiada, y lo cual genera un malestar para la persona que puede conllevar a alteraciones desfavorables para su salud o bienestar.

En general, cuando se habla de estrés nos centramos únicamente en el distrés, y lo vemos como algo nocivo, algo perjudicial para las personas que lo sufren; pero en realidad el hecho de que ese estrés aparezca se debe en gran parte a la capacidad que tienen los individuos para hacer frente a las diferentes situaciones, o dar la respuesta adecuada a los problemas que surgen. Esto se debe a que no solo favorece su presencia el funcionamiento de la organización, sino también las características y capacidades de los trabajadores, ya que no todo el mundo reacciona de igual manera ante todo tipo de circunstancias.

[5] *Hirigoyen. M. F. (1999) .El acoso moral. Maltrato psicológico en la vida cotidiana. Editorial: Paidós Iberica.*

1.2.1. Normativa

No existe una regulación a nivel nacional ni europeo que trate específicamente sobre los riesgos psicosociales o sobre el estrés laboral, ya que estos temas no han sido objetivo de mucho desarrollo normativo.

Por lo tanto tampoco encontramos mención expresa de los riesgos psicosociales, estos se incluyen dentro de los riesgos laborales como bien podremos comprobar a continuación cuando nombremos alguna serie de preceptos en los que se hace referencia a estos riesgos tanto directa como indirectamente.

En relación con la normativa europea, tanto la estrategia comunitaria de salud y seguridad en el trabajo de 2002/2006 y la siguiente, que es la referente al 2007/2012, tratan sobre estos riesgos psicosociales. La estrategia 2002-2006 incluía entre sus objetivos la realización de una táctica dirigida a prestar especial atención al crecimiento de los llamados riesgos emergentes, entre los que cabe destacar los de carácter psicosocial. Por otro lado, la estrategia 2007/2012, incluye dentro de las medidas complementarias para conseguir el llamado "bienestar en el trabajo", la prevención de los riesgos sociales, entre los que se incluye el estrés, la ansiedad, o la depresión. También propone la investigación de los riesgos emergentes para así poder anticiparse a los mismos. Además de todo esto incorpora la necesidad de regular legislativamente estos nuevos riesgos.

En 2004 se creó el Acuerdo Marco Europeo sobre Estrés Laboral firmado por los interlocutores sociales. El objetivo que intentaba conseguir este Acuerdo era la sensibilización de los empresarios y de la organización acerca de este problema que cada vez está más presente en las empresas. Se obliga a los empleadores a proteger la seguridad y salud de sus trabajadores, y también cuando estas se hayan visto perjudicadas como consecuencia del estrés laboral.

Dentro del ordenamiento jurídico español es necesario hablar sobre la directiva marco 89/391/CEE relativa a la aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y salud de los profesionales en el trabajo, traspuesta al derecho español por la ley 31/1995 de 8 de noviembre de prevención de riesgos laborales. Cabe mencionar algunos preceptos donde se trata de manera indirecta sobre estos riesgos psicosociales, ya que no se nombran de manera expresa, incluyendo en los mismos el estrés laboral:

- Artículo 4.7.d incluye estos riesgos dentro del concepto de condiciones de trabajo
- Artículo 15.1.d trata sobre la adaptación del trabajo a la persona para así disminuir o prevenir los efectos del trabajo sobre la salud
- Artículo 15.1.g. cuando trata sobre la planificación de la prevención
- Artículo 16: deben introducirse dentro del plan de prevención y de la gestión de la empresa dado que es un riesgo laboral, por eso tienen que ser objeto de inclusión en la evaluación de riesgos y se tienen que definir las medidas preventivas adecuadas. También se deben investigar las causas de los daños que hayan producido estos riesgos.

Además *"la adscripción de trabajadores a puestos de trabajo cuyas condiciones fuesen incompatibles con sus características personales o de quienes se encuentren manifiestamente en estados o situaciones transitorias que no respondan a las exigencias psicofísicas de los respectivos puestos de trabajo, así como la dedicación de aquéllos a la realización de tareas sin tomar en*

consideración sus capacidades profesionales en materia de seguridad y salud en el trabajo"[6] puede ser penada por la LISOS como un infracción grave según el artículo 12.7, o muy grave según el 13.4; en función de si el riesgo es grave e inminente o no.

En conclusión, estamos tratando sobre una materia que hoy en día a pesar de la gran importancia e impacto que está teniendo a nivel tanto nacional como internacional, no ha sido objeto de mucha regulación; pero que es necesario que cada vez se aprueben más disposiciones que desarrollen este riesgo que tan negativa influencia está suponiendo.

1.2.2. Estresores

Los estresores son aquellos estímulos que actúan como desencadenantes del estrés. La intensidad o dimensión con la que estos se presentan, facilita y fomenta su aparición. La razón de la palabra estresores se debe a que estos son susceptibles de facilitar ese estado de estrés.

La manera en la que influyen en la generación del estrés depende de diferentes factores como bien puede ser su intensidad, la acumulación de varios estresores, su duración temporal o incluso las características personales de cada individuo.

No podemos clasificar los estresores en una lista cerrada y fija, ya que existe infinidad de ellos, y cada autor ha querido dar su propia clasificación de los mismos.

Ha habido muchos autores que han planteado que los desajustes que hay entre las demandas de trabajo y los recursos con los que se cuentan para hacer frente a estos, son los causantes de que se produzcan los estresores.

La lista de estresores en la que nosotros nos vamos a centrar es la que realizó Peiró (2001), debido a que es una de las más comunes y citadas:

- Estresores del ambiente físico: como el ruido o la iluminación, estos se caracterizan porque pueden molestar o dificultar que se ejecute de manera adecuada el trabajo, incluso algunas veces pueden provocar amenazas por ser demasiado peligrosos.

- Demandas del trabajo: la naturaleza de estas demandas se entiende como la principal forma originaria del estrés: turnos de trabajo, sobrecarga o infracarga de trabajo…

- Contenido del trabajo: feedback, control por parte de los superiores o capacidad de iniciativa de los trabajadores, complejidad de la tarea…

- Desempeño de roles: aquí podemos hablar tanto de la ambigüedad del rol como del conflicto de rol, ya que son las principales disfunciones de los roles. En cuanto a la ambigüedad se produce cuando existe una falta de información acerca del papel que tiene una persona dentro de la organización. El conflicto de rol se da cuando aparecen demandas conflictivas o que el propio trabajador no quiere cumplir, esa persona no puede satisfacer todo lo que su rol le exige ya que existe una oposición entre todas ellas.

[6] *Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social. BOE.*

- Relaciones interpersonales: son muy importantes los grupos de trabajo dentro del entorno laboral de cada persona, pero a veces se puede convertir en un estresor de relevante importancia. Con ello debemos tratar sobre los conflictos interpersonales, que aparecen cuando una persona no está de acuerdo con lo que otro dice, y esto impide que se consiga un fin. Estos conflictos se pueden generar tanto con superiores, compañeros o incluso clientes, y son una de las principales causas del burnout. Un caso extremo de estos conflictos seria el mobbing, se puede considerar como un tipo de estrés laboral, el cual se genera como consecuencia de las relaciones interpersonales que hay dentro de la empresa.

- El desarrollo de la carrera: dentro de este estresor podemos encontrar por ejemplo la inseguridad en el trabajo debido a la incertidumbre que existe sobre si se seguirá en ese puesto de trabajo o no en un futuro; o la promoción, cuando la organización no facilita los canales para permitir el ascenso de los trabajadores en función de sus expectativas, realizando promociones demasiado ralentizadas o excesivamente paulatinas.

- Aparición de nuevas tecnologías: que influyen por ejemplo en aspectos ergonómicos, o en la adaptación al cambio cuando este no es facilitado por la empresa, por ejemplo a través de la formación.

- Estructura o clima organizacional: una de las principales causas de la aparición de estos estresores es el abuso de burocracia o la falta de apoyo social por parte de los superiores o de la organización. Según French (1973), el apoyo social puede ayudar a reducir los estresores procedentes del medio ambiente, puede afectar también a los estresores de manera positiva, puede reducir las consecuencias del estrés, y además es posible que aumente los recursos de adaptación del individuo.

- Conflicto trabajo/ familia: las consecuencias negativas que puede provocar este tipo de conflictos no solo van a afectar al trabajador, sino que también puede verse perjudicado el propio trabajo o la familia. La forma en la que se puede reflejar este problema es con insatisfacción tanto laboral como familiar, absentismo o deterioro de las relaciones familiares entre otras cosas.

Como bien he comentado anteriormente, no solo los aspectos externos son desencadenantes del estrés, sino que las características de la persona pueden hacer que aumente la vulnerabilidad de estos sujetos y que no sean capaces de hacer frente a este grave problema como es el estrés.

Las características que según estudios se ha constatado que fomentan la generación del estrés son las siguientes:

- Personalidad tipo A: se trata de personas a las cuales les gusta la perfección, se implican mucho en su trabajo, son impacientes y quieren conseguir constantemente grandes logros. Esto hace que vivan prácticamente con una tensión permanente ya que son incapaces de estar relajados.

- Dependencia: son personas poco autónomas, las gusta depender de otras; el problema viene cuando les toca a ellos tomar decisiones de manera individual.

- Ansiedad: quienes sufren de ansiedad suelen ser más conflictivas

- Introversión: no son muy partidarios del apoyo social y no les gusta rodearse de más personas, no les gusta trabajador en grupo.

- Rigidez: presentan especiales dificultades a la hora de tener que hacer frente a cambios dentro de la organización o de su trabajo, ya que son más reacias a la flexibilidad.

- Formación y conocimientos: puede ser un gran problema cuando la persona tiene unas capacidades o conocimientos superiores que los que exige el trabajo que realiza, o también cuando se da a la contra, es decir, cuando el trabajador carece de formación suficiente para hacer frente a su trabajo.

- Malos hábitos o condición física: gente con malos hábitos saludables son menos propensas a poder hacer frente a cualquier problema que les pueda surgir en el trabajo.

- Necesidades del individuo: muchas personas necesitan que se les reconozca su trabajo, es decir, sentirse autorrealizadas, ya que sino esto puede desencadenar en una insatisfacción laboral y falta de motivación.

- Aspiraciones: necesidad de controlar el trabajo, entender cuál es su rol, alcanzar un determinado puesto dentro de la empresa, sentir que ha aumentado tu desarrollo profesional.

- Expectativas: cuando el individuo siente la necesidad de lograr ciertos beneficios tanto personales como sociales

- Valores: sentir que tu trabajo es importante.

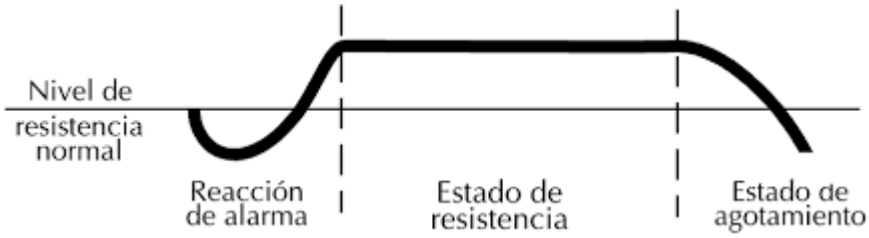
1.3. PROCESO DE RESPUESTA AL ESTRÉS

Cuando una persona pierde el control de la situación, se produce un desequilibrio, y el trabajador percibe esa inestabilidad como amenazante, por eso lo que intenta es buscar ese equilibrio que ha perdido; esa reacción se denomina Síndrome General de Adaptación, la cual pasa por tres fases diferentes.

La primera fase es la de reacción de alarma: en ella se manifiesta el factor estresante que ha provocado esa situación. Este estímulo hace que la persona que lo padece vea disminuida su resistencia y aumentada su adrenalina y ritmo cardiaco, es decir, sufre una mayor ansiedad. En general lo que se hace en esta fase es prepararse para hacer frente a ese estresor.

A continuación esta la fase de resistencia: si esa situación no ha vuelto a la normalidad y se prolonga en el tiempo, el sujeto ve aumentada su resistencia perdida en la fase anterior para hacer frente a esa agresión, y también se incrementa su capacidad de esfuerzo. La duración de esta etapa es muy variable ya que depende de la capacidad que tiene esa persona para resistir al estrés.

Finalmente si no se ha conseguido combatir ese estimulo negativo, se llega a la última fase que es la de agotamiento. Se produce un agotamiento tanto físico como mental, donde se ha perdido esa batalla contra el estrés, lo cual puede generar graves consecuencia para la salud.



1.4. CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL

Las consecuencias del estrés no solo van a afectar a la persona que padece dicho estado, sino que también van a tener un efecto perjudicial para la organización. Es importante tener en cuenta todos estos resultados para así poder controlarlos e intentar disminuir sus efectos, ya que si este problema se agrava puede conllevar desenlaces graves como son la muerte del trabajador, o la baja productividad de la empresa.

Hay que tener en cuenta que todas las consecuencias no tienen por qué afectar de manera directa, ya que la mayoría de ellas son indirectas y suponen efectos secundarios. Algunas pueden aparecer como fruto del estrés, y otras simplemente estar de manera hipotética relacionadas con el problema.

Aquí tampoco vamos a encontrar una lista cerrada, ya que hay numerosas consecuencias. Nosotros vamos a clasificarlas en dos grupos; en uno de ellos incluiremos las que afectan al individuo, y por el otro lado estarían las que inciden sobre la organización.

<u>Consecuencias para el trabajador</u>

En este grupo también vamos a hacer una diferenciación entre los efectos físicos y los psíquicos. Primero trataremos sobre los psíquicos:

- Ansiedad: suele aparecer cuando existe una elevada preocupación.
- Depresión: el sujeto se encuentra constantemente con un bajo estado de ánimo, además de tristeza o disminución del interés. Esto conlleva a que no tenga la capacidad suficiente para hacer frente a los problemas que se producen.
- Insomnio: también puede surgir por el exceso de preocupación
- Desórdenes mentales como el trastorno obsesivo- compulsivo
- Deterioro de las relaciones personales
- Consumo de estimulantes

A continuación vamos a nombrar las de carácter físico, donde podemos incluir diferentes patologías:

- Problemas cardiovasculares: hipertensión o arritmias
- Alteraciones dermatológicas: una consecuencia muy común del estrés es la caída del cabello, también denominada alopecia
- Alteraciones sexuales: como eyaculación precoz, vaginismo…
- Alteraciones musculo-esqueléticas: entre las que encontramos las contracturas, lesiones…
- Alteraciones digestivas: como son las diarreas, estreñimiento…

- Alteraciones del sistema inmune: implica que las personas se vuelvan más propensas a padecer enfermedades infecciosas
- Alteraciones del sistema endocrino: como por ejemplo el hipotiroidismo o el hipertiroidismo.

Consecuencias para la organización

Es importante que la empresa conozca los niveles de estrés que hay entre sus trabajadores ya que esta alteración puede afectar tanto a la productividad como a la competitividad de la empresa, si encontramos constantemente algunas de las siguientes consecuencias:

- Absentismo laboral: suele estar condicionado por las obligaciones que aparecen en el contrato o por las normas que se impone a los miembros de la organización.
- Aumento de los accidentes laborales, que puede suponer un elevado número de bajas
- Incremento de huelgas
- Abandono del trabajo: lo cual puede conllevar altos costes económicos, pérdida de la eficiencia y eficacia, y alteración de las redes de comunicación
- Baja satisfacción laboral: lo cual influye sobre la cantidad y calidad del trabajo
- Síndrome de quemarse en el trabajo, el cual trataremos con más profundidad en el siguiente capítulo.
- Crecimiento de las sinergias negativas

Como bien hemos dicho previamente, no existe una numeración cerrada, por lo tanto podemos encontrar muchas más consecuencias tanto para los trabajadores como para las empresas, estas únicamente son algunas de las más comunes.

2. EL BURNOUT

2.1. CONCEPTO

Cuando hablamos de burnout estamos haciendo referencia al desgaste profesional, y fue el psiquiatra Herbert Freudenberger, quien en 1974, describió por primera vez este síndrome. Él lo explicó 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".* Este síndrome de desgaste se podía considerar como una falta progresiva del idealismo, de objetivos y también de energía.

Pero no fue hasta 1976 cuando apareció el término burnout, el cual fue formalizado por la psicóloga social Christina Maslach ese mismo año. Maslach es quien da la definición más aceptada de síndrome de burnout, junto con Jackson, en 1981 quienes lo delimitan de la siguiente manera: *"respuesta al estrés laboral crónico que conlleva la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado, el desarrollo de actividades y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y la aparición de procesos de devaluación del propio rol profesional.* Pero este síndrome ha sido objeto de estudio por diversos autores, por lo tanto podemos encontrar gran cantidad de definiciones.

Al principio se entendía que el síndrome de quemarse en el trabajo era más característico de profesionales de ayuda, es decir, de personas que trabajan en el sector servicios y que tienen una relación más directa con los clientes. Pero con el paso del tiempo, se ha ido generalizando a más profesionales, e incluso se han incluido los estudiantes universitarios dentro de las personas propensas a padecer este síndrome.

El burnout tiene un carácter tridimensional, ya que encontramos tres síndromes diferentes; por un lado el agotamiento emocional, después esta la despersonalización, y por último la baja realización. Estos tres síndromes como bien podemos comprobar son a los que se hace referencia en la definición que hicieron Maslach y Jackson. Pero al igual que ha ido evolucionando el concepto y la muestra de las personas que padecen el burnout, también se han desarrollado estas dimensiones, las cuales desde 2002 son agotamiento, cinismo e ineficacia. Pero nosotros vamos a tratar con las primeras debido a que son las que van ser objeto de estudio posteriormente.

Veremos más adelante como estos tres elementos forman parte del MBI (Inventario de Burnout de Maslach). Dicho cuestionario es el instrumento que vamos a utilizar para medir este síndrome entre diferentes profesionales; y la razón por la cual se van a utilizar los mencionados elementos es porque son las diferentes dimensiones que analiza el MBI.

El agotamiento emocional es consecuencia de la pérdida paulatina de los recursos emocionales que se necesitan para hacer frente a los retos que se nos plantean. Está caracterizado por una alta irritabilidad, baja motivación o insatisfacción laboral.

La despersonalización desemboca en actitudes de deshumanización o cinismo que puede conllevar a la disminución de la eficacia del trabajo.

Por último, la baja realización personal supone que la persona no se encuentra contenta con el trabajo que está realizando, ni con los resultados que consigue, está constantemente frustrada y con una actitud negativa; todo esto hace que baje su autoestima.

En definitiva, podemos concluir diciendo que el Burnout es una respuesta psicológica al estrés laboral crónico. Varias sentencias como por el ejemplo una reciente dictada por la sala de lo social del TSJ de Andalucía[7], han considerado el síndrome de quemarse en el trabajo como un accidente laboral. Aunque muchos expertos están de acuerdo en tratarlo como una enfermedad profesional.

2.2 PROCESO DEL BURNOUT

El burnout no es algo que aparezca de manera repentina, sino que va a ir manifestándose de manera cíclica, haciendo que el trabajador pase por diferentes etapas hasta llegar a la fase del quemado, es decir, hasta que finalmente sufra ese desgaste emocional.

Según Edelwich y Brodsky (1980)[8], dicho proceso se va a ir desarrollando en 4 periodos:

[7] *ST TSJ 1683/2017 de 1 de junio de 2017*
[8] *Ali El Sahili González, L.F. (2015) Burnout: consecuencias y soluciones. Editorial: El manual moderno.*

- En primer lugar está la fase de entusiasmo o fase inicial: el sujeto se encuentra ilusionado por el nuevo trabajo, tiene una gran energía, y se involucra demasiado, ya que no le importa trabajar de más.

- A continuación llega la fase de estancamiento: como el trabajador en la anterior etapa no ha sabido medir adecuadamente hasta donde llegan sus capacidades, el hecho de no conseguir sus expectativas hace que se encuentre reprimido, lo cual conlleva a pasar a esta etapa de estancamiento. Su trabajo va disminuyendo ya que no consigue dar respuestas adecuadas y eficaces a sus demandas.

- Si no consigue sobreponerse a esa situación pasaría a la fase de frustración. El hecho de estar fallando constantemente hace que se desmoralice. Esto conlleva a que aparezcan problemas tanto físicos, como con el grupo de trabajo o emocionales.

- Y por último esta la fase de apatía. Trata a los clientes de manera dinámica, ya que intenta distanciarse tanto de ellos como de su trabajo. Lo único que busca es continuar en su empleo pero ya no le interesa sentir esa satisfacción laboral.

Si finalmente llega a padecer en gran medida el síndrome de burnout, puede obligar a que el individuo termine abandonando su puesto de trabajo.

2.3. CONSECUENCIAS DEL BURNOUT

Al igual que ocurría en el caso del estrés laboral, las consecuencias no solo van a afectar al individuo, sino que la empresa también se va a ver perjudicada. Además vamos a poder comprobar como muchos de los síntomas son comunes a ambos tipos de riesgos.

En cuanto a los efectos para la organización algunos de ellos van a ser:

- Disminución de la satisfacción laboral
- Aumento del absentismo
- Deterioro de las redes de comunicación y de las relaciones interpersonales
- Disminución de la motivación
- Pérdida de eficacia y compromiso por parte de los trabajadores, los cuales no tienen el mismo rendimiento y han perdido interés
- Deterioro de la calidad de vida laboral

Dentro de las consecuencias para el trabajador, estas se pueden agrupar en cuatro grupos diferentes:

- Emocionales: depresión, ansiedad, agotamiento emocional, pesimismo, sentimiento de culpabilidad…
- Físicos: se pueden llegar a padecer diferentes tipos de problemas como son cardiovasculares, respiratorios, digestivos, malestar general o fatiga crónica entre otros.
- Conductuales: despersonalización, se intenta evitar todo tipo de responsabilidades, cambios de humor bruscos…
- Actitudinales: como son la apatía, el cinismo o la desconfianza.

PARTE EMPÍRICA

3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. OBJETIVO GENERAL

El objetivo principal de dicha investigación es realizar un análisis comparativo entre diferentes profesiones, para constatar cuál de ellas es la más propensa, o tiene unos índices más altos, de sufrir estrés laboral, o de padecer el síndrome de quemarse en el trabajo.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Identificar cuáles son los estresores laborales de mayor impacto
- ✓ Realizar comparaciones entre diferentes variables sociodemográficas y laborales, analizando cuales de ellas son más tendentes a padecer estos riesgos
- ✓ Examinar cuales de las tres dimensiones del burnout es la más alterada en función de las diferentes profesiones y en general.
- ✓ Sacar diferentes conclusiones y proponer recomendaciones o medidas preventivas para disminuir el problema

4. METODOLOGÍA

4.1. MUESTRA

Para el presente estudio la muestra está constituida por un total de 20 profesionales que forman parte de cuatro ámbitos laborales diferentes, concretamente contamos con 5 trabajadores de cada sector.

Las profesiones objeto de estudio han sido las siguientes: enfermeros, camareros, administrativos, y operarios de cadenas de montaje del sector de automoción. La razón de la elección de estos trabajos ha sido las grandes diferencias que pueden existir entre ellos en cuanto a sus condiciones laborales, su método de trabajo, así como las relaciones interpersonales que pueda haber dentro de los mismos, bien sea con los clientes como con sus compañeros de trabajo, superiores o subordinados.

4.2. RECOGIDA DE DATOS

Para realizar la recogida de los datos se ha hecho uso de dos cuestionarios. El primero de ellos es el cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS (Anexo 1); y tiene como objetivo medir el nivel

de estrés laboral que sufre cada profesional. Consta de veinticinco ítems diferentes, los cuales están relacionados con siete estresores laborales, que son los siguientes:

- Clima organizacional
- Estructura organizacional
- Territorio organizacional
- Tecnología
- Influencia del líder
- Falta de cohesión
- Respaldo del grupo

Los trabajadores deberán indicar con una escala de números del 1 al 7, donde el 1 hace referencia a nunca y el 7 a siempre, si la condición descrita es con frecuencia fuente de estrés en su trabajo. En función de la puntuación final obtenida se podrá comprobar cuál es el nivel de estrés que padece el sujeto objeto de estudio.

Mientras que la herramienta empleada para medir el grado de burnout, es el Maslach Burnout Inventory (MBI) (Anexo 2). Dicho cuestionario consta de 22 ítems diferentes los cuales pertenecen a 3 subescalas. Estas dimensiones que son las que se van a analizar para comprobar la presencia del síndrome tanto en general como en cada una de ellas son: agotamiento emocional, dicha dimensión está compuesta por 9 ítems; despersonalización, formada por 5 puntos; y por último, realización personal, que consta de 8.

Para medir el grado de frecuencia con el que se produce dicho sentimiento, se hace uso de una escala Likert, que va desde el 1 que hace referencia a nunca, hasta el 5 que significa diariamente.

Las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización necesitan puntuaciones altas para poder considerar que existen altos niveles de burnout; mientras que puntuaciones bajas en la subescala de realización personal significa alto grado de estar quemado.

En este cuestionario la valoración de los resultados se ha realizado haciendo uso de los valores de referencia establecidos por Gil Monte y Peiró (2000) en la siguiente tabla:

Subescala	**Bajo**	**Medio**	**Alto**
Cansancio emocional	≤15	16-24	≥25
Despersonalización	≤3	4-9	≥10
Realización personal	≥40	34-39	<34

Por lo tanto, aquellos profesionales que alcancen las puntaciones indicadas como altas, se considerará que padecen altos indicios de burnout.

Además de repartir dichos cuestionarios, en uno de ellos se diseñó una tabla para la recogida de datos personales y laborales, con el fin de analizar y comparar posteriormente dichas variables.

Entre estos datos se encontraba la edad, el sexo, el estado civil, el puesto de trabajo, el turno de trabajo, la formación y el tipo de contrato.

Cuando se procedió a repartir los materiales entre los diferentes profesionales se incidió en que el cuestionario era totalmente anónimo y los datos confidenciales; agradeciéndoles por supuesto su participación en el trabajo.

5. ANÁLISIS DE LOS RESUTADOS

A continuación una vez analizados los cuestionarios vamos a dar respuesta a los objetivos de la investigación, tanto al general como a los específicos.

5.1. RESULTADOS DEL CUESTIONARIO SOBRE EL ESTRÉS LABORAL

Primero vamos a hablar en términos generales, es decir, vamos a indicar cuáles han sido los estresores laborales de mayor y menor impacto, poniendo en común los resultados de los cuestionarios de todos los profesionales objeto de estudio.

Como bien hemos indicado previamente cuando hemos explicado grosso modo el formato del cuestionario sobre estrés laboral de la OIT-OMS, han sido siete los estresores laborales examinados.

En primer lugar, aquellos que han obtenido puntuaciones más altas, y que por lo tanto son los estresores más presentes en los lugares de trabajo de estos profesionales son, la estructura organizacional (su puntuación más elevada ha sido 20), falta de cohesión (con 18 puntos como máximo), y clima organizacional (que cuenta con 15 puntos como su puntuación más alta). Hay que tener en cuenta que en los tres casos el número máximo de puntos que se podría llegar a obtener es 28.

En definitiva, el 40% de los trabajadores que han participado en este estudio coinciden en que la estructura organizacional es la mayor fuente de estrés que hay en su trabajo.

Por el contrario, aquellos estresores que han obtenido menores puntuaciones han sido, el territorio organizacional y el respaldo del grupo, ambas con una puntuación mínima de 3, que es lo mínimo que se puede llegar a obtener. Pero comparando ambos estresores, es el respaldo del grupo el que no supone ningún tipo de estrés para la mayoría de los participantes, coincidiendo en esto, el 50% de ellos.

Teniendo en cuenta las valoraciones que han adjudicado cada grupo de trabajadores, los administrativos no coinciden a la hora de dar la puntación más alta ni la más baja, pero sin embargo en los demás sí que podemos encontrar alguna concurrencia.

Todos los camareros dan los valores más altos a la falta de cohesión; y los enfermeros consideran que el territorio organizacional es la menor fuente de estrés.

Los únicos que están de acuerdo tanto a la hora de dar la puntación más alta como la más baja son los operarios, adjudicando la primera a la estructura organizacional y la segunda al respaldo del grupo.

Por último, haciendo la comparativa de las diferentes profesiones y de los resultados alcanzados en cada cuestionario, vamos a concluir diciendo cuál de todas ellas es la más propensa a sufrir estrés.

Tanto todos los administrativos como los camareros han tenido un nivel bajo de estrés, mientras que el 60% de los operarios y de los enfermeros se sitúan en un nivel intermedio.

Por lo tanto, podemos concluir diciendo que los operarios así como los enfermeros son los trabajadores con mayores niveles de estrés. Pero hay que tener en cuenta tanto para estos resultados como para los del burnout, que la muestra objeto de estudio no ha sido muy elevada, por eso estos resultados podrían variar si se hiciese una investigación con un mayor número de participantes.

5.2. RESULTADOS DEL INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

En primer lugar vamos a indicar cuál ha sido la dimensión del burnout más alterada en cada una de las profesiones, atendiendo a los valores que ha adquirido cada una de ellas.

En los resultados de los cuestionarios de los camareros no se observa ninguna alteración significativa de las dimensiones.

En relación con los enfermeros, la variable de despersonalización llega a estar incluso 8 puntos por encima del límite para considerarlo como alto, ya que a partir de 10, ya supone altos sentimientos de estar quemado.

Por otro lado, todos los administrativos tienen la dimensión de realización personal por debajo del margen para considerarlo alto, a pesar de que no existe mucha diferencia. Es decir, si menos de 34 puntos son altos sentimientos de estar quemado, todos están por debajo de esta cifra.

Por último están los operarios; a pesar de que todas las dimensiones sufren grandes alteraciones, me ha llamado bastante la atención que la variable de despersonalización tenga puntuaciones tan bajas. Por ejemplo, si menos de 34 puntos son altos indicios de padecer burnout como bien hemos explicado en el caso anterior, hay operarios que en dicha dimensión han obtenido valores como 15 o 16, es decir, 19 puntos por debajo de este límite.

Hablando en términos generales, una vez que hemos unido las soluciones de todos los cuestionarios, podemos ver que el 75 % de los trabajadores ha coincidido a la hora de dar valores a la despersonalización como a la realización personal donde se alcanza el límite de puntos para estimar altos indicios de burnout. Por eso no podemos considerar una de las subescalas como la más alterada, ya que hay dos que obtienen el mismo porcentaje.

Teniendo en cuenta las tres dimensiones y comparando las 4 profesiones diferentes que hemos estudiado, vamos a concluir señalando cuál de ellas es la que tiene mayores indicios de sufrir burnout.

Tanto los administrativos como los camareros solo el 20% de ellos tienen altas señales de estar quemado en el trabajo. Mientras que dentro de los enfermeros ya es el 40% los que padecen este síndrome. Pero la profesión con mayores síntomas de sufrir burnout es la de operario, ya que todos los trabajadores han obtenido altas puntuaciones en agotamiento emocional y despersonalización, y baja en realización personal. Hay que tener en cuenta que la dimensión de realización personal funciona a la inversa, es decir, bajas puntuaciones son altos sentimientos de estar quemado.

Por último, concluir diciendo que la prevalencia del burnout en total, es decir, teniendo en cuenta a todos los profesionales, es del 45%. Reitero que la muestra que hemos analizado en el presente trabajo no es muy elevada, por lo tanto se podrían observar modificaciones con un mayor número de participantes.

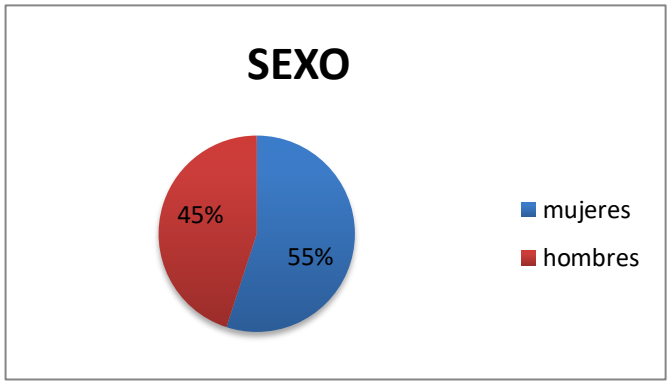
5.3. VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS Y LABORALES

En este apartado vamos a tratar sobre la relación que pueden tener el burnout y el estrés, con diferentes variables tanto personales como laborales. Es decir, vamos a comprobar cuáles de ellas son más propensas a padecer alguno de estos riesgos psicosociales.

Las variables que hemos analizado son la edad, el sexo, estado civil, turnos de trabajo, formación, y tipo de contrato. Finalmente dado que únicamente dos de los participantes cuentan con un contrato eventual, mientras que los demás son indefinidos, he optado por no considerar dicho aspecto, dado que los resultados no iban a ser reales.

Sexo

El total de integrantes de la investigación ha sido 20, donde 11 de ellos eran mujeres y 9 hombres.

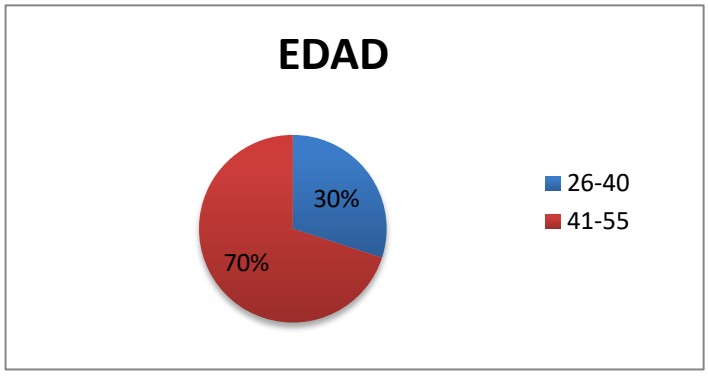


Atendiendo a los resultados obtenidos, en relación con los hombres, el 22% padece niveles intermedios de estrés, mientras que el resto se sitúan en el nivel bajo. Por otro lado, solo el 33% de ellos tiene altos indicios de burnout.

En cuanto a las mujeres, el 36% están en el nivel intermedio de estrés; y el 54% sufre altos síntomas de quemarse en el trabajo.

Edad

En este caso, vamos a dividir a los participantes en dos grupos de edad, por un lado están aquellos que se sitúan entre los 26 años y los 40, concretamente son 6; y el resto que son 14, se encuentran dentro del intervalo de 41 a 55.

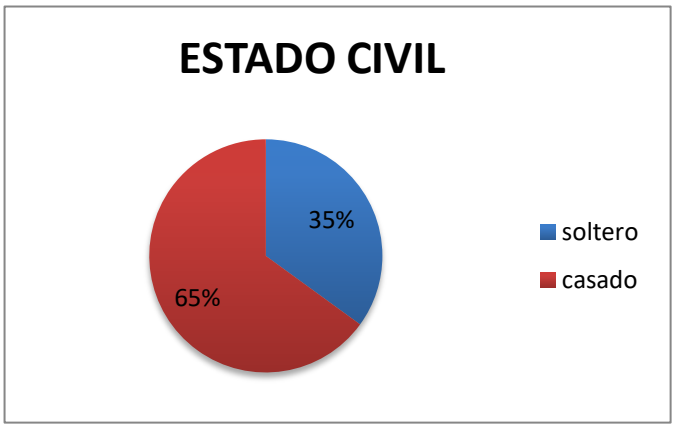


Del total de personas que se encuentra encuadrada entre los 26 a los 40 años, solo el 17%, es decir, 1 persona, se sitúa en un nivel intermedio de estrés; mientras que únicamente el 33% de ellos, que corresponde en este caso a 2 personas, muestra elevadas señales de burnout.

Por el contrario, el 36% de los trabajadores cuyas edades oscilan entre los 41 a los 55 años están en el nivel intermedio de estrés; y en relación con el burnout, el 50% de ellos lo sufre.

Estado civil

Del total de integrantes de la muestra, 13 están casados y 7 están solteros.



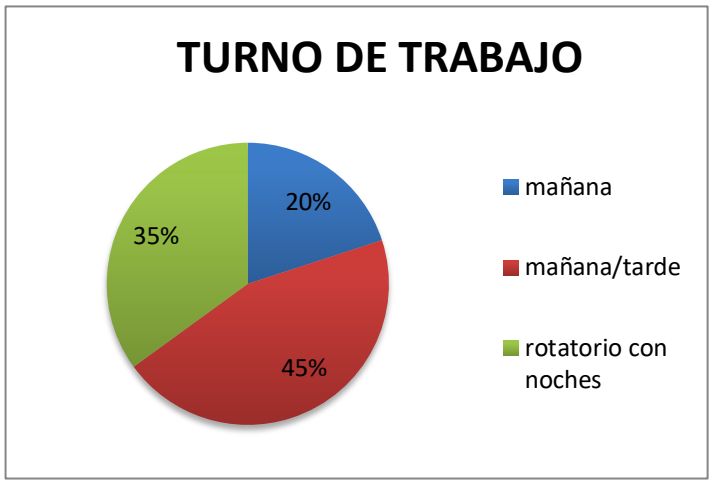
De los solteros el 57% sufre un nivel intermedio de estrés; y el 43% padece altos indicios de burnout.

Por otro lado, solo el 15% de los casados muestra un nivel intermedio de estrés; y en relación con el burnout, el 46% de ellos ha obtenido puntuaciones elevadas, por lo tanto padece este síndrome.

Turnos de trabajo

Esta variable la hemos dividido en tres aspectos, primero vamos a situar a las personas que trabajan únicamente en un solo turno, que en este caso coincide con el de mañana fijas; a continuación estarán aquellos profesionales que tienen un doble turno, es decir, que prestan sus servicios tanto por la mañana, como por la tarde. Y por último, están aquellos que trabajan de manera rotatoria, es decir, semanas de mañana, semanas de tarde, y semanas de noche.

Tenemos a 4 personas que trabajan a un solo turno, 9 de ellas lo hacen a doble turno, y de manera rotatoria encontramos a 7.



Ninguno de los participantes cuyo oficio es por la mañana padece ningún tipo de estrés, mientras que el 50% de ellos tiene altos sentimientos de quemarse.

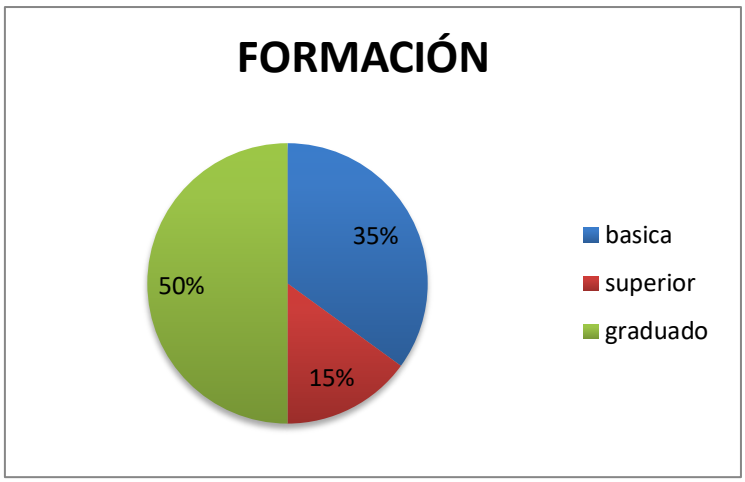
Dentro de los que trabajan a doble turno encontramos una prevalencia tanto de estrés como de burnout del 22%.

Mientras que los profesionales que realizan turnos rotatorios tienen porcentajes más elevados. El 57% tiene niveles intermedios de estrés; y el 71% se encuentra altamente quemado por su trabajo.

Formación

En relación con la formación vamos a diferenciar a aquellos trabajadores que como máximo tienen el título de bachillerato, encuadrándoles en la categoría de formación básica; por otro lado estarán los que hayan cursado algún tipo de grado ya sea medio o superior, que se situarán en la escala de formación superior; y por último estarán los graduados, que hace referencia a quienes tengan algún título universitario.

Hay 7 personas con formación básica, 3 con formación superior, y 10 de ellos son graduados.



Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, el 43% de los trabajadores que han cursado estudios básicos tienen niveles intermedios de estrés; y el 71% de ellos altos indicios de burnout.

De los que poseen estudios superiores, únicamente el 33% de ellos, que hace referencia a una persona, tiene un nivel intermedio de estrés, al igual que ocurre con el burnout, ya que solo un sujeto ha obtenido puntuaciones elevadas en el resultado del cuestionario.

Por último, de los participantes con estudios universitarios, el 20% tiene un nivel intermedio de estrés, y el 30% altos sentimientos de quemarse en el trabajo.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este último apartado del presente trabajo, vamos a enumerar las principales conclusiones a las que hemos llegado, teniendo en cuenta los resultados de los cuestionarios contestados por los profesionales.

Además realizaremos una serie de recomendaciones para que en un futuro esos niveles de estrés y de burnout puedan llegar a disminuir. Para ello vamos a indicar como se puede intervenir directamente ante estos riesgos psicosociales, como son el estrés laboral y el burnout; y así conseguir hacer frente a sus efectos negativos, a través de la aplicación de ciertas medidas preventivas.

6.1. CONCLUSIONES EN FUNCIÓN DEL ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

- Ninguno de los participantes en el estudio llega a padecer estrés laboral, todos se encuadran o en el nivel intermedio o en el bajo; teniendo como puntuación más elevada 112. Dicha cifra está cinco puntos por debajo del 117, que sería el resultado a partir del cual se empieza a considerar que la persona que lo obtiene sufre estrés.

- Comparando las cuatro profesiones analizadas, son tanto los operarios como los enfermeros, con un porcentaje ambos del 60%, los profesionales con mayores niveles de estrés.

- Las mayores fuentes de estrés que encuentran los trabajadores estudiados en su organización son, la estructura organizacional, el clima organizacional y la falta de cohesión. La estructura organizacional hace referencia a la forma en la que se dividen y coordinan las tareas; para que la manera de organización no sea un problema para los trabajadores, es necesario que estos no se sientan demasiado presionados debido al exceso de reglas; o que puedan participar en aquellas decisiones que les afecten directamente. Por otro lado, el clima organizacional está relacionado con el ambiente de trabajo; para que este ambiente no sea fuente de estrés es necesario que sea positivo. Hay diferentes formas de crear un buen clima laboral, como por ejemplo a través de acciones formativas, del feedback, o del reconocimiento por el buen trabajo de los empleados, así como incrementando la flexibilidad. Por último tenemos la falta de cohesión, que hace referencia a los desacuerdos que existen dentro del grupo de trabajo a la hora de llevar a cabo sus tareas. Para fomentar la cohesión entre los trabajadores, una buena solución es la realización de dinámicas de grupo ya que promueven el aumento de confianza, o también el denominado coaching empresarial[9].

- La prevalencia del burnout en el total de la muestra es del 45%; siendo la profesión de operario la más afectada por este síndrome, debido a su presencia del 100%.

- Tanto la despersonalización, como la realización personal son las dimensiones más alteradas del burnout, coincidiendo en ello el 75% de los participantes. Por lo tanto, los profesionales se encuentran más quemados a nivel social y profesional que a nivel personal.

- En relación con las variables sociodemográficas y laborales; el sexo femenino es el más afectado por ambos riesgos psicosociales. Teniendo en cuenta la edad, a partir de los 40 se empiezan a padecer mayores niveles de estrés y de burnout. También destacar que aquellos trabajadores que están solteros sufren un mayor estrés, coincidiendo en esto el 57% de la muestra. El turno de trabajo más estresante y con mayores indicios de estrés, es el rotatorio. Y por último, cabe destacar que los dos riesgos que hemos desarrollado a lo largo del presente trabajo, tienen unos mayores niveles de presencia en aquellos trabajadores que tienen una formación básica.

6.2. RECOMENDACIONES

Para poder disminuir el impacto negativo que puedan ocasionar los riesgos psicosociales objeto de estudio, como han sido el burnout y el estrés laboral, lo primero que habría que hacer es realizar una evaluación de riesgos de cada puesto de trabajo. Es importante que esta exista ya que es la base de la prevención, y por lo tanto, sin evaluación la prevención no funciona.

---

[9] *"El acompañamiento de una persona o de un equipo de trabajo a partir de sus necesidades profesionales, para el desarrollo de su potencial y conocimientos técnicos".* https://books.google.es/books?id=Tobp0KbKOWAC&pg=PA16&dq=definicion+coaching+empresarial&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjltebrp4_dAhUQHxoKHTc0At4Q6AEIJzAA#v=onepage&q=definicion%20coaching%20empresarial&f=false

La razón por la que la prevención necesita de una previa evaluación es para conocer cuáles son los posibles riesgos psicosociales que nos podemos encontrar en cada puesto, y cuáles son los agentes que los pueden ocasionar. Una vez que esto se conoce, se pueden empezar a aplicar las medidas preventivas oportunas.

Primero vamos a tratar sobre cómo prevenir el estrés laboral, y posteriormente analizaremos como se puede prevenir el burnout.

En relación con el estrés no solamente hay que intervenir sobre el individuo para poder prevenir el estrés, sino que también es imprescindible que se intervenga directamente sobre la organización. En ningún caso la política preventiva que se utilice para actuar sobre la empresa va a servir para el individuo, esta debe ser posterior o complementaria a la de la organización.

En primer lugar hay que tener en cuenta que no todos las personas somos iguales y que no todo el mundo reacciona igual ante situaciones estresantes. Hay personas que pueden llegar a padecer un estrés patológico, y que por lo tanto ahí habría que actuar clínicamente y no de manera preventiva.

En cuanto a la prevención del estrés, primeramente habría que conocer cuáles son los factores que están causando ese estrés y cuál es la magnitud de los mismos, teniendo en cuenta su duración, frecuencia e intensidad.

La organización debería analizar si las demandas que se les hacen a los trabajadores son excesivas ya que esto es una fuente muy común de estrés; lo que habría que hacer es ajustar las demandas de trabajo a las capacidades de los trabajadores.

Hacer uso de acciones formativas es otra vía para ayudar a reducir las situaciones estresantes, y además cuenta con grandes beneficios tanto para la empresa como para el trabajador, ya que este aumenta sus competencias y la empresa puede ver aumentada su competitividad y eficacia.

Establecer técnicas para prevenir el estrés, es otra acción que se puede llevar a cabo. Algunas de esas técnicas son las siguientes: generales a través por ejemplo de promover dietas adecuadas o buen estado físico; las cognitivas, encaminadas a cambiar la forma de pensar de los trabajadores, ya que a veces son negativas o equivocadas; las fisiológicas mediante la meditación entre otras cosas; o las conductuales como son aquellas que te ayudan a saber resolver problemas de manera adecuada.

A la hora de intervenir sobre la organización hay que llevar a cabo una serie de pasos. En primer lugar la organización debe de comprometerse a realizar esa prevención de la manera más efectiva posible. A continuación hay que identificar, analizar y valorar cuáles son las causas que han originado el problema, es decir, hay que combatir estos riesgos desde su origen. Posteriormente hay que estudiar posibles soluciones actuando sobre las condiciones de trabajo. Después hay que diseñar la intervención y ponerla en marcha. Finalmente es imprescindible realizar un seguimiento, control y evaluación de la intervención planteada, para que no se vuelvan a producir los riesgos que estamos intentando prevenir.

Para que este plan de prevención funcione adecuadamente, es necesario que la plantilla esté informada y formada sobre el mismo, para así saber manejar estas medidas.

A continuación veremos algunas de las medidas preventivas más necesarias para minimizar los factores causantes de estrés que puede haber en una organización, aunque hay que tener en cuenta que hay muchas más; pero es necesario saber cuáles son los aspectos concretos que causan estrés, para así saber qué medidas llevar a cabo.

- Asignar las demandas de trabajo de manera equilibrada y que se adapten a las capacidades de los trabajadores.

- Hacer que el trabajador tenga un mayor control sobre su trabajo, y aumentar las formas de participación directa, sobre todo a la hora de tomar decisiones sobre la organización de su trabajo.

- Que exista una comunicación tanto de manera ascendente, descendente como horizontal.

- Trabajar de manera cooperativa para así aumentar el apoyo social, e incrementar tanto la calidad del liderazgo como la delimitación del rol profesional; todo esto influirá positivamente en el ambiente físico de la organización.

- Enriquecer los puestos de trabajo para evitar la monotonía, así como aumentar la variedad y complejidad del trabajo.

- Mejorar las condiciones ergonómicas del puesto de trabajo.

- Mejorar los turnos de trabajo y modificar los periodos de descanso.

También es imprescindible que se aprueben disposiciones específicas sobre el tema para así poder controlarlo más eficazmente, y tener un mayor conocimiento sobre cómo actuar cuando se vuelva a presentar una situación similar.

A la hora de implantar medidas para prevenir el burnout hay que actuar sobre tres niveles diferentes.

Por un lado sobre la organización, modificando aquellas condiciones de trabajo causantes del síndrome, mejorando la comunicación y participación, o fomentando la flexibilidad. Muchas de las medidas concurren con las del estrés, y al igual que ocurría en el caso anterior podemos encontrar infinidad de ellas, pero hay que tener en cuenta donde se origina el problema para saber cuáles son las que debemos aplicar.

Por otro lado hay que intervenir tanto a nivel interpersonal fortaleciendo los vínculos sociales; como a nivel individual a través de la formación o del feedback entre otras cosas.

Una vez que el síndrome de quemarse en el trabajo se ha materializado en algún profesional, la puesta en marcha de estrategias de afrontamiento son una buena solución para poder ayudar al trabajador a poner fin a este riesgo.

El apoyo social es un pilar clave para evitar que el problema se agrave, ya que ayuda a mejorar la calidad de las relaciones interpersonales dentro de la organización.

Mantener la calidad de vida personal del trabajador, facilitando la conciliación de su vida personal, familiar como profesional, también es necesario para que el problema disminuya.

En definitiva, cuando la organización aprecie que alguno de sus trabajadores padece estrés laboral o burnout es necesario que actúe de manera inmediata para evitar así que el riesgo se agrave; ya que puede afectar negativamente tanto al individuo viendo disminuido su rendimiento como satisfacción laboral o motivación; como a la organización incrementando el absentismo laboral o reduciendo la calidad de vida laboral.

BIBLIOGRAFÍA

Llaneza Álvarez, F.J (2009) *Ergonomía y psicosociología aplicada. Manual para la formación del especialista.* Valladolid, España: Lex Nova.

Bosqued, M (2008) *Quemados: El síndrome de burnout ¿Qué es y cómo superarlo?* Barcelona, España: Paidós.

Equipo Editorial (2010) *Síndrome de Burnout.* Málaga, España: Elearning.

Gil-Monte P.R, Peiró J.M. (2000). Un estudio comparativo sobre criterios normativos y diferenciales para el diagnóstico del síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) según el MBI-HSS en España. *Revista de Psicológica del Trabajo y de las Organizaciones.* P.135- 149

(2018). *Consecuencias del estrés laboral*. México. Estreslaboral.info. <http://www.estreslaboral.info/consecuencias-del-estres-laboral.html>

Rodríguez Martin, M (15-19 Noviembre). *El estrés en el ámbito laboral. El estrés y sus causas.* (Jornadas sobre seguridad y salud laboral). Castilla y León. <http://www.saudeetrabalho.com.br/download/estres-uso.pdf>

Gil Monte, P (2003). El síndrome de quemarse por el trabajo (El síndrome de burnout) en profesionales de enfermería. *Revista electrónica InterAcao. Psy*. Volumen 1. P.19-33.

Peiró, J.M. (2001). *El estrés laboral: Una perspectiva individual y colectiva*. INSHT. Número 13. <http://www.oect.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev_INSHT/2001/13/seccionTecTextCompl2.pdf>

Atalaya, M (2001). El estrés laboral y su influencia en el trabajo. *Revista sin investigación*. Volumen 2. P.25-36. <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/viewFile/6754/5992>

Iniesta, A (2016). *Guía sobre el manejo del estrés desde medicina del trabajo*. (Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo). Barcelona.

Martínez Pérez, A (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*. Volumen 112. p. 42-80.

Sánchez, M. (2004). Prevención de riesgos del personal de salud. *Medwave.* Volumen 6.

Colorado Soriano, M (2017). *Riesgos biológicos y químicos en el sector sanitario.* INSHT. <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Formacion/CNMP_Sevilla/Ficheros%202017/Exposicion%20AQ%20y%20AB%20CNMP2.pdf>

Prevalia, S.L.U. (2013). Riesgos ergonómicos y medidas preventivas en las empresas lideradas por jóvenes empresarios. *AjeMadrid.* Madrid, España. <http://www.ajemadrid.es/wp-content/uploads/aje_ergonomicos.pdf>

Lahoz Caballero, R (2011*). Evaluación de riesgos laborales.* Quercus Servicios de prevención. Zaragoza, España. <http://www.e-quercus.net/documentos/672/ET/AC-4%2020110315%201.pdf>

Cruz Gala, J.M (2001). *Guía para la acción preventiva. Trabajo en oficinas.* INSHT. Madrid, España.

Groot, A. (2018). *El estrés laboral, amenaza en la salud de los empleados.* RRHH Digital. <http://www.rrhhdigital.com/secciones/salud-y-empresa/130127/El-estres-laboral-amenaza-en-la-salud-de-los-empleados>

El observatorio. (2012). *Estrés y otros síntomas relacionados con el trabajo.* INSSBT. <http://www.oect.es/portal/site/Observatorio/menuitem.02f24b227be1a22f7ac3d63062c08a0c/?vgnextoid=9e304e354bd28310VgnVCM1000008130110aRCRD&vgnextchannel=38bb46a815c83110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD>

Madrid Salud. (2016). *El estrés laboral y su prevención.* Madrid, España. Pagina de Salud Pública del Ayuntamiento de Madrid. <http://madridsalud.es/el-estres-laboral-y-su-prevencion/>

Secretaria de Acción Sindical, Salud Laboral y Medio Ambiente. (2016)- *Manual de riesgos psicosociales en el mundo laboral.* UGT Aragon. <http://www.exyge.eu/blog/wp-content/uploads/2016/10/prl_riesgo-psicosocial.pdf>

Moreno Jiménez, B y Báez León, C (2010) *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. INSHT. Universidad Autónoma de Madrid. <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

Oliver, R. (2016). La mayor epidemia laboral. *El País.*

Turmero Astros, I, J (2009). Evaluación ergonómica del puesto de trabajo de enfermero. Monografías. <https://www.monografias.com/docs110/evaluacion-ergonomica-del-puesto-trabajo-enfermero/evaluacion-ergonomica-del-puesto-trabajo-enfermero2.shtml>

Ruiz-Frutos. C, García A.M, Declós. J y Benavides. F.G. (2007). *Salud laboral: conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales.* Barcelona, España: Masson S.A.

Dirección General de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social e INSHT. (2012). *Guía de actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre riesgos psicosociales.* Ministerio de empleo y seguridad social. Madrid, España. <https://www.laboral-social.com/files-laboral/Guia_psicosociales.pdf>

COM (2007) 62 final. *Mejorar la calidad y la productividad en el trabajo: estrategia comunitaria de salud y seguridad en el trabajo (2007-2012).*Comisión de las Comunidades Europeas. Bruselas. 21/02/2007.<https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2007:0062:FIN:ES:PDF>

COM (2002) 118. Estrategia comunitaria de salud y seguridad en el trabajo (2002-2006). Comisión Europea. Bruselas. 11/03/2002. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/HTML/?uri=LEGISSUM:c11147&from=ES>

UGT (2013). *Acuerdo Marco Europeo sobre estrés laboral*. Observatorio de riesgos psicosociales, UGT. 08/10/2004. <http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/fichas/FichasObservatorio%2048.pdf>

Ballester Pastor. M.A. (2013). La política de la OIT y de la Unión Europea sobre salud y riesgos psicosociales. *Revista Internaciones de Relaciones Laborales y Derecho del Empleo.* Volumen 1. <http://ejcls.adapt.it/index.php/rlde_adapt/article/viewFile/136/211>

Laboratorio Observatorio de Riesgos psicosociales de Andalucía. El estrés laboral como riesgo psicosocial: actividad preventiva y correctora. Junta de Andalucía. Andalucía, España. <https://www.juntadeandalucia.es/empleo/webiaprl/larpsico/sites/es.empleo.webiaprl.larpsico/files/recursos/documentacion_normativa/REGULACIONESTRESLABORAL_1.pdf>

Notas técnicas de prevención

NTP 176. Evaluación de las condiciones de trabajo: Método de los perfiles de puestos. INSHT. Barcelona. 1998.

NTP 318. El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral. INSHT. 1999.

NTP 349. Prevención del estrés: intervención sobre el individuo. INSHT. 1999

NTP 438. Prevención del estrés: intervención sobre la organización. INSHT. 1999

NTP 704. Síndrome de estar quemado por el trabajo o “burnout” (I): definición y proceso de generación. INSHT. 2000.

NTP 705. Síndrome de estar quemado por el trabajo o “burnout” (II): consecuencias, evaluación y prevención. INSHT. 2000

NTP 732. Síndrome de estar quemado por el trabajo o “burnout” (III): Instrumento de medición. INSHT. 2000

ANEXOS

ANEXO 1.

CUESTIONARIO SOBRE EL ESTRÉS LABORAL DE LA OIT- OMS

DATOS PERSONALES Y LABORALES

Sexo: Edad: Estado civil:

Puesto de trabajo: Tipo de contrato:

Turno de trabajo: (marcar con una x)

Mañana Noche

Tarde Mañana/tarde

Rotatorio (semana mañana, semana tarde, semana noche)

En estas páginas proporcionamos un cuestionario validado para medir el nivel de ESTRÉS LABORAL. Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales, agrupados en las siguientes áreas:

1) Mejora de las condiciones ambientales de trabajo.
2) Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo.
3) Estilos de dirección y liderazgo.
4) Gestión de recursos humanos.
5) Nuevas tecnologías.
6) Estructura organizacional.
7) Clima organizacional.

Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa.

1. si la condición NUNCA es fuente de estrés.
2. si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
3. si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
4. si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
5. si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
6. si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.

1. La gente no comprende la misión y metas de la organización.
2. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.
3. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.
4. El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.
5. Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.
6. Mi supervisor no me respeta.
7. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.
8. Mi equipo no respalda mis metas profesionales.
9. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.
10. La estrategia de la organización no es bien comprendida.
11. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.
12. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.
13. Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.
14. No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.
15. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.
16. La estructura formal tiene demasiado papeleo.
17. Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.
18. Mi equipo se encuentra desorganizado.
19. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.
20. La organización carece de dirección y objetivo.
21. Mi equipo me presiona demasiado.
22. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.
23. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.
24. La cadena de mando no se respeta.
25. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.

ANEXO 2.

MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

(1) Nunca
(2) Algunas veces al año
(3) Algunas veces al mes
(4) Algunas veces a la semana
(5) Diariamente

Por favor señale el número que considere más adecuado

	ITEMS	1	2	3	4	5
A. E.	1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo					
A. E.	2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado					
A. E.	3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado					
R. P.	4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender					
D.	5.Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos Impersonales					
A. E.	6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa					
R. P.	7.Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender					
A. E.	8. Siento que mi trabajo me está desgastando					
R. P.	9.Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo					
D.	10. Siento que me he hecho más duro con la gente					
D.	11. Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente					
R. P.	12. Me siento muy enérgico en mi trabajo					
A. E.	13. Me siento frustrado por el trabajo					
A. E.	14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo					
D.	15.Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente					
A. E.	16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa					
R. P.	17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo					
R. P.	18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender					
R. P.	19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo					
A. E.	20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades					
R. P.	21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada					

D.	22.Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas					

A. E. AGOTAMIENTO EMOCIONAL
D. DESPERSONALIZAICÓN
R. P. REALIZACIÓN PERSONAL

Los sujetos por encima del percentil 75 se incluyen en la categoría "alto", entre el percentil 75 y el 25 en la categoría "medio" y, por debajo del percentil 25, en la categoría "bajo".

La subescala de agotamiento emocional ("emotional exhaustion") (AE) está formada por 9 ítems que describen sentimientos de estar abrumado y agotado emocionalmente por el trabajo;

La subescala de despersonalización ("despersonalization") (D) está formada por 5 ítems que describen una respuesta impersonal y falta de sentimientos hacia los sujetos objeto de atención;

La subescala de realización personal en el trabajo ("personal accomplishment") (RP) está compuesta por 8 ítems que describen sentimientos de competencia y realización exitosa en el trabajo hacia los demás.

Mientras que en las subescalas de agotamiento emocional y despersonalización, puntuaciones altas corresponden a altos sentimientos de estar quemado, en la subescala de realización personal en el trabajo bajas puntuaciones corresponden a altos sentimientos de quemarse.

MÉTODOS PARA EVALUAR EL SÍNDROME BURNOUT.

Aspecto evaluado Respuesta a Sumar:

- Agotamiento Emocional1,2,3,6,8,13,14,16,20
- Despersonalización5,10,11,15,22
- Realización Personal4,7,9,12,17,18,19,21

Las claves para la interpretación de este cuestionario son:

- Subescala de agotamiento emocional: valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima54.
- Subescala de despersonalización: valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima30.
- Subescala de realización personal: evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima48.

Estas tres escalas tienen una gran consistencia interna, considerándose el grado de agotamiento como una variable continua con diferentes grados de intensidad.
Puntuaciones altas, en las dos primeras subescalas y baja en la tercera definen la presencia el síndrome.

ANEXO 3.

EVALUACIÓN DE RIESGOS DEL PUESTO DE ENFERMERO

RIESGO	CAUSA	MEDIDAS PREVENTIVAS
Riesgos químicos (exposición a diferentes tipos de gases, uso de medicamentos o desinfectantes)	- Inhalación de vapores - Contacto con pacientes - Pinchazos	- Utilizar EPIS, como por ejemplo guantes, mascarillas - Establecer un plan preventivo - Uso de dichas sustancias solo por personal suficientemente formado
Riesgos biológicos (como por ejemplo contagio de hepatitis B o C, VIH o papiloma humano; así como contagio de otras enfermedades o virus)	- Exposición a dichas enfermedades - Pincharse con una aguja de sutura - Pincharse con un trocar de línea arterial - Carga viral	- Formación sobre el manejo de los desechos biológicos - Uso de guantes - Formación y cumplimiento de las medidas preventivas - Esterilización y desinfección del material - Lavarse las manos - Vacunarse contra ciertas enfermedades
Riesgos ergonómicos (manipulación manual de cargas, posturas forzadas, movimientos repetitivos, uso de la fuerza, carga mental)	- Movilización de pacientes - Estar demasiado tiempo de pies - Adoptar posturas inadecuadas - Utilizar mobiliario no ergonómico	- Rotación del puesto de trabajo - Realizar pautas durante la jornada laboral - Tener un diseño ergonómico del puesto de trabajo adecuado - Respetar el peso máximo de cargas - No realizar sobreesfuerzo
Riesgos psicosociales (acoso, estrés laboral o burnout)	- Cantidad y complejidad del trabajo que se les encomienda - Atención continua de pacientes y familiares	- Obtener información y formación sobre estos riesgos - Reducir o aumentar la carga informativa - Reorganizar el tiempo de trabajo - Rediseñar el puesto de trabajo - Establecer procedimientos de emergencia en casos de agresiones

ANEXO 4.

EVALUACIÓN DE RIESGOS DEL PUESTO DE CAMARERO

RIESGO	CAUSA	MEDIDAS PREVENTIVAS
Golpes o cortes	Manipulación continua de objetos	- Utilizar guantes - Mantener el lugar de trabajo libre de objetos que tengan riesgos de caerse o de golpearte - Disponer de un botiquín de primeros auxilios
Caídas del personal	- Resbalarse - Tropezarse	- Uso de zapato adecuado antideslizante - Mantener el suelo limpio, libre de objetos y seco
Riesgo térmico	Manipulación de objetos o comidas y bebidas calientes	- Uso de EPIS - Señalizar las zonas objeto de riesgo térmico
Riesgos ergonómicos como carga física	- Misma postura durante largos periodos de tiempo - Realizar sobreesfuerzos	- Cambiar de postura - Adoptar posturas adecuadas - Tener todos los objetos que se vayan a utilizar al alcance - Levantar objetos de manera adecuada - No levantar cargas de gran peso únicamente una persona
Incendios o explosiones	Debido a la instalación eléctrica, gas, aceite u otros combustibles	- Formación en plan contra incendios - Disponer de un plan de emergencia - Señalizar las zonas de riesgo de incendio - Revisiones periódicas de las instalaciones

ANEXO 5.

EVALUACIÓN DE RIESGOS DEL PUESTO DE ADMINISTRATIVO

RIESGO	CAUSA	MEDIDAS PREVENTIVAS
Caídas a distinto nivel	Uso de sillas o escaleras	Tener las cosas que podamos necesitar al alcance
Caídas al mismo nivel	Tropezarse, objetos en el suelo	Mantener una buena limpieza y orden
Caídas de objetos	Baldas no fijadas adecuadamente, estantes muy llenos	No colocar objetos muy pesados en zonas elevadas
Choques contra objetos	Dejarse mobiliario abierto o fuera de su sitio	No dejar obstáculos en zonas de paso o de trabajo
Golpes o cortes	Uso de material de vidrio, herramientas, o tijeras, cúter, punzones	- Guardarlos una vez se han utilizado - No utilizar si está deteriorado - Uso con precaución
Riesgo eléctrico	Incendios, mal estado de la instalación eléctrica	- No realizar empalmes - No quitar los enchufes tirando del cable - Conocer cómo actuar en situaciones de riesgo eléctrico - Evitar sobrecargar la instalación
Riesgo térmico	Temperatura elevada de la fotocopiadora	Señalización de las superficies calientes
Riesgos ergonómicos	- Sobreesfuerzos - Posturas forzosas	- Manipular cargas de manera adecuada - No levantar mucho peso - Colocación adecuada del equipo de trabajo
Riesgos ergonómicos (carga mental o fatiga visual)	- Organización del trabajo - Uso continuo del ordenador - Exceso de información o de trabajo	- Establecer tiempos de descanso - Planificar de manera adecuada las tareas - Obtener la formación que se necesita para realizar las tareas del puesto de trabajo - Distancia suficiente entre el ordenador y el trabajador - Posición e iluminación adecuada de dichos materiales

ANEXO 6.

EVALUCIÓN DE RIESGOS DEL PUESTO DE OPERARIO

RIESGO	CAUSA	MEDIDAS PREVENTIVAS
Atrapamiento	- Trabajos repetitivos y continuos - Exceso de confianza - Introducir la mano en la maquina - No hacer uso de los EPIs	- Mantener alejadas las manos y los dedos de las zonas móviles - Marcado CE - Que la máquina tenga resguardos - Adoptar medidas técnicas - Puesto de trabajo limpio y ordenado - Pulsar parada de emergencia en caso de peligro
Riesgo eléctrico	- Máquina en mal estado - Contacto de los trabajadores con partes activas de la máquina - Arco eléctrico - Contacto con conductores activos de línea	- Comprobar el buen estado y funcionamiento de las máquinas con las que se trabaje - No introducir la mano en la máquina - Utilizar EPIs - Pulsar Parada de Emergencia en caso de peligro - Indicar las zonas de peligro de riesgo eléctrico
Riesgos ergonómicos (carga física, carga mental, entorno físico)	- Ambiente térmico y sonoro, iluminación, vibraciones - Malas posturas y sobreesfuerzos - Operaciones mentales y nivel de atención elevado	- Temperatura y nivel de ruido adecuado; analizar el nivel de vibraciones y que la iluminación sea la idónea - Establecer descansos suficientes - No coger pesos elevados una única persona - No mantener siempre la misma postura
Riesgos psicosociales	- Relaciones interpersonales - Contenido del trabajo - Repetitividad	- Mejorar la comunicación dentro de la organización - Rotación entre diferentes puestos de trabajo - Formación e información suficiente para el puesto de trabajo