



GRADO EN RELACIONES LABORALES

CURSO ACADÉMICO 2022-2023

TRABAJO FIN DE GRADO

**DIFERENCIAS EN LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN EL
ESTRÉS LABORAL Y EL SÍNDROME DE BURNOUT**

**DIFFERENCES OF WORKPLACE RISK PREVENTION IN WORK STRESS
AND BURNOUT SYNDROM**

AUTOR: CELIA MARTÍNEZ DIEZ

DIRECTORA: VERÓNICA MARINA GUILLÉN MARTÍN

SEPTIEMBRE, 2023

En primer lugar, agradecer a mi tutora Verónica por ser la persona que me ha otorgado el poder de compartir su conocimiento académico a través de sus consejos y correcciones. En segundo lugar, agradecer a todas aquellas personas, incluidos docentes, que han creído en que podría lograr este título.

ÍNDICE

RESUMEN	6
ABSTRACT	7
1. INTRODUCCIÓN.....	8
2. MARCO TEÓRICO.....	10
2.1. El estrés laboral.....	10
2.1.1. Causas del estrés laboral	12
2.1.2. Síntomas del estrés laboral	13
2.1.3. Consecuencias del estrés laboral	13
2.2. El síndrome de Burnout.....	14
2.2.1. Causas del síndrome de Burnout	17
2.2.2. Síntomas del síndrome de burnout.....	18
2.2.3. Consecuencias del síndrome de burnout	19
2.3. Diferencias entre estrés laboral y síndrome de burnout.....	20
3. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	24
3.1. Marco histórico	24
3.2. Prevención de Riesgos Laborales en el estrés laboral y el burnout	26
3.3. Prácticas de prevención de estrés laboral y burnout en la empresa.....	28
3.4. Disminución del estrés laboral	29
3.5. Disminución del burnout.....	30
4. ANÁLISIS DE PLANES DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES..	32
4.1. Análisis de un plan de prevención para estrés laboral.....	32
4.2. Análisis de un plan de prevención para el síndrome de Burnout.....	39
4.3. Diferencias entre los planes de prevención de Estrés Laboral y Síndrome de Burnout.....	45
5. CONCLUSIONES.....	47
6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	49
ANEXOS.....	54

RESUMEN

El presente Trabajo de Fin de Grado tiene como objetivo esclarecer las diferencias entre el estrés laboral y síndrome de burnout. Es muy común confundir ambos conceptos ya que son parecidos, pero no son lo mismo. Para ello, se ha elaborado este trabajo que consta de dos apartados y sus respectivos subapartados, que definen y hablan de las causas, síntomas y las consecuencias del Estrés y del Burnout, así como una diferencia entre ambos conceptos. Después de la parte teórica ya mencionada, se analizan dos planes de prevención de Riesgos Laborales, sus fortalezas y debilidades respectivas, y finalmente una comparación entre ambos. Para finalizar, se muestran las conclusiones, las referencias bibliográficas y los anexos. Al realizar este trabajo se ha observado que la mayoría de las referencias existentes sobre este tema proceden de países de Latinoamérica o de Estados Unidos, por lo que sería relevante aumentar la investigación en España sobre el estrés laboral y el Burnout, ya que se trata de una preocupación social en auge.

Palabras clave: estrés laboral, síndrome de burnout, prevención de riesgos laborales, plan de prevención, causas, síntomas, consecuencias.

ABSTRACT

The current degree thesis has the purpose to clearly distinguish the differences between work stress and the burnout syndrome. It is very common to wrongly relate the burnout syndrome with stress work and they are different concepts. For the reason, this work has been prepared, which consists of two sections and their respective subsections, which define and talk about the causes, symptoms and consequences of Work Stress and Burnout Syndrome, as well as a difference between both concepts. After the theoretical part already mentioned, two Occupational Risk prevention are analyzed, their respective strengths and weaknesses, and finally a comparison between both. Finally, the conclusions, bibliographic references and annexes are show. When doing this project, it has been observed out that most of the references which have been used are from Latin – American countries of from the USA. It would be a real advantage that people in Spain start doing some academic research concerning the topics of work stress and then burnout syndrome since it is a current trendy topic open to constant discussion.

Keywords: work stress, burnout syndrome, work of risk, prevention plan, causes, symptoms, consequences,

1. INTRODUCCIÓN

Actualmente, se habla de la salud de los trabajadores en el ámbito del trabajo, con esto, hacemos referencia a la prevención de riesgos laborales (PRL), la cual ha ido ganando importancia con el paso del tiempo. Anteriormente, no se hacía apenas referencia a la PRL y había escasez de normas o leyes que regulasen unas condiciones mínimas o reglamentarias para los trabajadores y los trabajos o no se le daban su importancia.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), ha definido salud como “el grado completo de bienestar físico, psíquico y social, y no sólo como la ausencia de enfermedad”. Ocasionalmente, nuestro estado de salud se ve afectado de manera negativa consecuencia del trabajo, y por ello es importante mencionar la prevención de riesgos laborales Abú-Shams. & Tiberio. (2005). Este concepto lo define el Instituto de Valencia de Seguridad y Salud en el Trabajo (INVASSAT) como:

“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. Entendiendo como riesgo laboral la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo y daños derivados del trabajo como las enfermedades, patologías o lesiones sufridas con motivo u ocasión del trabajo”. Por lo que, al padecer una enfermedad como el estrés laboral ya está afectando a nuestra salud y se ha producido en el ámbito laboral (Conselleria d’Innovació, 2021).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), define el término salud agregando la palabra laboral, y completando la definición de salud laboral como:

“El grado completo de bienestar físico, psíquico y social y no sólo la ausencia de enfermedad de los trabajadores como consecuencia de la protección frente al riesgo” Abú-Shams y Tiberio, (2005). Por lo que

finalmente podemos decir que en la salud de una persona o trabajador puede influir ya sea de manera negativa o positiva en su salud. De esta forma, con la PRL intentamos disminuir o evitar que la salud se deteriore debido al trabajo.

Este trabajo de investigación tiene como finalidad el análisis del estrés laboral y el síndrome de burnout o más conocido comúnmente como el síndrome de estar quemado debido al trabajo. El motivo de la elección de este tema de Trabajo de Fin de Grado es que, hoy en día, tanto el estrés laboral como el burnout están muy presentes en nuestras vidas, y, pero ocurre que existe una falta de información sobre las diferentes implicaciones y características de estos dos conceptos, por lo que tienden a confundirse. Por ello, como futuros trabajadores, y puede que técnicos en prevención de riesgos laborales, deberíamos conocer bien los conceptos para poder tomar medidas al respecto y mejorar el entorno laboral para que estos síntomas o padecimientos no aparezcan o lo hagan, pero en menor medida. Se divide en marco teórico y sus subapartados, prevención de riesgos laborales y el análisis de un plan de prevención de riesgos laborales para estrés laboral y otro para el síndrome de Burnout.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. El estrés laboral

Hoy en día nos podemos encontrar con muchos tipos de estrés, se pueden agrupar por función que encontramos, Córdoba (2020) los clasifica en: el estrés positivo y el estrés negativo (el distrés), por su duración abarca al estrés agudo, al episódico y al estrés crónico, y por último según el estímulo, estrés cotidiano, estrés académico y por último el estrés laboral, que es el que más nos interesa, ya que es el del tipo de estrés del que vamos a hablar a lo largo del trabajo.

Sánchez, (2010) contextualiza que el estrés laboral tiene unos antecedentes que se remontan a la década de 1930, en la que un joven austriaco cuyo nombre era Hans Seyle, su padre tenía por oficio cirujano. Este joven se dedicaba a observar a los pacientes de su padre, y a los que estudió padecían todos ellos unos síntomas comunes como son la pérdida del apetito, cansancio, bajada de peso. Posteriormente, Seyle se convirtió en médico y en sus estudios de postdoctorado experimentó con animales en un laboratorio, continuó sus estudios y determinó que al ser humano no solo le afectan los agentes físicos nocivos, sino que también le influyen los factores sociales como pueden ser las demandas de carácter sociales, las amenazas del entorno del individuo, adaptación, por lo que estas características de carácter social producen estrés.

Este apartado se desarrollará en orden cronológico para poder observar el cambio o la evolución a lo largo del tiempo del concepto de estrés laboral.

Para definir qué es el estrés laboral, en gran parte de estudios se remiten a autores como El Dr. Hans Seyle que, en el año 1956, lo define como: “la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior” y “el estado que se produce por un síndrome específico que consiste en todos los cambios no específicos que se inducen dentro de un sistema fisiológico”.

Posteriormente en el año 1984 fueron Lazarus y Folkman los que definieron el concepto como un conjunto de relaciones particulares entre la persona y una situación, siendo esta última algo que grava o excede los propios recursos que

ponen en peligro el bienestar personal. Ellos enfatizan en los factores psicológicos o cognitivos.

El doctor Melgosa (1997) nos define el estrés como “La reacción que tiene el organismo ante cualquier demanda, es un estado de fuerte tensión psicológica que tiene dos componentes: los agentes estresantes o estresores, y las respuestas al estrés.

Acercándonos más a la actualidad, el sociólogo Guerrero Baron (1999), nos expone que “El estrés se origina a partir de estímulos físicos y sociales que someten a las personas a demandas que no pueden satisfacer de forma adecuada al tiempo que perciben las necesidades de “satisfacerla”. Por lo que se produce el desajuste entre demandas ambientales y los recursos disponibles.

Actualmente, el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (2019), define el estrés laboral como:

Una de las consecuencias de la exposición a riesgos psicosociales. Concretamente se genera debido a una situación laboral en la que se dan unas condiciones psicosociales adversas o desfavorables. El estrés laboral es la respuesta, física y emocional, a un desequilibrio entre las exigencias percibidas y las capacidades de un individuo para hacer frente a esas exigencias.

Según Ortiz (2020), existen dos tipos de estrés laboral, en concreto, el estrés laboral episódico que es un “episodio breve y esporádico, generalmente con un causante claro que cuando desaparece, desaparece el estrés. Sus efectos suelen ser moderados y una vez superada la situación los efectos desaparecen” y estrés laboral crónico “afecta a la persona durante mucho tiempo y este se va acumulando [...] Al tratarse de una situación prolongada en el tiempo sus consecuencias tanto a nivel físico como mental pueden ser graves a medio y largo plazo”.

Para comenzar a desarrollar los siguientes apartados, se considera oportuno hablar primero de las causas del estrés laboral, ya que es conveniente distinguirlas con respecto a las del burnout, porque se confunden con cierta facilidad. Se continuará hablando de los síntomas y se finalizará con las consecuencias que tienen estos síntomas de los que se va a hablar.

2.1.1. Causas del estrés laboral

Las principales causas del estrés laboral nos encontramos las relacionadas con la sobrecarga de trabajo refiriéndose a las cargas de trabajo y horarios excesivos, la falta de apoyo por parte de la organización como por ejemplo, la carencia de recursos, comunicación no fructífera, relaciones sociales negativas o pobres, dinámicas de trabajo no productivas, la gestión, la falta de claridad de los puestos de trabajo, el propio clima organizacional, el poco personal, condiciones físicas como el ruido, la temperatura y el entorno de trabajo.

Entre otras de mucha de las causas, podemos observar las que son derivadas de una mala comunicación de los supervisores y subalternos, falta de confianza para comunicarse los trabajadores con sus superiores, las exigencias laborales que son altas, una desorientación sobre las labores que tiene el trabajador asignadas y los factores extralaborales que son los relacionados con la familia. También del mal ambiente en la organización puede terminar en violencia, acoso laboral, dificultades a la hora de relacionarse con los compañeros, condiciones precarias y largas jornadas de trabajo.

Todas estas causas mencionadas tienen como resultado una respuesta fisiológica en el trabajador, en relación con aspectos objetivos y subjetivos, como el contrato de trabajo, las recompensas y las políticas organizacionales. Barrera et al., (2021). Por otro lado, Peiró (1993), encuentra causas o estresores iguales o similares a las anteriores mencionadas, y añade la inseguridad en el trabajo, los aspectos ergonómicos, demandas, adaptación a los cambios, trabajo emocional, mayor competitividad, más flexibilidad en términos de cualificaciones y de empleo, deslocalización, nuevos sistemas de trabajo, flexibilidad laboral y organizacional, debido a que está habiendo cambios en el mundo del trabajo.

2.1.2. Síntomas del estrés laboral

A lo largo de su trabajo, Lacosta (2019) menciona que el estrés laboral se manifiesta con diversos síntomas y en distintos niveles; a nivel fisiológico aumenta la presión arterial, sudoración, boca seca, tensión muscular, opresión en el pecho, aumento de ciertas analíticas como el colesterol, glucosa, ácido úrico; a nivel psicosomático pueden surgir cefaleas, dolor muscular o de huesos, pérdida de apetito, cambios de peso, alteración del sueño, fatiga, problemas cardiovasculares, úlceras, alteraciones menstruales en mujeres; a nivel emocional se puede sufrir estado de indefensión, de irritación, apatía, pesimismo, falta de tolerancia y supresión de sentimientos; a nivel cognitivo puede ocurrir que haya dificultad para concentrarse, para tomar o recordar decisiones, pérdida de valores, pérdida de autoestima, evitación de responsabilidades; a nivel conductual puede aparecer la lucha o huida, intenciones de abandonar, aumento de consumo de alcohol, tabaco, cafeína, drogas, explosiones emocionales, desorganización; a nivel social aislamiento y evitación de contactos, conflictos interpersonales, malhumor.

2.1.3. Consecuencias del estrés laboral

La exposición a los ya mencionados estresores afecta tanto a nivel individual como a nivel organizacional, que suponen implicaciones de tipo físico, enfermedades cardiovasculares, cefaleas, dificultades musco-esqueléticas, de tipo psíquico, como la depresión, ansiedad, despersonalización y trastornos en el sueño. Barrera et al., (2021) dice que también puede haber problemas cognitivos, psicológicos y propiciar trastornos psiquiátricos que genera ausentismo laboral, enfermedades y accidentes laborales que afectan a la organización y al trabajador. Y cuando el individuo se encuentra bajo riesgo, es más difícil que pueda mantener un equilibrio entre vida personal y laboral, así como caer en el consumo de alcohol, tabaco y drogas. Además de enfermedades asociadas al estrés laboral como trastornos del sueño, problemas intestinales, malestar musco-esquelético, alteraciones psíquicas, dolor de cabeza, que son perjudiciales para la calidad de vida de la persona.

Sin embargo, cuando padecemos un estrés laboral de corta duración, las consecuencias se agrupan en ansiedad, nerviosismo, distracción, preocupación y presión. De acuerdo con los anteriores autores, cuando el estrés laboral aumenta su duración se desarrollan enfermedades y patologías, problemas motores y cognitivos y trastornos variados, así como psicológicos que pueden llegar a culminar en suicidio.

Ortiz (2020) identifica como consecuencias los efectos a nivel empresarial se pueden tornar graves tanto como para la empresa como para el empleado, ya que se produce un descenso acentuado de la productividad, absentismo laboral, alta rotación de empleados con altos costes e impidiendo la formación de una cultura organizacional favorable y una disminución en la calidad del servicio o producto que se está proporcionando. Al final, se debe tener como prioridad la salud de las personas, vida de los empleados y de los compañeros de trabajo.

2.2. El síndrome de Burnout

A continuación, se van a exponer definiciones del síndrome de burnout que están expuestas en orden cronológico para apreciar cómo ha ido evolucionando el concepto a lo largo del tiempo.

El primer caso de síndrome de burnout fue reportado en la literatura por Graham Greene en el año 1961 en su artículo “a burnout case”. Este autor en su libro relata la historia de un arquitecto llamado Querry descubre que ya no disfruta de la vida ni del arte, por lo que este decide emprender un viaje, y es diagnosticado de “caso quemado mental”. Quiteño & Vinaccia (2007).

El psicólogo Freudenberger en el año 1974 se interesó por este concepto y lo describe como una sensación de fracaso y de una existencia agotada o gastada que era el resultado de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador.

Pérez (2010) dice que el término de Burnout se comenzó a utilizar con más frecuencia en 1977, cuando Maslach ante la convención de la Asociación Americanan de Psicólogos, conceptualizó el síndrome como un desgaste profesinal de las personas que trabajan en diversos sectores que siempre están en contacto con los usuarios, y este síndrome es la respuesta a un estrés crónico que se ha producido en un contexto laboral, que tiene repercusiones a nivel individual y a nivel organizacional.

La maestra Apiquian (2007), comenta que el síndrome de burnout o desgaste profeisonal aparece en el ámbito laboral o empresarial debido a la actual globalización, competitividad e inseguridad laboral, ya que con esta globalización se han ido introduciendo cambios que nos llevan a esa inestabilidad que tanto miedo nos da, porque no estamos habituados, hasta tal punto que, hoy en día, tener un contrato indefinido no significa que vayas a terminar tu vida laboral en esa empresa en la que estas. Esta inestabilidad genera cambios que son rápidos y a los que es necesario adaptarse, y en el camino se genera angustia, trastornos alimenticios, en definitiva, tiene consecuencias negativas para nuestra salud y a estos cambios, se les denomina un factor de riesgo.

Ayuso Marente (2006). Acuña que el término de Burnout procede del mundo del deporte y que expresaba la situación que vivían los deportistas cuando no obtenían los resultados deseados a pesar de sus grandes esfuerzos y entrenamientos. También se utilizaba este término, de manera coloquial, para referirse a los efectos del abuso crónico de drogas.

Olivares Fáundez (2017) afirma que Maslach define el burnout se define como una respuesta prolongada al estrés en el trabajo, un síndrome psicológico que nace de la tensión crónica producto de la interacción conflictiva entre el trabajador y su empleo. Mientras que Jackson lo define en tres dimensiones, dividido en agotamiento emocional, despersonalización y sentimiento de bajo logro o realización profesional y/o personal, que coinciden con los síntomas que presenta una persona afectada de síndrome de burnout.

Actualmente el Instituto Nacional de Salud y Seguridad en el trabajo y Fidalgo Vega (2005) definen el síndrome de Burnout como “una respuesta al estrés crónico integrada por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado”.

Özdemir (2021) en el blog de Cerascreen escribe que el Burnout se produce a menudo en personas que trabajan en sanidad o asistencia social, estas dicen estar o sentirse quemadas o agotadas como son los enfermeros, médicos, psicólogos, profesores, policías, pero esto no quiere decir que en las demás profesiones no se pueda sufrir este síndrome. Las causas pueden ser internas; autocrítica, inmersión en el trabajo, ser perfeccionista, tolerante al estrés mientras que las externas hacen referencia a; horarios irregulares y largos no flexibles, dificultad para compaginar vida laboral con la familiar, salarios reducidos o bajos, la no satisfacción con su trabajo, y no sentirse valorado. Por generalizar, se agrupan en conciliaciones laborales, relaciones sociales, y conciliación familiar y personal.

Para finalizar con lo que es el síndrome de burnout, Monroy (2022) añade, que la OMS lo ha definido como una enfermedad que es consecuencia de un estrés laboral crónico. Este síndrome deriva en una alteración psicológica que se vincula al entorno de trabajo, y que se puede dividir en dos tipos; el primero es el activo, que es el primer estadio de la enfermedad, en la que el trabajador aún conserva una conducta asertiva e intenta salir de la situación en la que se encuentra, y es capaz de mostrar aún una actitud positiva, controla los enfados, acepta las críticas y no pierde el control, y el burnout pasivo, es el punto en el que aparecen los sentimientos negativos de apatía, negatividad, despersonalización, y el trabajador ya no realiza ningún esfuerzo por intentar revertir la situación en la que se encuentra, que se caracteriza por agotamiento, frustración e ineficacia.

2.2.1. Causas del síndrome de Burnout

El síndrome de Burnout tiene una gama amplia causas, por lo que es difícil establecer un conjunto concreto de causas para esta enfermedad, sin embargo, los estudios que se han realizado en el campo de la salud y en el de la psicología han encontrado factores que merecen que se les preste una determinada atención.

Álvarez Forbes, R (2011), como primer agente importante, encontramos que este síndrome está vinculado a la actividad laboral, por lo que una de sus principales causas va a estar en el entorno laboral, con los horarios de trabajo en algunos excesivos, los altos niveles de exigencia de la empresa, la necesidad de cumplir con las labores asignadas. Por lo que el síndrome es fácil que se presente cuando las condiciones a nivel personal como puede ser la frustración y a nivel organizacional como ambiente laboral, una mala definición del puesto de trabajo esté presentes en el trabajador. También un exceso de trabajo, la desvalorización del puesto de trabajo o del trabajo que se realiza.

En el nivel cognitivo se distingue la existencia de factores organizacionales que dificultan la realización de la labor del trabajador, un nivel de alineamiento entre objetivos y valores del trabajador con los de la organización, porque si no se logran los objetivos al trabajador le genera frustración y puede facilitar el desarrollo de este síndrome, las falsas expectativas de un trabajador que no se cumplen en la realidad, puede conllevar niveles de estrés, cansancio y frustración, haciendo a este sujeto un posible candidato para sufrir esta enfermedad y por último unos bajos niveles de desafío, autonomía, control y retroalimentación sobre los resultados, el apoyo de los compañeros que suele ser quien ayuda a desarrollar al trabajador un sentimiento de éxito y auto eficiencia, por lo que sería menos propenso a padecer este síndrome.

Al nivel organizacional, el agotamiento se puede producir debido a la relación de trabajador – cliente, que puede surgir debido a situaciones de incertidumbre o sentimiento de falta de control y también puede ocurrir debido a la relación trabajador – compañeros de trabajo, ya que la ausencia de apoyo de estos en

situaciones de estrés, miedo a la crítica, o cuando se siente falta de control, hace que los trabajadores que necesitan apoyo no lo soliciten y aumenta el sentimiento de despersonalización y la baja autorrealización, junto con el sentimiento de agotamiento emocional o cansancio.

2.2.2. Síntomas del síndrome de burnout

A rasgos generales, en cuanto a los síntomas o manifestaciones clínicas, Gutiérrez Aceves, Célis López, Moreno Jiménez, Farías Serratos y Suárez Campos (2006) describen 3 componentes como parte de este síndrome que son el agotamiento emocional asociado a la pérdida de energía, desgaste y fatiga, la despersonalización o deshumanización se relaciona con el cinismo, actitudes negativas e insensibilidad y la baja realización personal. Las manifestaciones leves son dificultad para levantarse, y quejas vagas; moderadas; suspicacia, aislamiento y negativismo; graves: ausentismo, aversión, abuso de estupefacientes; extremas: suicidio, colapso, aparición de cuadros psiquiátricos y aislamiento por completo.

Para profundizar; nos encontramos las siguientes líneas; psiquiátricas: deterioro de la persona, depresión y ansiedad crónica, suicidio, disfunción familiar y presencia de adicciones, Carrillo-Esper, Gómez y Espinoza de los Monteros Estrada, (2012, agotamiento emocional, hostilidad, odio e irritabilidad, dificultad para la expresión y control de emociones, aburrimiento, impaciencia, ansiedad, desorientación y síntomas depresivos Quiceno y Vinaccia Alpi (2007), y Savio (2008) añade las líneas cognitivas; pérdida de significado y de valores, desorientación cognitiva, desaparición de expectativas, modificación del autoconcepto, pérdida de creatividad, ausentismo, autosabotaje, desvalorización, abuso de alcohol, café y drogas, somáticas; jaquecas, palpitaciones, hipertensión, diarrea, insomnio, dolor precordial, asma, catarros frecuentes, alteraciones menstruales, fatiga crónica, lumbalgias, cervicalgias y alergias. En este sentido, Illera (2006) indica que en el ámbito laboral los síntomas que se producen son la pérdida de la capacidad del trabajo y calidad del servicio prestado, aumento de hostilidad y deficiencias en la comunicación.

2.2.3. Consecuencias del síndrome de burnout

Las consecuencias de padecer esta enfermedad, una posible organización o categorización de ellas es en tres esferas; la personal, la social o interpersonal y la organizacional.

Gil–Monte (2003) estableció cuatro categorías para las consecuencias personales. La primera son los índices emocionales en los que el trabajador se aleja de la situación, y experimenta soledad, alienación, ansiedad, impotencia. La segunda categoría son índices conductuales en donde se hacen visibles los cambios bruscos de humor, comportamientos agresivos, gritos, explosiones desproporcionadas, enfados frecuentes, distanciamiento con los compañeros y de la organización, índices somáticos y alteración de la salud de la persona que padece esta enfermedad, problemas cardiovasculares, problemas respiratorios, dificultades inmunológicas que derivan en infecciones, alergias alteraciones de la piel, también problemas musculares, problemas digestivos y alteraciones del sistema nervioso (jaquecas e insomnio) y, por último, índices actitudinales que se caracterizan por ser actitudes negativas, cinismo, apatía y hostilidad frente al trabajo y a la organización.

Por otro lado, Sahufeli et al. (2008), consideran que el Burnout es un estado mental negativo que tiene una repercusión en la esfera personal, laboral, familiar y de amistad, aquí se incluye la esfera social, ya que la persona que lo padece dirige sus pensamientos hacia lo negativo y se muestra de manera pesimista.

En la esfera laboral, se pueden distinguir dos grupos de consecuencias. El primero se refiere a las implicaciones personales donde se evidencia la disminución en la satisfacción debido a sentimientos de frustración, aumento de agresividad y conflictos entre empleados, que tienen un gran coste a nivel personal y organizacional. También hay que destacar el ausentismo laboral a causa de enfermedades como el asma, gastritis, resfriados, una disminución del compromiso del trabajador con la organización que puede acabar en que este deje su puesto de trabajo, disminución de la productividad y una bajada de calidad en servicios prestados, aumento de accidentes laborales por el

cansancio que padecen los trabajadores con este síndrome y el deterioro de las relaciones de los trabajadores, lo que afecta al clima organizacional (Matheny et al., 2000; Gil-Monte, 2003).

Estas consecuencias laborales traen altos costes de rotación laboral, y también para quien lo padece por la influencia que ejerce influencia directa en todos los aspectos de la vida, deteriorando la salud de esta persona, sus relaciones interpersonales. Por lo que, por el bien de organización y trabajador, es necesario que ambas partes busquen formas de prevenirlo e intervenirlo en el caso de que se presente en las organizaciones o empresas.

2.3. Diferencias entre estrés laboral y síndrome de burnout

En este apartado, se va a realizar una comparación entre estrés laboral y síndrome de Burnout, y que posteriormente se debatirá o profundizará en las conclusiones.

En la actualidad, solemos confundir los términos de estrés laboral y síndrome de burnout, pero la realidad es que son completamente distintos.

Como hemos visto anteriormente, el estrés laboral es “una de las consecuencias de la exposición a riesgos psicosociales. Concretamente se genera debido a una situación laboral en la que se dan unas condiciones psicosociales adversas o desfavorables. El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2019) escribe que el Estrés Laboral es la respuesta, física y emocional, a un desequilibrio entre las exigencias percibidas y las capacidades de un individuo para hacer frente a esas exigencias”

Por su parte, Fidalgo Vega (2005) define en su NTP 407, que el síndrome de burnout es “una respuesta al estrés crónico integrada por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado”.

Tabla 1

Diferencias entre estrés laboral y síndrome de burnout

	ESTRÉS LABORAL	SÍNDROME DE BURNOUT
CAUSAS	Internas: excesiva responsabilidad en el trabajo o falta de trabajo, abundantes cargas o plazos insuficientes para realizar el trabajo, ausencia de descripción del puesto, falta de reconocimiento. Externas: condiciones laborales, salario insuficiente, condiciones inhumanas, relaciones humanas problemáticas.	Internas: excesiva responsabilidad en el trabajo o falta de trabajo, abundantes cargas o plazos insuficientes para realizar el trabajo, ausencia de descripción del puesto, falta de reconocimiento. Externas: condiciones laborales, salario insuficiente, condiciones inhumanas, relaciones humanas problemáticas.
SÍNTOMAS	Emocionales: ansiedad, fatiga, irritabilidad. Pensamiento: incapacidad de tomar decisiones, dificultad para concentrarse. Comportamiento: predisposición a accidentes, consumo de drogas, comer, beber y fumar en exceso.	Agotamiento emocional: cansancio, tensión, trastornos desde cardiovasculares hasta inmunes. Despersonalización o conductas negativas hacia usuarios o compañeros de trabajo: frustración y aversión al trabajo. Sentimiento de baja realización: falta de concentración, insatisfacción.
CONSECUENCIAS	Físicas o psíquicas: enfermedades, problemas motores y cognitivos y trastornos desde cardíacos a inmunes. Organizativas: descenso de la productividad, absentismo laboral, alta rotación y disminución de calidad o producto prestado, incremento de accidentes e incluso incapacidad laboral.	Físicas o psíquicas: trastornos de conducta como la agresividad, trastornos emocionales como depresión y ansiedad, problemas físicos como trastornos del sueño y cardiovasculares y migrañas, problemas conductuales defensivos como utilizar la Ironía, la negación de la realidad, la deshumanización. Organizativas: abandono de la organización, una alta rotación y la insatisfacción laboral.

Fuente: elaboración propia a partir de los datos de Acofarma. (2022) y Özdemir (2021).

A partir de la tabla comparativa, podemos observar que el estrés laboral presenta síntomas distintos a los del síndrome de burnout, ya que el primero posee síntomas en el ámbito emocional, en el pensamiento y en el comportamiento, mientras que el síndrome de burnout como dijo Jackson para definir este síndrome, él las agrupa en agotamiento emocional, despersonalización o conductas negativas hacia otros usuarios o compañeros y en sentimiento de baja realización.

En cuanto a las causas, en ambos términos las encontramos en internas y externas, en cuanto a las primeras, difieren entre estrés laboral y síndrome de burnout, ya que en el primero se identifica falta de tiempo para realizar el trabajo, falta de trabajo o grandes cargas y el síndrome de burnout las internas están asociadas a una autoexigencia, autocrítica propia de uno mismo. Las causas externas coinciden en ambos términos comparados, las condiciones laborales, las relaciones humanas, salarios insuficientes.

Las consecuencias se agrupan en físicas o psíquicas y para la organización. Para el estrés laboral encontramos para este primer grupo un gran rango de enfermedades y trastornos, el síndrome de burnout observamos trastornos de conducta, problemas físicos como son las enfermedades y problemas conductuales defensivos. En el grupo de las consecuencias para la organización son similares, ya que ambos se traducen en alta rotación laboral, absentismo, abandono de la organización y una insatisfacción laboral.

El burnout se desarrolla en tres fases según Chernis, en la primera el sujeto es consciente de que vive en un estado de tensión, percibe el estrés. Posteriormente, aparecen síntomas de fatiga física y agotamiento emocional, además de un aumento de nivel de ansiedad, y en tercer lugar el sujeto desarrolla estrategias de defensa, incluye cinismo hacia los sujetos objeto de su trabajo, indiferencia y distanciamiento emocional.

En el estrés laboral, para Gil Monte (2018), las fases del estrés laboral son la fase de alarma (el cuerpo libera adrenalina, y otras hormonas perjudiciales), la fase de resistencia (se prolonga en el tiempo, y nuestro cuerpo se estabiliza y

los síntomas se reducen) y la fase de agotamiento (nuestro cuerpo colapsa y se pueden sufrir afectaciones físicas como emocionales, pudiendo llegar a desarrollar enfermedades mentales y físicas.

El diagnóstico incorrecto del estrés laboral o del burnout tiene consecuencias tanto a nivel individuo y a nivel organizacional, ya que ambos conceptos son parecidos, pero no lo son en realidad, Como hemos visto anteriormente, cada uno contiene unos síntomas, causas y consecuencias diferentes (aunque ciertos parámetros coincidan), pero como veremos a continuación cada uno se previene de una manera diferente. Por lo que es de gran importancia un diagnóstico correcto, y esto se consigue en parte gracias a la Prevención de Riesgos Laborales.

3. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

3.1. Marco histórico

La Prevención de Riesgos Laborales (PRL), se ha convertido en un aspecto muy importante para las empresas en la actualidad. Todas y cada una de ellas deben de contar con un plan específico de Prevención de Riesgos Laborales.

La Prevención de Riesgos Laborales en España se remonta al siglo XIX, donde comienza su historia. Con anterioridad a la Ley de Accidentes de Trabajo de Eduardo Dato en el año 1900, surgió la Ley Benot del año 1873 que regulaba las condiciones de trabajo de los trabajadores menores, pretendía regular los términos en los que los jóvenes se incorporaban al mercado laboral, como por ejemplo la jornada máxima laboral que podían realizar, así como su formación y educación que, si no cumplía con unos mínimos legales, el empresario debía correr a cargo de ella. La Ley Benot cuenta con 11 artículos en los que se trata la seguridad en el puesto de trabajo y el trabajo de menores. También fue importante la Comisión de Reformas Sociales que se crea en 1883 con el carácter de organismo público para estudiar la problemática de la clase obrera y mejorar las condiciones de trabajo. Finalmente, este organismo fue disuelto por Moret, creando el Instituto de Reformas Sociales y el Instituto de Previsión.

Zapata (2014) en su artículo expone que en el año 1900 Eduardo Dato promulga la Ley de Accidentes de Trabajo, se creó la Inspección de Trabajo y se introdujeron grandes reformas como la jornada laboral de 8 horas. También se creó el Instituto Nacional de Previsión (INP) y su finalidad era crear una legislación laboral, aplicar y controlar la legislación y mejorar el bienestar de la clase trabajadora. La Ley de Accidentes de Trabajo, tuvo gran importancia en España, ya que gracias a ella entró en juego la Prevención de Riesgos Laborales.

En el 1978 se creó el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) actual Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST). Esta institución es de carácter público y nació con la finalidad de dar una

respuesta a los accidentes laborales que sucedían desde 1970. Se creó un Plan Nacional de Higiene y Seguridad en el Trabajo con la finalidad de ofrecer a las empresas las herramientas necesarias para crear los planes de prevención de riesgos laborales.

Tras la anexión de España a la Unión Europea el 1 de enero de 1986, Delgado (2022). Explica que el INSHT actualizó su normativa sobre prevención de la Unión Europea, y la creación de nuestra norma vigente de Prevención de Riesgos Laborales que es la Ley de Prevención de Riesgos Laborales de 1995.

Esta Ley se encuentra estructurada en siete capítulos, en los que se trata de determinar el carácter de estas normas, el objeto de la Ley y su ámbito de aplicación, regula los objetivos, normas reglamentarias y actuaciones de las Administraciones Públicas en PRL, se desarrollan los derechos de los trabajadores y las correlativas obligaciones empresariales, los Servicios de Prevención, obligaciones de los fabricantes, importadores y suministradores y responsabilidades y sanciones derivadas del incumplimiento de la Ley. El objeto de esta Ley es promover la seguridad y salud de los trabajadores mediante la aplicación de medidas y desarrollo de actividades para la prevención de riesgos producidos por el trabajo.

Para enlazar con nuestro tema, en la Ley 31/1995, 8 de noviembre de prevención de Riesgos Laborales, BOE núm 269, 1995-24292 (1995), se analizan los riesgos laborales, pues bien, ¿qué es un riesgo laboral? Según el Art. 4 de la Ley 31/1995 de prevención de Riesgos Laborales, un “riesgo laboral es la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo. Para calificar un riesgo desde el punto de vista de su gravedad, se valorarán conjuntamente la probabilidad de que se produzca el daño y la severidad de este. En esta dicha Ley, nos encontramos con agentes mecánicos, físicos, químicos, biológicos, factores de riesgo, situaciones de riesgo, exposición, y los que nos conciernen, los agentes psicosociales, los cuales producen una compleja patología centrándose en la insatisfacción, derivada de la agresividad, depresión, estrés, fatiga y afecciones de tipo psíquico; el estrés laboral y burnout ocupan un lugar destacado dentro de los riesgos psicosociales.

3.2. Prevención de Riesgos Laborales en el estrés laboral y el burnout

Este apartado se llevará a cabo mediante las Notas Técnicas de Prevención (NTP), estas se iniciaron en el año 1982 con la vocación de convertirse en un manual de consulta indispensable para los prevencionistas y obedece al propósito del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, de facilitar a los agentes sociales y profesionales de la Prevención de Riesgos Laborales herramientas técnicas de consulta. Cabe recalcar que estos documentos no son de uso obligatorio, pero si son una orientación para los prevencionistas que realizan los planes en las empresas. También se utilizarán autores para completarlo.

En cuanto al estrés laboral, Martin & Nogareda (1997), en la NTP 438, nos exponen que se pueden utilizar programas de prevención, que consisten en la transmisión de un conjunto de conocimientos a los trabajadores para promover el reconocimiento de los factores estresores y sus efectos para la salud, junto con unas técnicas y habilidades destinadas a controlar las condiciones que favorecen el estrés laboral.

El proceso que recoge estos programas suele basarse en: detección de las necesidades de formación, definición de los objetivos del programa, diseño del programa, desarrollo de este y evaluación de la eficacia del programa. Como técnicas para la prevención se agrupan en generales (tratan de incrementar en el individuo una serie de recursos personales para hacer frente al estrés), cognitivas (tratan de cambiar la forma de ver la situación), fisiológicas (enfocadas a reducir la actividad fisiológica, malestar emocional y físico) y conductuales (tratan de promover conductas adaptativas como dotar al individuo de una serie de estrategias que lo ayudan a afrontar un problema).

Autores como González et al. (1994) a nivel individual encontramos intervenciones que se centran en la mejora de recursos para afrontar situaciones de riesgo, valoración de los estímulos y de los recursos disponibles e intervenciones que tienen por objeto aumentar las estrategias de afrontamiento del ser sujeto.

En lo referente al síndrome de burnout, tenemos una NTP que habla acerca de las consecuencias, evaluación y prevención y que se desarrollará a continuación.

Vega (2005) en la NTP 705, habla sobre medidas preventivas ante el burnout, y propone que, para combatirlo, deben estar en coordinación recursos humanos y los servicios de prevención, y tener conocimiento acerca de este fenómeno. Las medidas se agrupan en tres niveles de actuación, se denominan medidas organizativas, que se desarrollarán posteriormente, a nivel interpersonal (fortalecer vínculos sociales entre los trabajadores y favorecer el trabajo en grupo, realizar grupos de apoyo, entrenamiento de habilidades sociales, consolidar una dinámica grupal y establecer trabajos de supervisión profesional a los trabajadores), y por último medidas a nivel individual (trabajar el feedback, entrenamiento con el fin de conseguir un ajuste individuo-puesto, aumentar recursos o habilidades comunicativas y de negocio, formar en la identificación, discriminación y resolución de problemas).

También autores como nos muestran Gascon, Olmedo Montes, & Ciccotelli, (2003) hay dos formas de prevención del burnout, reduciendo los posibles factores de riesgo, es decir, eliminando los estresores mejorando la calidad de vida y la cultura organizacional, además de dotar de estrategias de afrontamiento a personas con vulnerabilidad a sufrir estrés y como segunda forma, se deben identificar aquellos casos pre-clínicos. Las técnicas más empleadas en prevención son programas dirigidos a estrategias en el ámbito de resolución de problemas, asertividad y manejo del tiempo y la docente Rebeca Castro (2005), expone que no hay un tratamiento específico ni una estrategia simple, si no que se utilizan terapias que son orientadas hacia el restablecimiento de la salud psicológica del trabajador, con el fin de recuperar su rendimiento laboral. Por lo que propone que la solución más eficaz para prevenir el burnout sería el establecimiento de cursos de formación para aumentar la competencia psicosocial, los recursos emocionales del profesional y fortalecimiento de la salud psicológica de los empleados.

3.3. Prácticas de prevención de estrés laboral y burnout en la empresa

En este apartado se van a exponer prácticas de prevención de riesgos laborales de estrés laboral y síndrome de Burnout en la empresa, mediante NTP 438 y autores.

Con la NTP 438 Martin & Nogareda (1997), podemos ver que proponen reorganizar tareas que se desarrollan en el trabajo, reorganizar recursos, intervención sobre las personas, como reducir o minimizar las demandas y condiciones de trabajo objetivamente estresantes en función de las capacidades del trabajador. También mejorar las condiciones de trabajo en base a ciertas necesidades como la afiliación, necesidad de seguridad, status, expectativas, aspiraciones, etc. Mientras que Gonzalez, Ramos & Peiró, (1994) dicen que, a nivel organizacional, hay que centrarse en mejorar las condiciones de trabajo, cambios en los procesos organizaciones, ajuste de las personas con su entorno, comités de seguridad y salud, modificación del clima y/o cultura organizacional.

Siguiendo la NTP 705, a nivel empresarial, para prevenir el burnout se puede realizar una identificación y evaluación de riesgos psicosociales y modificando las condiciones específicas y antecedentes que promueven la aparición del burnout, establecer medidas de feedback del resultado del trabajo, promover el trabajo en equipo (Vega, 2005). Se sugieren intervenciones a nivel empresa tales como, estructuras más horizontales, jerarquía descentralizada y con mayor grado de independencia, promociones internas justas, flexibilidad horaria, apoyo a la formación y fortalecimiento de las relaciones interpersonales y Castro (2005), recomendaba algunas intervenciones personales como explorar oportunidades para aprender y crecer en el trabajo, establecer objetivos personales y metas profesionales alcanzables, practicar una gestión eficaz del tiempo de trabajo, dividir el tiempo personal y laboral en espacios manejables y hacer un inventario personal de todos los recursos positivos con los que se cuenta para la realización del trabajo.

3.4. Disminución del estrés laboral

A continuación, se presentarán medidas o técnicas para reducir el estrés laboral basadas en webs de salud pública y un blog de psicología clínica.

Castro Soto (2005) indica en su blog de psicología clínica que una buena práctica y muy importante es desconectar a la salida del ámbito laboral del trabajo, ya que a veces aún fuera del horario laboral seguimos pensando o haciendo cosas del trabajo, y no beneficia, por lo que se para evitar esto, se deberían planificar o realizar actividades fuera del trabajo y dedicar un momento a relajarse y a desconectar, marcarse unos objetivos que sean realistas y alcanzables en el ámbito laboral, aprender a gestionar el tiempo y planificar de manera flexible, para no dejar todo para última hora, esto evitará el estrés, cuidar el entorno de trabajo y tenerlo limpio, ordenado y con buena luminosidad, fomentar relaciones sociales en el trabajo y utilizar una comunicación asertiva, aprender a reducir la tensión mediante la realización de meditación, yoga o relajación, también se debe intentar evitar pensamientos catastróficos y descalificación tras cometer errores, y cuidar los hábitos como dormir, descansar y llevar una alimentación adecuada.

Desde MedlinePlus (2015), recomiendan tomarse un descanso cuando nos sintamos estresados o enojados con el trabajo, cerrando los ojos por un momento y respirando, caminando brevemente, crear una descripción del puesto de trabajo puede ayudar a obtener una comprensión de lo que se espera y obtener una mayor sensación de control, establecer metas razonables como indica la anterior autora, esto se lleva a cabo no aceptando más trabajo del que uno puede hacer razonablemente y hablando con los compañeros para ver las expectativas, administrar el uso de las tecnologías, poniéndose un límite apagando los dispositivos durante la cena o durante un horario por la noche, ponerse un límite si las condiciones de trabajo son peligrosas o incómodas, organizarse el día y ordenar las tareas de mayor a menor importancia, hacer cosas que te hagan disfrutar y te gusten, hablar con un asesor que puede ayudar en los problemas del trabajo, y aprender maneras de manejar el estrés, mediante realización de ejercicio y técnicas de relajación.

3.5. Disminución del burnout

Según el autor Schaufeli (2011) el burnout se tiene que intervenir a nivel individual y a nivel organizacional. En el primer nivel, debemos identificar el síndrome, y hacer un auto seguimiento, posteriormente en prevención primaria, podemos aprender a gestionar el tiempo y a formación en habilidades sociales, en prevención secundaria encontramos estrategias como un grupo de apoyo de compañeros y una tutorización y consulta. Por último, el tratamiento sería obtener una orientación y psicoterapia.

En el segundo nivel, el organizacional en la identificación habría que realizar una auditoría de estrés y una revisión del síndrome de burnout, en prevención primaria una mejora de los contenidos del trabajo y una mejor gestión del tiempo, en prevención secundaria la socialización anticipatoria y desarrollo organizacional. Par este segundo nivel el tratamiento sería una institucionalización de servicios.

Para concluir este apartado para mi sorpresa, en la revista de Vogue que es de moda, Susan Devaney (2020), tiene un artículo que habla sobre las señales del síndrome de burnout y cómo superarlo, y escribe que “toda persona que trabaje puede acabar quemada y ahora, más que nunca, hay que estar alerta”, y da unos consejos acerca de cómo sobrellevarlo y ayudar a un amigo que lo padezca.

Esta autora, aconseja que, en primer lugar, es necesario reconocer y admitir que se está en riesgo de padecer o ya se padece esta enfermedad, ya que a veces da miedo reconocerlo y somos vulnerables a estos sentimientos, y menciona a la Dra. Alcock que recomienda reunirse con el jefe para priorizar lo esencial frente a lo que no es esencial, y ser realista con las propias capacidades de cada uno y con las de los demás, aceptar que uno tiene sus límites y que cruzarlos podría implicar padecer esta enfermedad, sacar tiempo para ti mismo, realizar actividades que te llenen o te gusten, que te sientas equilibrado al realizarlas, y por último recurrir a los apoyos necesarios o construirlos de cero si es necesario, ya sea desde el trabajo, familia e incluso buscar un terapeuta, además de un período de ayuda con una baja laboral que a veces se hace necesario.

En caso de tener un amigo o compañero que padezca burnout, la Dra. Rennalls cree que es muy necesario mostrar empatía con esa persona, ya que mostrar apoyo aligera parte de la carga que lleva y demuestras la aprobación para que libere cierta presión. Tener paciencia, amabilidad, dejar espacio, ayudar a que vuelva a ser esa persona que era antes con sus virtudes y destrezas, haciendo ver que aporta mucho al trabajo en los días duros y en los no tan duros. Si esta situación se vuelve más complicada, se puede crear un vínculo estrecho, hacerle ver que el trabajo puede ser un lugar donde aprender, equivocarse, desarrollarse uno mismo personal y profesionalmente.

Finalmente, ¿se sale del Burnout? La respuesta de la Dra. Alcock es que hay mucha gente que lo ha superado y que siempre hay esperanza, sentirnos quemados en el trabajo puede enseñarnos cosas importantes sobre nosotros mismos y que nos ayuden en el futuro, así como detectar mucho más rápido que estamos en riesgo o lo estamos padeciendo de nuevo.

A continuación, se analizarán un plan de prevención de estrés laboral y de Burnout con su consiguiente comparación.

4. ANÁLISIS DE PLANES DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Para la realización de este apartado se contactó con varias empresas con el objetivo de solicitar y evaluar los programas de prevención del estrés y/o el Burnout recogidos en el plan de prevención de Riesgos Laborales; sin embargo, esa información es de uso restringido a la organización. Por tanto, se ha optado por analizar planes de prevención específicos propuestos dentro de la literatura gris existente y disponibles en acceso abierto. En el caso del estrés laboral, se ha encontrado la propuesta de un plan de prevención como parte de una Tesis Doctoral; por su parte, en cuanto al Burnout, no se ha encontrado ninguna Tesis Doctoral al respecto disponible, por lo que se analizará la propuesta realizada dentro de un Trabajo de Fin de Máster.

4.1. Análisis de un plan de prevención para estrés laboral

Con la finalidad de realizar este análisis de un plan de prevención de riesgos laborales para el estrés laboral en concreto, se ha elegido tesis doctoral de Víctor Vidal Lacosta (2018), autor que ya he citado en este presente trabajo, de la Universidad de Zaragoza, que lleva por título “Estudio del estrés laboral en las pymes en la provincia de Zaragoza”, esta elección se debe a que es una tesis doctoral, que lleva muchas horas de investigación. Además, el plan que ha diseñado se basa en el manual de procedimientos de prevención de riesgos laborales del INSHT y la Guía de Evaluación de Riesgos Laborales, además que en España el número de PYMES en España es de 2.925.864, teniendo en cuenta que no superan los 249 asalariados, estas además tienen menos componentes en el equipo de prevención y últimamente son a quienes más les cuesta mantenerse en el país, mientras que las grandes empresas aumentan. El objetivo de esta tesis es el propio diseño de un programa preventivo de estrés laboral para PYMES de Lacosta, a través del cual se busca integrar la actividad preventiva en la empresa como una herramienta eficaz para asegurar un adecuado funcionamiento preventivo en la organización. Dicho diseño se comenzará a aplicar una vez se hayan estudiado las PYMES de Zaragoza y se analice qué nivel de estrés tengan.

Los objetivos de este diseño en concreto son los siguientes: evitar o minimizar y controlar las consecuencias que se derivan de los riesgos laborales y que se pueden materializar en accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, identificar los peligros existentes en el lugar de trabajo y evaluar los riesgos para establecer medidas que deban tomarse siguiendo los requisitos legales, establecer un plan de acción y en caso de ser necesario aplicar las medidas preventivas correctoras y por último comprobar que las medidas adoptadas y aplicables tras la evaluación de riesgos garanticen un mayor nivel de protección en lo que concierne a la seguridad y salud de los trabajadores.

La primera actividad que propone es comprobar el nivel de estrés a través de un cuestionario (ver anexo 1), que permitirá identificar aspectos habituales asociados al estrés, y se debe responder a cada pregunta eligiendo la opción más adecuada de cómo se sienta en esos momentos y de la forma más sincera posible. Reseñar que no se trata de un diagnóstico clínico y sólo se pretende reflejar cuanto le están afectando las posibles situaciones estresantes. Y a continuación el cuestionario de Salud General de Goldberg (GHQ 12) (ver anexo 2), se trata de un instrumento de investigación utilizando una evaluación rápida de su estado de salud con el objetivo de detectar trastornos psicológicos, por lo tanto se centra en detectar cambios en el funcionamiento normal de la persona y no en identificar rasgos permanentes de personalidad, y la segunda actividad se hará mediante los cuestionarios 20,21 y 22 referidos a la carga mental, trabajo por turnos y factores de la organización (ver anexos 3, 4 y 5).

Una vez se han encontrado las deficiencias y en función de los resultados que se han obtenido de los cuestionarios, se comienza a planificar la actividad preventiva para implementar las medidas correctoras. Esta planificación recogerá las medidas preventivas o correctoras que debe adoptar la empresa, priorizando en función de los niveles de riesgo existentes y del número de trabajadores que son expuestos a este riesgo, para establecer unos plazos de ejecución. También se incluirán los medios humanos y materiales necesarios para la consecución de las medidas propuestas, es decir, el responsable de la acción y de la asignación de recursos económicos.

El proceso que se suele seguir es el siguiente: primero; la detección de las necesidades de formación y a partir de la información obtenida tras la identificación de las causas y consecuencias del estrés, que nos permitirá centrarnos en los estresores específicos que están afectando a los trabajadores, segundo; definición de los objetivos del programa, es aconsejable que sean operativos y evaluables y tercero; diseño del programa para determinar los contenidos que se van a transmitir y el entrenamiento en las habilidades y técnicas más idóneas para el control del estrés para esos trabajadores y por último el desarrollo del programa que se lleva a cabo mediante la transmisión de la información y el adiestramiento de los trabajadores en las estrategias para el control del estrés.

Se centra en cambios para la organización sobre el ambiente físico de acuerdo con los resultados obtenidos y dependiendo de adaptación de la empresa a los cambios propuestos, sesiones informativas para mejorar las tareas y la organización del trabajo y medidas sobre las consecuencias del estrés con sesiones prácticas.

1. Medidas centradas en el individuo: van dirigidas a reducir los niveles de ansiedad, pensamientos negativos y relaciones sociales conflictivas (técnicas de relajación, respiración, cognitivas y de técnicas de gestión del tiempo...).
2. Medidas de intervención sobre la tarea: van dirigidas a reducir los problemas que puedan surgir durante el desempeño del trabajo y a aumentar la eficacia de su desarrollo (rotaciones horizontales, administración de descanso y turnos...).
3. Medidas de intervención sobre la organización: van dirigidas a disminuir los problemas de estrés relacionados con factores de la organización como la comunicación y participación, las relaciones personales y el desarrollo de la carrera (estilos de liderazgo, formación e incentivos, opciones de carrera flexibles, ambientes laborales seguros...).

El desarrollo consta de carteles informativos, 6 sesiones teóricas y 6 fases prácticas; la primera teórica consiste en reducir el estrés que te ocasiona el trabajo, la segunda reducir la tensión, la tercera comunicarse de manera más asertiva, la cuarta cambiar la forma de pensar, la quinta la alimentación, la sexta el insomnio y el ejercicio físico. En cuanto a las fases prácticas, la primera técnica de relajación, la segunda técnica de visualización y respiración, la tercera técnica de re-estructuración cognitiva, la cuarta la técnica de inoculación del estrés, la quinta técnicas de gestión del tiempo y la sexta, técnicas de habilidades sociales.

1ª sesión reducir el estrés que ocasiona el trabajo: cuidar los hábitos dedicándole tiempo que se necesite para dormir y descansar, cuidar la dieta, incorporar a la rutina diaria algún ejercicio físico, realizar actividad física, evitar el tabaco, el alcohol, el consumo de estimulantes, analgésicos, planificar actividades fuera del trabajo, marcar límites temporales en relación con el trabajo, marcar objetivos realistas y alcanzables, limitar las distracciones e interrupciones cuando resulte necesario, cuidar el entorno, darse un respiro, evitar conversaciones con un tono destructivo, haz un uso saludable del sentido del humor, desconectar por dentro y por fuera.

2ª sesión reducir la tensión: escuchar a tu cuerpo, al detectar la tensión darse un pequeño respiro, poner en práctica una técnica de relajación mediante la respiración, y unas reglas para manejar el nivel de estrés; aprender a relajarse, llevar una dieta equilibrada y practicar ejercicio físico, dedicar tiempo a dormir para conseguir el descanso, poner las cosas en perspectiva, intentar mantener el control sobre sus sentimientos de enfado y orientarlos de forma constructiva, aprender a organizarse, manejar el tiempo de forma eficaz, tener apoyo social, vivir de acuerdo a los propios valores.

3ª sesión comunicarte de manera más asertiva: implica proteger tus derechos sin invadir los de los demás, atender al lenguaje no verbal, ser capaz de hacer y recibir cumplidos, hacer y recibir peticiones, afrontar el enfado y el desacuerdo, decir no sin sentirnos culpables...

4ª sesión cambia tu manera de pensar: evitar el pensamiento catastrofista, evitar desmoralizarte a ti mismo, no descalificarse por los errores, controlar las generalizaciones, realizar una valoración objetiva de lo que sucede y formula tus objetivos respecto a ti mismo o respecto a los demás en términos de planes o preferencias, que pueden tomarse de un modo flexible.

5ª sesión la alimentación: una persona que sufre estrés no lleva una dieta equilibrada, ingiere rápidamente cualquier cosa para volver a trabajar. Hay dos conductas asociadas: la ingesta de productos azucarados, y la ingesta de comida rápida, que suele ser de mala calidad. Como consejos, comer razonablemente respecto al esfuerzo a realizar, y regular los alimentos que se consumen (eliminar grasas saturadas, controlar la carne de cerdo y roja, quesos y los hidratos de carbono y aumentar el consumo de frutas, verduras, carnes magras y pescado).

6ª sesión el insomnio y el ejercicio físico: se debe intentar llevar unos horarios regulares de trabajo, comida y sueño durante al menos 6 días, no tomar sustancias estimulantes ni tranquilizantes al menos 5 horas antes de irse a dormir, intentar relajarse una hora antes de dormir, no realizar justo antes actividades que requieren mucho esfuerzo físico o intelectual, si no se puede dormir no esforzarse e intentar que el dormitorio esté a una temperatura adecuada, en ausencia de luz o muy tenue y aislarse de posibles ruidos. Otras posibles sesiones pueden ser screenings preventivos de salud, jornadas educativas y divulgativas sobre salud, seminarios y conferencias sobre problemas de salud, programas de modificación del estilo de vida.

Fase práctica 1: técnica de relajación: el objetivo es conseguir la relajación muscular a través de distintos ejercicios de tensión/relajación para tomar conciencia de nuestro cuerpo.

Fase práctica 2: técnica de visualización y respiración: en la primera, cerrar los ojos e imaginar que te encuentras en una habitación tranquila, sin nadie cerca y el teléfono desconectado, respirar profundamente y disfrutar de la imagen que se te venga a la mente, después abrir los ojos y comprobar que te sientes mejor.

En la segunda, inhalar por la nariz, no coger demasiado aire, mantener 3 segundos el aire en los pulmones y expulsarlo con lentitud sacándolo por la boca.

Fase práctica 3: técnica de re-estructuración cognitiva: interferencia arbitraria: sacar una conclusión sin pruebas suficientes; abstracción selectiva: es prestar atención a aquellos hechos que corroboren la propia teoría distorsionada; maximización y minimización: la persona minimiza sus logros o cualidades y maximiza sus errores; sobre generalización: sacar conclusiones generales a partir de un hecho particular; personalización: la persona se responsabiliza de la situación atribuyéndose el papel de único culpable y pensamiento dicotómico: que es pensar en términos absolutos de todo o nada, como si fuera lo más natural del mundo.

Fase práctica 4: técnica de inoculación del estrés: se divide en 4 fases; la primera trata de redactar situaciones causantes de más estrés o angustia valorándolas del 1 al 100, el segundo paso es visualizar las situaciones que le generen estrés de menos a más de la lista con todos los detalles, e intentar relajarse durante la visión de estas imágenes con alguna de las técnicas de relajación, imaginarse la situación y ver qué clase de críticas podrían hacer, e intentar relajar los músculos que se estén tensando sin dejar de imaginar la situación, paso 3, preparar pensamientos que ayuden a contrarrestar las posibles ideas negativas que vayan a aparecer y dividirlos en bloque, cuando se hayan escrito estos pensamientos proceder a experimentar otra vez la situación angustiante y utilizarlos con cada pensamiento negativo que aparezca. Paso 4, llevar a cabo el ejercicio en una situación real, en vivo.

Fase práctica 5: técnicas de gestión del tiempo: se trata de planificar las actividades a realizar el día siguiente, las de trabajo, las de ocio y los descansos. Establecer horarios según prioridad, y al final del día valorar si se han realizado y como han sido los resultados, y el grado de satisfacción que se ha conseguido.

Fase práctica: técnicas de habilidades sociales: consiste en la escucha activa y la afirmación de uno mismo, la primera se refiere a prestar atención a lo que dice el otro analizando lo que dice, las señales no verbales, pidiendo

aclaraciones cuando haya dudas y verificando que se ha emitido bien el mensaje realizando un resumen al interlocutor, en segundo lugar, la afirmación de uno mismo, que es la vía que nos lleva a afirmar nuestros derechos, necesidades, sentimientos y opiniones de una forma constructiva respetando al resto de las personas.

Una vez que se han planteado las medidas preventivas para eliminar o disminuir los riesgos asociados, la empresa debe estudiar si el plan es viable. Por no conformidad se entiende la desviación de los estándares, prácticas, procedimientos que pudieran, directa o indirectamente conducir a lesiones o enfermedades profesionales, daños a la propiedad, daños al entorno de trabajo, o combinación de ellos. Los más reseñables son la existencia de puestos de trabajo con mobiliario inadecuado, que es un coste de adquisición de material, y desconocimiento y/o utilización incorrecta de algunas medidas establecidas en el programa que implica formar a los trabajadores, y tiene un coste de recursos propios de formación.

Según el manual “La prevención del estrés en el trabajo” Lista de puntos de comprobación de la Oficina Internacional del Trabajo (Ginebra), una debilidad de este plan de prevención es el punto de liderazgo y la justicia en el trabajo es un punto importante para comprobar en la empresa, porque es necesario tener una base de política clara y estrategias para garantizar el trabajo decente y la mejora de las condiciones de trabajo y la organización del trabajo, para crear un buen clima de trabajo y resolver los problemas en el trabajo con rapidez. Es eficaz comunicar la política y las estrategias para el trabajo, establecer procedimientos para prohibir la discriminación, fomentar la comunicación informar entre los directivos y trabajadores, proteger la privacidad y abordar los problemas en la organización con rapidez. Tampoco se mencionan las exigencias del trabajo, y las demandas excesivas de trabajo como hemos comentado en el marco teórico afectan a los trabajadores y por ello para prevenirlo, se recomienda un ajuste de las cargas del trabajo total, prevenir demandas excesivas a cada trabajador, planificar unos plazos que sean alcanzables, definir claramente las tareas y responsabilidades y evitar la sub-utilización de las capacidades de los trabajadores. Acerca del control del trabajo, se puede incluir en la medida de lo

posible en la toma de decisiones sobre la organización del trabajo a los trabajadores, dar a los trabajadores mayor libertad y control sobre el trabajo, fomentar la participación de los trabajadores para mejorar el trabajo y organizar reuniones regulares para discutir problemas en el lugar de trabajo, además no se menciona la seguridad en el trabajo que es un punto muy importante y como medidas adicionales: aumentar la posibilidad de un empleo estable, una declaración clara de condiciones de empleo, salarios regulares y beneficios y protección de los derechos de los trabajadores y sus representantes.

Como fortalezas como bien indica el manual ya citado anteriormente, se habla del apoyo social y en el plan analizado de técnicas de habilidades sociales y comunicarse asertivamente, esto es esencial para prevenir el estrés en el trabajo, algunas medidas más tener en cuenta son el uso formal e informal del apoyo social, afianzando la relación gerentes – trabajadores, ayuda mutua entre trabajadores, el uso de fuentes externas de asistencia, la organización de actividades sociales y prestación de ayuda directa cuando esta sea necesaria. También el equilibrio entre vida y trabajo y el tiempo de trabajo, que en el plan de prevención está mencionado como reducir el estrés en el trabajo y reducir la tensión, y la gestión del tiempo (equilibrio entre vida privada y tiempo de trabajo). El estrés principalmente se relaciona con largas horas de trabajo y sistema de turnos irregulares, por lo que algunas medidas más a añadir sería satisfacer las necesidades tanto del trabajo como las de los trabajadores, evitar las horas de trabajo excesivamente largas, facilitar el cumplimiento de las responsabilidades familiares y ajustar las pausas y tiempos de descanso.

4.2. Análisis de un plan de prevención para el síndrome de Burnout

En este caso se ha elegido el Trabajo de Fin de Máster de Jacobo Albert Vicedo (2020-2021), de la Universidad Autónoma de Madrid que se titula “Programa de prevención POST-COVID-19 del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en profesionales de enfermería de UCI y Urgencias. Ha sido elegido porque tras la COVID, es importante saber cómo cuidar de los enfermeros que nos han cuidado a nosotros durante la pandemia, además de que este síndrome este grupo de profesionales son más propensos a padecerlo.

Esta propuesta consiste en un programa que pretende aunar el enfoque de la atención plena o *mindfulness*, o desarrollar estrategias de afrontamiento cognitivas, y es raro encontrar programas en los que se trabajen estos aspectos más el afrontamiento a la muerte, así como el desarrollo de estrategias de regulación fisiológica y emocional. También son escasos los programas de prevención desarrollados en el contexto de la pandemia causada por la COVID-19 que tengan en cuenta estas particularidades.

El objetivo general de esta propuesta es disminuir los niveles de síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería de UCI y Urgencias tras la COVID-19 a través del diseño y propuesta de implementación de un programa de prevención a nivel individual y los objetivos específicos, los descritos anteriormente, más prevenir posibles recaídas del síndrome de Burnout a través de psicoeducación, de la toma de conciencia de los avances y del repaso de las estrategias durante el programa.

El programa va dirigido a los profesionales de enfermería de los servicios de UCI y Urgencias de un hospital con síntomas del síndrome de Burnout. La participación es voluntaria, y con el consentimiento informado. En esta propuesta, se trabajarán las siguientes destrezas:

1. Autocuidado: se trata de desarrollar un plan de autocuidado es esencial para prevenir el Burnout y cobra especial importancia en situaciones de crisis y emergencias. Se divide en tres áreas: autocuidado físico, autocuidado en trabajo y autocuidado del ocio. Añadirle al contexto de la UCI que ya es estresante, hay que sumarle el COVID-19 en la vida diaria, ya que algo tan simple como salir a tomar algo o salir a hacer deporte te pone en riesgo para padecer este virus. Hay que señalar que este punto es el más importante a trabajar porque es la base de todas las estrategias siguientes. El autocuidado fomenta que la persona se ponga en el centro y genere una mirada y una predisposición más compasiva a sí misma, hacia el propio cuerpo y las emociones.

2. Estrategias de regulación emocional: es imprescindible de cara a mejorar la gestión del estrés durante la pandemia y, de cara de prevenir el Síndrome de Burnout. Gracias a los estudios de neurobiología interpersonal, en los contextos de emergencia y crisis, la amígdala y otras estructuras cerebrales relacionadas con el proceso sensorial y emocional, con la organización y la activación de respuesta de supervivencia, se hiperactivan generando un estado de alerta desde el cual es más difícil regular, procesar y tolerar las propias emociones de miedo y estrés desde el cual se ven afectadas las funciones relacionadas con la planificación y la toma de decisiones. Los contenidos de este módulo se trabajarán a través de la psicoeducación, la discusión en grupo, ejercicios de visualización guiada y dinámicas.
3. Estrategias de regulación fisiológica: tras el punto anterior, será más fácil poner en práctica estrategias de regulación fisiológica tales como el escaneo corporal, la meditación *Fluir* y la respiración diafragmática. Desde la primera sesión en la que se introduzca este módulo de contenidos, se practicará la meditación mencionada y la respiración diafragmática en todas las sesiones sucesivas, pues estas técnicas no funcionan si no se entrenan de manera regular.
4. Estrategias de afrontamiento activo: siguiendo la línea anterior, una vez se haya psicoeducado y trabajado sobre estrategias de regulación emocional y fisiológica, los participantes se encontrarán en una mejor disposición para trabajar las estrategias de afrontamiento activo, por lo que se empleará la psicoeducación, el modelado y el moldeado, así como los grupos de discusión. Se trabajarán los contenidos en el contexto de la COVID-19 durante la pandemia, y sobre cómo están viviendo la situación, y se trabajará la reestructuración cognitiva y las estrategias de resolución de problemas.
5. Afrontamiento ante la muerte: el contacto con la muerte es frecuente con el COVID-19, por la escasez de recursos de las instituciones sanitarias, cambios de protocolos de actuación, conocimientos sobre el virus, elevada carga de trabajo y exposición constante a la percepción del

peligro por el virus, esto hace que el afrontamiento de la muerte queda ser más severo durante la COVID-19, y por ello se trabajarán pautas de actuación frente a estas situaciones por ejemplo, cómo comunicar malas noticias por teléfono o la gestión con la familia.

Acerca del procedimiento, una vez se sepa quienes son los profesionales interesados en participar, se realizará una reunión informativa y dará comienzo a el programa, que se expone a continuación.

Sesión 1: Bienvenida e introducción: actividad 1: dinámica de presentación de los participantes; actividad 2: psicoeducación, presentación del concepto, de sus antecedentes y consecuencias, y de su relación con el colectivo de enfermería en la UCI y Emergencias antes y durante la pandemia que justifica la necesidad del programa; actividad 3: discusión grupal sobre sus experiencias antes y durante de la pandemia y sobre recursos que hayan puesto en marcha; actividad 4: expresión de expectativas que cada uno tiene sobre el programa y discusión grupal donde el conductor del programa hará apuntes y aclaraciones; actividad 5: cumplimentar inventario de conductas de autocuidado ad-hoc.

Sesión 2: El autocuidado como herramienta imprescindible: actividad 1: puesta en común de los sentires y disposiciones de los participantes y del conductor en el día de hoy: si están cansados, motivados, distraídos, enfadados, etc; actividad 2: psicoeducación con puntos como que es el autocuidado y sus tres áreas (físico, trabajo y ocio), autocompasión, diferenciación entre los “tengo que/debería”, relación entre el autocuidado y el síndrome de Burnout en profesionales de enfermería y cuidarse requiere disciplina y esfuerzo; actividad 3: discusión grupal sobre cómo se cuidan y con qué frecuencia lo hacen; actividad 4: discusión grupal sobre los pequeños jefes internos que no nos dejan relajarnos, descansar, ser amables con nosotros mismos y cometer fallos; actividades 5: rol-playing: en el que cada uno ha de hacer un cartelito con el nombre de su jefe interno, se pondrán por parejas y un compañero se pondrá en la camiseta el cartelito con el nombre del jefe interno del compañero y harán de representar un diálogo interno; actividad 6: desarrollo de un plan personalizado de autocuidado.

Sesión 3: La regulación emocional (I): actividad 1: ronda de puesta en común de las sensaciones y disposiciones de los participantes; actividad 2: repaso de la tarea de la sesión anterior, del plan de autocuidado; actividad 3: evaluación pre conductancia de la piel y pulso cardíaco (BIOPAC MP-150); actividad 4: psicoeducación; actividad 5: discusión grupal sobre lo anterior; actividad 6: se pedirá que piensen en un momento de la semana donde hayan sentido una emoción que se pueda catalogar como desagradable y posteriormente tratarán de conectar con el mensaje que les trae esa emoción en la que han pensado; actividad 7: discusión grupal y modelado por parte del conductor.

Sesión 4: La regulación emocional desde la Teoría de Polivagal (II): actividad 1: ronda de los sentires de cada uno para la sesión actual; actividad 2: psicoeducación, otra manera de entender la regulación emocional; actividad 3: Completar el mapa de perfil personal donde tomará conciencia de sus respuestas de supervivencia y de sus respuestas reguladas; actividad 4: completar el mapa de desencadenantes y destellos donde tomarán conciencia de cuáles son los estímulos que les hacen moverse a través de la escalera autónoma.

Sesión 5: La regulación emocional (III): actividad 1: ronda sobre los sentires de cada uno para la sesión actual; actividad 2: siguiendo con el contenido de la anterior sesión, habrán de completar el mapa de recursos reguladores, donde reflejarán qué cosas pueden hacer por su cuenta y con los demás; actividad 3: psicoeducación sobre las emociones negativas que han podido experimentar durante el COVID-19 diferentes a las emociones básicas y sobre las emociones positivas; actividad 4: ventilación emocional.

Sesión 6: Regulación psicofisiológica: actividad 1: repaso del plan de autocuidado; actividad 2: psicoeducación; actividad 3: modelado y moldeado del ejercicio que consiste en practicar la atención plena y saborear un momento de regulación ventrovagal; actividad 4: modelado y moldeado de la respiración diafragmática; actividad 5: modelado y moldeado del escaneo corporal y de la meditación *Fluir* durante 10 minutos; actividad 6: discusión sobre las actividades; actividad 7: evaluación de la activación fisiológica post (BIOPAC MP-150).

Sesión 7: Reestructuración cognitiva: actividad 1: repaso del plan de autocuidado (supervisión, moldeado y refuerzo); actividad 2: evaluación pre de la escala de reestructuración cognitiva; actividad 3: psicoeducación; actividad 4: dinámica de grupo y modelado; actividad 5: discusión grupal; actividad 6: escaneo corporal y meditación *Fluir*, durante 15 minutos; actividad 7: se repasará la tarea de la sesión anterior de respiración diafragmática, se resolverán dudas y se moldeará en caso necesario.

Sesión 8: Resolución de problemas: actividad 1: repaso del plan de autocuidado (supervisión, moldeado y refuerzo); actividad 2: evaluación post de la escala de reestructuración cognitiva; actividad 3: evaluación pre de la escala de resolución de problemas; actividad 4: psicoeducación sobre la diferencia entre “conflicto” y “problema”; actividad 5: psicoeducación sobre formas de solucionar el conflicto; actividad 6: psicoeducación sobre los 5 pasos de resolución de problemas (orientación positiva hacia el problema, definición e identificación, generación de alternativas de solución, toma de decisiones e implementación y comprobación de la solución); actividad 7: práctica sobre resolución de conflictos se pide a los grupos que piensen en algún conflicto de su trabajo y que resuelvan en base a los 5 pasos explicados, finalmente, se realiza una puesta en común de cómo solucionar el problema y dificultades sobrevenidas en el proceso.

Sesión 9: Pautas ante la muerte de pacientes por COVID-19: actividad 1: repaso del plan de autocuidado (supervisión, moldeado y refuerzo); actividad 2: evaluación post de la *escala de resolución de problemas*; actividad 3: evaluación pre de la *Escala de Afrontamiento de la Muerte*; actividad 4: psicoeducación de pautas de afrontamiento ante la muerte y los procesos terminales para profesionales; actividad 5: role-playing de comunicación de malas noticias por teléfono a un familiar. En grupo, se escenifica por parejas esta situación; actividad 6: ejemplo de reunión de equipo sobre la experiencia de muerte durante la pandemia como profesionales.

Sesión 10: Prevención de recaídas del Síndrome de Burnout: actividad 1: repaso del plan de autocuidado (supervisión moldeado y refuerzo); actividad 2: evaluación post de la *Escala de Afrontamiento de la Muerte*; actividad 3:

evaluación post del Inventario de conductas de autocuidado ad-hoc; actividad 4: psicoeducación; actividad 5: discusión grupal: repaso de lo aprendido; actividad 6: discusión grupal sobre si el Síndrome de Burnout podría volver.

Como fortalezas de este plan según el Manual de Burnout escrito miembros de la Universidad de Medicina y Farmacia Bucarest, Rumanía, Escuela nacional de Salud pública, Gestión y Desarrollo profesional Bucarest, Rumanía y Vitale Technologie Comunicazione Catania, hablan del inventario de Burnout de Maslach (MBI) que es un cuestionario que sirve para disminuir los niveles de síndrome de Burnout a través del programa de prevención y prevenir posibles recaídas de síndrome de Burnout a través de psicoeducación, toma de conciencia de los avances realizados y del repaso de las estrategias aprendidas durante el programa, estrategias de autorrelajación que implica un autoconocimiento y apoyo social ya que las actividades se realizan en grupo.

Como debilidades, no utiliza la evaluación de condiciones de trabajo con los cuestionarios 20, 21 y 22, para un primer análisis de los trabajadores que pueden padecer el Síndrome de Burnout, añadiría según Olga Merino (2014) actividades de formación continua con el objetivo de crecimiento personal y desarrollo personal ya que el Burnout se achaca a una despersonalización, fortalecer los procesos de gestión del desempeño asegurar de que los resultados de los planes de prevención sean conocidos por el trabajador, actividades de bienestar laboral que estimulen y motiven la participación de los trabajadores y de su grupo familiar, con el propósito de generar espacios de esparcimiento e integración que fortalezcan la confianza entre los miembros del equipo, fomento de estilos de vida saludable como mejorar alimentación, actividad física y descanso.

4.3. Diferencias entre los planes de prevención de Estrés Laboral y Síndrome de Burnout

Las diferencias de los planes de prevención de Riesgos Laborales para Estrés Laboral y Burnout se diferencian en todos los aspectos, desde el objetivo hasta el procedimiento y el desarrollo.

Los objetivos son distintos, el primero es crear una herramienta eficaz para asegurar un adecuado funcionamiento preventivo en la organización, evitar o minimizar y controlar las consecuencias que se derivan del Estrés Laboral, y así prevenir que derive en accidentes laborales, en empresas PYMES de Zaragoza, mientras que el objetivo del segundo plan de prevención, es disminuir los niveles de síndrome de Burnout en profesionales de enfermería de UCI y Urgencias tras la COVID-19, mediante la implementación de un programa a nivel individual y prevenir posibles recaídas de este síndrome.

En el primer plan de prevención se tomarán medidas centradas en el individuo, estrategias de intervención sobre la tarea y estrategias de intervención sobre la organización. En el segundo plan de prevención se tomarán 5 tipos de medidas o destrezas, que son de autocuidado, estrategias de regulación emocional, estrategias de regulación fisiológica, estrategias de afrontamiento activa y por último, el afrontamiento ante la muerte.

En cuanto al proceso y desarrollo, el plan de prevención de estrés laboral, en primer lugar, utiliza cuestionarios que permiten identificar aspectos habituales asociados con el estrés, el Cuestionario de Salud General de Goldberg (GHQ 12) y los cuestionarios 20, 21 y 22 el INSST acerca de las cargas del trabajo y los turnos de trabajo, después se detectan las necesidades de formación y a partir de la información obtenida tras la identificación de las causas y consecuencias del estrés, una definición de objetivos del programa, un diseño del programa y el desarrollo del programa de prevención de Riesgos Laborales, y en cuanto al desarrollo, se divide en 6 fases teóricas y 6 fases prácticas. Para el síndrome de Burnout, participan las personas voluntarias, enfermeros de la UCI y Urgencias, el plan o programa consta de 10 sesiones y cada una con sus actividades desarrolladas. Reseñar, que el plan de Burnout no interviene a nivel organización, y debería intervenir también, ya que solo se centra en el nivel personal o individual.

5. CONCLUSIONES

Finalmente, atendiendo al objetivo de este trabajo, se han comparado las causas del estrés laboral con el síndrome de Burnout. Podemos observar que, si bien coinciden en el ámbito externo (como las condiciones laborales, las condiciones inhumanas y las relaciones humanas problemáticas), en el interno no se asemejan, ya que para estrés laboral hablamos de excesivas cargas de trabajo, plazos insuficientes, ausencia de descripción del puesto, mientras que para Burnout se trata de cosas personales de uno mismo, como la autocrítica, inmersión en el trabajo, ser perfeccionista. En cuanto a los síntomas, ambas enfermedades tienen coincidencia en el síntoma del cansancio, pero no coinciden en más, ya que el estrés laboral tiene síntomas emocionales, de pensamiento y de comportamiento, mientras que para Burnout encontramos síntomas de agotamiento emocional, despersonalización o conductas negativas hacia usuarios o compañeros en el trabajo, y sentimientos de baja realización. Las consecuencias son físicas o psíquicas y organizativas para ambas enfermedades, coinciden las consecuencias organizativas, como el descenso de la productividad, una alta rotación, insatisfacción laboral... Mientras que en las físicas o psíquicas se identifican en ambos casos trastornos desde inmunes hasta cardíacos, problemas motores y enfermedades. Así discrepando en trastornos de conducta, trastornos emocionales, depresión y ansiedad, problemas con el trastorno del sueño, utilización de la ironía...

Aunque los síntomas, causas y consecuencias sean similares, no es la misma enfermedad, ni el mismo diagnóstico ni la misma manera de disminuirlo, ni la misma manera de prevenirlo, y por la similitud de estas primeras es por lo que hay varios autores como Alejandra Apiquian y Denny Molina, coinciden en que el síndrome de Burnout es una prolongación del estrés laboral. Mientras que el término “estrés laboral” coincide con otro concepto diferente.

Respecto a estas diferencias de conceptos el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (2019 y 2022), define ambos conceptos y son las siguientes; para estrés laboral define que es “una de las consecuencias de la exposición a riesgos psicosociales. Concretamente se genera debido a una situación laboral

en la que se dan unas condiciones psicosociales adversas o desfavorables. El estrés laboral es la respuesta, física y emocional, a un desequilibrio entre las exigencias percibidas y las capacidades de un individuo para hacer frente a esas exigencias” y para el Burnout lo define como “resultado del estrés crónico en el lugar de trabajo que no se ha manejado con éxito. Se caracteriza por tres dimensiones: 1) sentimientos de falta de energía o agotamiento; 2) aumento de la distancia mental con respecto al trabajo, o sentimientos negativos o cínicos con respecto al trabajo; y 3) una sensación de ineficacia y falta de realización.”

Como limitaciones para realizar este Trabajo de Fin de Grado, la mayoría se han encontrado a la hora de hacer el análisis de un plan de prevención de Riesgos Laborales para estrés laboral y para Burnout, debido a que se iba a realizar un análisis de una empresa en concreto, pero estos planes son de información restringida al uso de la organización, por lo que se ha tenido que recurrir a planes de prevención de Riesgos Laborales de una Tesis Doctoral y de un Trabajo de Fin de Máster. Tras la realización de este trabajo, se ha detectado la necesidad que las empresas pudieran facilitar sus planes de prevención de Riesgos Laborales a nivel público o para el uso académico.

Finalmente, y a modo de sugerencia, sería recomendable continuar con la línea de investigación de estrés laboral y síndrome de Burnout a nivel académico, ya que al revisar la literatura se han encontrado pocas fuentes de procedencia nacional o a nivel de España. Es probable que, a nivel de empresa, esto se estudie más, pero a nivel académico también sería necesario estudiarlo más y publicar acerca de los estudios y los resultados obtenidos de ellos.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abú-Shams. K., & Tiberio, G. (2005). Introducción. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, 28 supl.1. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-66272005000200001
- Acofarma. (2022). Qué es el síndrome de burnout y cómo tratarlo. *Acofarma*. Disponible en <https://www.acofarma.com/blog/sindrome-burnout/>.
- Albert Bitaubé, J. (2020-2021). *Programa de Prevención POST-COVID-19 del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en profesionales de enfermería de UCI y Urgencias*. [Trabajo de Fin de Máster, Universidad Autónoma de Madrid]. Disponible en https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/700149/jaen_vicedo_i_sabel_tfm.pdf?sequence=1.
- Álvarez Forbes, R (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Cegesti éxito empresarial*, 160
- Atalaya P., M. (2014). El Estrés Laboral y su influencia en el trabajo. *Industrial Data*, 4(2), 25–36. doi: <https://doi.org/10.15381/idata.v4i2.6754>.
- Apiquian Guitart, A. (2007). El síndrome del burnout en las empresas. En *III Congreso de Escuelas de Psicología de las Universidades Red Anáhuac*. Disponible en <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf>.
- 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. doi: <https://doi.org/10.35362/rie3932575>.
- Blanchi, R., Sam Schonfeld, I., & Laurent, E. (2015, marzo). Burnout-depression overlap: a review. *Clinical Psychology review*, 28-41.
- Buitrago-Orjuela, L. A., Barrera-Verdugo, M. A., Plazas-Serrano, L. Y., y Chaparro-Penagos, C. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *Revista Investigación En Salud Universidad de Boyacá*, 8(2), 131–146. doi: <https://doi.org/10.24267/23897325.553>.
- Carrillo – Esper, R, Gómez, K. & Espinoza de los Monteros Estrada, I. (2012, noviembre-diciembre). Síndrome de burnout en la práctica médica. *Medicina Interna de México*, 28(6), 579-583.
- Castro Soto. R (2005). Síndrome de Burnout o desgaste profesional. Breve referencia a sus manifestaciones en Profesores Universitarios. *Anuario*, 28. Disponible en <http://bdigital.ula.ve/storage/pdf/anuc/v28/articulo6.pdf>.

- Conselleria d'innovació, I.C (2023). *¿Qué es la prevención de riesgos laborales?* Invassat Institut Valencià de Seguretat i Salut en el Treball. Disponible en: <https://invassat.gva.es/es/que-es-prevencion-de-riesgos-laborales>.
- Córdoba, P. D. (2020, 16 julio). *8 tipos de estrés*. Recuperado de Psicólogos de Córdoba. Disponible en: <https://psicologoscordoba.org/8-tipos-de-estres/>.
- Delgado, S. (2022, 11 mayo). *Orígenes de la prevención de los riesgos laborales en nuestro país*. PREVENIR. Disponible en <https://prevenir.com/origenes-de-la-prevencion-de-los-riesgos-laborales-en-nuestro-pais/>.
- Devanney, S. (2020, 22 noviembre). *Cómo superar el síndrome de 'burnout'*. *Vogue España*. Disponible en: <https://www.vogue.es/belleza/articulos/sindrome-burnout-trabajo-senales-como-superarlo>.
- Diaconescu, L. V., Mihăilescu, A., Popa-Velea, O., Sfetcu, R., & Vladescu, C. (2020). *Manual de Burnout*. Recuperado de Área de Relaciones Internacionales Universidad de Murcia. Disponible en https://benditeu.eu/manual/Burnout%20Manual_Spanish.pdf.
- Fidalgo Vega, M. (2005a). NTP 704: *Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. Disponible en https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_704.pdf/9a205bee-9bd7-4221-a1ae-39b737974768?version=1.1&t=1680085610031.
- Fidalgo Vega, M. (2005b). NTP 705: *Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (II): consecuencias, evaluación y prevención*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. Disponible en https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_705.pdf/a6901ca1-e0a3-444d-96dd-419079da204d?version=1.1&t=1680092226834.
- Gascon, S., Olmedo Montes, M., & Ciccotelli, H. (2003, 1 enero). La prevención del Burnout en las organizaciones: el chequeo preventivo de Leiter y Maslach. *Revista de Psicopatología y Psicología clínica*, 8(1), 55-66.
- Gil Monte, P. (2001). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. *Revista Psicología Científica.com*, 3(5).
- Gil Monte, P. (2003). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de Burnout) en profesionales de enfermería. *Revista InterAção Ps*, 1, 19-33.
- Gil Monte, P. (2018, 1 junio). *¿Qué es el estrés laboral? Terapia y Emoción*. *Gabinete de Psicología*. Disponible en: <https://terapiayemocion.com/estres/estres-laboral>.

- Gutiérrez Aveces, G., Célis López, M., Moreno Jiménez, S., Farias Serratos, F., & Suarez Campos, J. (2006). Síndrome de burnout. *Arch Neurocién*, 11(4), 305-309.
- Hojda, A. (2021-2022). Síndrome de Burnout. Causas y consecuencias. Plan de intervención en planta de producción. [Trabajo de Fin de Grado, Universitat Jaume]. Disponible en https://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/199900/TFG_2022_Hojda_Alexandra.pdf?sequence=1
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2019). *Estrés laboral*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Disponible en <https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-psicosociales/estres-laboral>.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2022). *Síndrome de desgaste profesional burnout*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Disponible en: <https://acortar.link/4McFnU>
- Ley 31/1995, 8 de noviembre de prevención de Riesgos Laborales, BOE núm. 269, 32590-32611 (1995).
- Illera, D. (2006, septiembre). Síndrome de burnout, aproximaciones teóricas. Resultado de algunos estudios en Popayán. *Rev. Fac. Cienc. Salud. Univ. Cauca* 3(8), 21-29.
- Martin Daza, F., & Nogareda Cuixart, C. (1997). NTP 438: *Prevención del estrés: intervención sobre la organización*. Recuperado de Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. Disponible en https://www.insst.es/documents/94886/326853/ntp_438.pdf
- Maset, J. (2015, 1 junio). Estrés laboral. Cinfa Salud. Disponible en <https://cinfasalud.cinfa.com/p/estres-laboral/>.
- Matheny, K., Coleman, A. & Harris, K. (2000). Work stress, Burnout and coping at the turn of the century: an individual psychological perspective. *The Journal of Individual Psychology*, 56,1, 74 – 88.
- MedlinePlus. (2015, 8 noviembre). *Superar el estrés laboral*. Biblioteca Nacional de Medicina. Enciclopedia médica. Disponible en <https://medlineplus.gov/spanish/ency/patientinstructions/000884.htm>.
- Merino Suárez, O. (2014). *Manual para la gestión de los riesgos psicosociales en la empresa*. Recuperado de Fremap. Disponible en: <https://urx1.com/biiQP>
- Ministerio de Trabajo & Pontificada Universidad Javeriana (2016). *Síndrome de agotamiento laboral – “Burnout”. Protocolo de prevención y actuación*. Pág. 46.

- Molina Rodríguez, D. (2020, marzo). *Consecuencias del síndrome de burnout en el trabajo y estrategias de prevención de riesgos para la seguridad y salud laboral*. Cielo laboral. Disponible en https://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2020/03/molina_noticias_cielo_n3_2020.pdf.
- Monroy, S. (2022, 17 noviembre). *¿Qué es el síndrome de burnout y qué lo causa en el trabajo?* APD Cataluña. Disponible en <https://www.apd.es/sind>.
- Moreno Franco, C. V. (2022). *Programa de intervención para la reducción del estrés en el entorno laboral de trabajadores del área de la logística de la moda y almacenamiento de productos textiles*. [Trabajo de Fin de Grado, Universidad de Zaragoza]. Disponible en <https://zaquan.unizar.es/record/124929/files/TAZ-TFG-2022-4303.pdf>.
- Nastri, S. (2013, 26 junio). *Estrés laboral ¿Por qué sucede?* Hospital Alemán. Disponible en <https://www.hospitalaleman.org.ar/mujeres/estres-laboral-por-que-se-produce/>
- OIT. (2014, 28 enero). *La prevención del estrés en el trabajo: Lista de puntos de comprobación*. Págs. 114. Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_251057.pdf
- Olivares Faúndez, V. (2017, abril). Laudatio: Dra. Christina Maslach, comprendiendo el Burnout. *Ciencia y Trabajo*, 19(58).
- Ortiz, Guzmán. A. (2020). El estrés laboral: Origen, consecuencias y cómo combatirlo. *International Journal of Good Conscience*. 15(3), 1-19.
- Özdemir, E. (2021, 14 octubre). *Burnout*. Cerascreen. Disponible en <https://www.cerascreen.es/blogs/news/burnout>.
- Peiró Silla, J.M. (1993). *Desencadenantes del Estrés Laboral*. Unidad de Investigación de Psicología de las Organizaciones y del Trabajo. Disponible en: https://www.academia.edu/36279375/DESENCADENANTES_DEL_ESTR%C3%89S_LABORAL.
- Peiró Silla, J.M. (2001, enero-junio). El Estrés Laboral: una perspectiva individual y colectiva. *Investigación Administrativa* (88). Disponible en <https://www.ipn.mx/assets/files/investigacion-administrativa/docs/revistas/88/ART3.pdf>.
- Peiró Silla, J.M., Ramos López, J., & González Roma, V. (1994). *Intervención organizacional para el control del estrés laboral*. Intervención psicosocial en las organizaciones. Págs. 543-586.
- Pérez, A.M. (2010). *El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión*. Vivat Academia. Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>

- Quiteño, J., & Vinaccia Alpi, S. (2007, julio-diciembre). Burnout: Síndrome de quemarse en el trabajo. *Acta Colombiana de Psicología*, 10(2).
- Rodríguez González, R., Roque Doval, Y., & Molerio Pérez, O. (2022, enero). Estrés laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento. *Revista Internacional de Psicología*, 03(01).
- Sánchez Cuevas, G. (2022, 6 abril). *Estrés laboral: tratamiento y claves para mejorar*. Recuperado de La Mente es maravillosa. Disponible en: <https://lamenteesmaravillosa.com/estres-laboral-tratamiento-claves-mejorar/>
- Sánchez, J.M. (2010). Estrés laboral. *Hidrogénesis*, 8(2), 55.
- Savio, S. A. (2008). El síndrome de Burn out un proceso de estrés laboral crónico. *Hologramática*, 1(8), 121-138.
- Schaufeli, W., Tarris, T. & Rehen, W. (2008). Workaholism, Burnout, and Work Engagement: Three of a Kind or Three Different Kinds of Employee Well-being. ("Workaholism, Burnout, and Work Engagement: Three of a Kind or Three ...") *Applied Psychology and International Review*, 57 (2), 173-203.
- Vidal Lacosta (2018). *Estudio del estrés laboral en las pymes en la provincia de Zaragoza*. [Tesis Doctoral, Universidad de Zaragoza]. Disponible en <https://zaguan.unizar.es/record/76837/files/TESIS-2019-009.pdf>.
- Vidal Lacosta (2019, abril). *El Estrés Laboral: análisis y prevención*. Prensas de la Universidad de Zaragoza.
- Zapata, A.R. (2014). *Evolución Histórica de la Prevención de Riesgos Laborales. Estudio de caso: La Ladrillera Murciana S.A. (1932)*. [Trabajo de Fin de Grado, Universidad de Murcia] Disponible en: <https://ury1.com/Q2pPq>

ANEXO 1

Cuestionario

Instrucciones: ponga al lado de cada pregunta la respuesta marcada del 1 al 7 dentro del cuadro. (1. Nunca, 2. Raras veces, 3. Ocasionalmente, 4. Alguna vez, 5. Frecuentemente, 6. Generalmente, 7. Siempre).

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 mi 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

Cuestionario de salud de Golberg GHQ-12

Marque la casilla más acertada en su situación, no deje ninguna sin contestar.

1. ¿Ha podido concentrarse bien en lo que hace?
 - a) Mejor que lo habitual.
 - b) Igual que lo habitual.
 - c) Menos que lo habitual.
2. ¿Sus preocupaciones le han hecho perder mucho sueño?
 - a) No, en absoluto.
 - b) No más que lo habitual.
 - c) Bastante más que lo habitual.
3. ¿Ha sentido que está jugando un papel útil en la vida?
 - a) Mas que lo habitual.
 - b) Igual que lo habitual.
 - c) Menos útil que lo habitual.
 - d) Mucho menos.
4. ¿Se ha sentido capaz de tomar de decisiones?
 - a) Más capaz de lo habitual.
 - b) Igual que lo habitual.
 - c) Menos capaz que lo habitual.
 - d) Mucho menos.
5. ¿Se ha sentido constantemente agobiado y en tensión?
 - a) No, en absoluto.
 - b) No más que lo habitual.
 - c) Bastante más que lo habitual.
 - d) Mucho más.

6. ¿Ha sentido que no puede superar las dificultades?
 - a) No, en absoluto.
 - b) No más que lo habitual.
 - c) Bastante más que lo habitual.
 - d) Mucho más.
7. ¿Ha sido capaz de disfrutar sus actividades normales de cada día?
 - a) Más que lo habitual.
 - b) Igual que lo habitual.
 - c) Menos que lo habitual.
 - d) Mucho menos.
8. ¿Ha sido capaz de hacer frente a sus problemas?
 - a) Más capaz que lo habitual.
 - b) Igual que lo habitual.
 - c) Menos capaz que lo habitual.
 - d) Mucho menos.
9. ¿Se ha sentido poco feliz y deprimido?
 - a) No, en absoluto.
 - b) No más que lo habitual.
 - c) Bastante más que lo habitual.
 - d) Mucho más.
10. ¿Ha perdido confianza en sí mismo?
 - a) No, en absoluto.
 - b) No más que lo habitual.
 - c) Bastante más que lo habitual.
 - d) Mucho más.

11. ¿Ha pensado que usted es una persona que no vale para nada?
- a) No, en absoluto.
 - b) No más que lo habitual.
 - c) Bastante más que lo habitual.
 - d) Mucho más.
12. ¿Se siente razonablemente feliz considerando todas las circunstancias?
- a) Más feliz que lo habitual.
 - b) Aproximadamente lo mismo que lo habitual.
 - c) Menos feliz que lo habitual.
 - d) Mucho menos que lo habitual.

ANEXO 3

Cuestionario 20

CARGA DE TRABAJO			
20. CARGA MENTAL		Personas afectadas	
Área de trabajo		Fecha	Fecha próxima revisión
Cumplimentado por			
1. El nivel de atención requerido para la ejecución de la tarea es elevado.	SI	NO	Pasar a la cuestión 4.
2. Debe mantenerse la atención menos de la mitad del tiempo o solo de forma parcial.	SI	NO	Alternar tareas con distintos grados de exigencia a fin de prevenir situaciones de fatiga, saturación o hipovigilancia.
3. Además de las pausas reglamentarias, el trabajo permite alguna pausa.	SI	NO	Prever pausas cortas y frecuentes para evitar la aparición de la fatiga.
4. Se puede cometer algún error sin que incida de forma crítica sobre instalaciones o personas (paños, rechazos de producción, accidentes, etc.).	SI	NO	Facilitar el proceso de toma de decisiones (información suficiente, simbología adecuada, tiempo de respuesta, etc.).
5. El ritmo de trabajo viene determinado por causas externas (cadena, público, etc.).	SI	NO	Pasar a la cuestión 7.
6. El ritmo de trabajo es fácilmente alcanzable por un trabajador con experiencia.	SI	NO	Alternar con otros puestos, establecer pausas cortas.
7. El trabajo se basa en el tratamiento de información (procesos automatizados, informática, etc.).	SI	NO	Pasar a otro cuestionario.
8. La información se percibe correctamente.	SI	NO	Comprobar el diseño de las señales o indicadores (tamaño, forma, contraste, etc.) y su disposición.
9. Se entiende con facilidad.	SI	NO	Utilizar símbolos unívocos y claros.
10. La cantidad de información que se recibe es razonable. Se cuenta con la información necesaria para el desempeño de las tareas.	SI	NO	Evitar una sobrecarga de información; parcelar la información. Facilitar la información necesaria.
11. La información es sencilla, se evita la memorización excesiva de datos.	SI	NO	Facilitar la consulta de datos con procedimientos escritos.
12. El diseño de los mandos o paneles es adecuado a la acción requerida.	SI	NO	Comprobar la adecuación de los mandos (función, posición, correspondencia mandos/señales).
13. El trabajador tiene experiencia o conoce el proceso y los equipos.	SI	NO	Formar e informar.
14. El trabajo suele realizarse sin interrupciones.	SI	NO	Evitar lo máximo posible las interrupciones en la realización del trabajo.

15.El entorno físico facilita el desarrollo de la tarea.

SI

NO

Prestar atención a los factores del entorno físico, especialmente al ruido.

CRITERIOS DE VALORACIÓN		
MUY DEFICIENTE	DEFICIENTE	MEJORABLE
Tres o más deficientes.	2, 3, 8, 9, 10, 11.	4, 6, 12, 13, 14, 15.

RESULTADO DE LA VALORACIÓN				
	Muy deficiente	Deficiente	Mejorable	Correcta
OBJETIVA	☐	☐	☐	☐
SUBJETIVA	☐	☐	☐	☐

ACCIONES A TOMAR PARA CORREGIR LAS DEFICIENCIAS DETECTADAS

ANEXO 4

Cuestionario 21

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO			
21. TRABAJO A TURNOS		Personas afectadas	
Área de trabajo	Fecha	Fecha próxima revisión	
Cumplimentado por			
1. El trabajo que se realiza es a turnos.	SI	NO	Pasar a otro cuestionario.
2. El calendario de turnos se conoce con antelación.	SI	NO	Informar a los interesados con suficiente antelación, de manera que puedan organizarse sus actividades extralaborales.
3. Los trabajadores participan en la determinación de los equipos.	SI	NO	Establecer los equipos teniendo en cuenta las necesidades de los trabajadores.
4. Los equipos de trabajo son estables.	SI	NO	Procurar que los miembros integrantes de cada grupo sean siempre los mismos.
5. Se facilita la posibilidad de una comida caliente y equilibrada.	SI	NO	Prever instalaciones adecuadas y tiempo suficiente para comer.
6. Se realiza una evaluación de la salud antes de la incorporación al trabajo nocturno y posteriormente a intervalos regulares.	SI	NO	Deben realizarse estos reconocimientos. El trabajador tiene derecho a un trabajo diurno si se reconocen problemas de salud ligados al trabajo nocturno.
7. El trabajo implica los turnos nocturnos.	SI	NO	Pasar a otro cuestionario.
8. Se respeta el ciclo sueño / vigilia.	SI	NO	Situar los cambios de turno entre las 6h y las 7h; las 14h y las 15h; y alrededor de las 23 h.
9. Se procura que el número de noches de trabajo consecutivas sea mínimo.	SI	NO	Replantear la organización de los turnos, aumentando el número de períodos en los que se pueda dormir de noche.
10. La adscripción continuada a un turno de noche es inferior a dos semanas.	SI	NO	No se trabajará en turno de noche más de dos semanas seguidas, salvo voluntariamente.
11. Los servicios y medios de protección y prevención en materia de seguridad y salud son los mismos que los de día.	SI	NO	Deben facilitarse los mismos servicios.
12. La carga de trabajo es inferior en el turno de noche.	SI	NO	Siempre que sea posible se exigirá menor carga de trabajo.
13. Existe en la empresa una política de limitación para trabajar en turno nocturno.	SI	NO	Es recomendable limitar el nº de años que se trabaja a turnos (por ejemplo 15 años) y establecer limitaciones por edad (desaconsejarlo a menores de 20 años y a mayores de 45 años).

15. Se informa a los trabajadores sobre la calidad del trabajo realizado.	SI	NO	Informar a los trabajadores de los resultados del trabajo efectuado, de manera que puedan corregirlo si es necesario.
16. Generalmente se toman decisiones sin consultar a los trabajadores.	SI	NO	Pasar a la cuestión 20.
17. Para la asignación de tareas se tiene en cuenta la opinión de los interesados.	SI	NO	Tener en cuenta la opinión de los trabajadores para la asignación de tareas.
18. Existe un sistema de consulta. Suelen discutirse los problemas referidos al trabajo.	SI	NO	Establecer sistemas de participación: reuniones, grupos de trabajo, etc.
19. Cuando se introducen nuevos métodos o equipos se consultan o discuten con los trabajadores.	SI	NO	Informar de los cambios. Tener en cuenta la opinión de los trabajadores para su establecimiento.
20. La tarea facilita o permite el trabajo en grupo o la comunicación con otras personas.	SI	NO	Establecer sistemas que faciliten la comunicación entre los trabajadores.
21. Por regla general, el ambiente laboral permite una relación amistosa.	SI	NO	Facilitar la colaboración entre los miembros del grupo de trabajo.
22. El ambiente permite una relación amistosa. Cuando existe algún conflicto se asume y se buscan vías de solución, evitándose situaciones de acoso.	SI	NO	En caso de detectar conflictos deben aceptarse y buscar vías de solución.
23. Si la tarea se realiza en un recinto aislado, cuenta con un sistema de comunicación con el exterior (teléfono, interfono, etc.).	SI	NO	Facilitar la comunicación con el exterior.
24. En caso de existir riesgo de exposición a conductas violentas de personal externo (clientes, atra-cos...) está establecido un programa de actuación.	SI	NO	Debe establecerse un programa de medidas preventivas.

CRITERIOS DE VALORACIÓN		
MUY DEFICIENTE	DEFICIENTE	MEJORABLE
4 ó mas deficientes.	2, 5, 9, 11, 13, 15, 18, 22.	3, 4, 6, 8, 10, 14, 17, 19, 20, 21, 23, 24.

RESULTADO DE LA VALORACIÓN				
	Muy deficiente	Deficiente	Mejorable	Correcta
OBJETIVA	☐	☐	☐	☐
SUBJETIVA	☐	☐	☐	☐

ACCIONES A TOMAR PARA CORREGIR LAS DEFICIENCIAS DETECTADAS

ANEXO 5

Cuestionario 22

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO			
22. FACTORES DE ORGANIZACIÓN		Personas afectadas	
Área de trabajo	Fecha	Fecha próxima revisión	
Cumplimentado por			
1. El trabajo implica la realización continuada de tareas cortas, muy sencillas y repetitivas.	SI	NO	Pasar a la cuestión 4.
2. El trabajo permite la alternancia de tareas o la ejecución de varias tareas.	SI	NO	Evitar la repetición de tareas elementales, ampliando el ciclo o dando posibilidad de alternar con otras tareas.
3. Se realiza una tarea o subtarea con entidad propia (se incluyen tareas de preparación, ejecución y revisión).	SI	NO	Aumentar el contenido del trabajo dando la posibilidad de efectuar tareas de preparación y control.
4. La preparación de los trabajadores está en consonancia con el trabajo que realizan.	SI	NO	Si es insuficiente, dar información. Si es demasiado elevada, ampliar el contenido del trabajo.
5. El trabajador conoce la totalidad del proceso.	SI	NO	Informar a los trabajadores del funcionamiento global de la empresa y de sus objetivos.
6. El trabajador sabe para qué sirve su trabajo en el conjunto final.	SI	NO	Informar de la importancia de la tarea desarrollada.
7. La organización de las tareas está previamente definida, sin posibilidad de intervención u opinión por el interesado.	SI	NO	Pasar a la cuestión 12.
8. El trabajador puede tener iniciativa en la resolución de incidencias.	SI	NO	Dar posibilidad de intervención.
9. Puede detener el trabajo o ausentarse cuando de necesite.	SI	NO	El trabajador debe tener autonomía para determinar o variar el ritmo de trabajo, ausentarse del puesto y distribuir las pausas.
10. Puede elegir el método de trabajo.	SI	NO	Dar posibilidad de que el trabajador organice su propio trabajo.
11. Tiene posibilidad de controlar el trabajo realizado.	SI	NO	Dar posibilidad de que el trabajador organice su propio trabajo y controle el resultado del mismo.
12. Se carece de una definición exacta de las funciones que deben desarrollarse en cada puesto de trabajo.	SI	NO	Pasar a la cuestión 16.
13. Las consignas de ejecución (órdenes de trabajo, instrucciones, procedimientos...) están claramente definidas y se dan a conocer a los trabajadores.	SI	NO	Las personas deben saber cuáles son las funciones y responsabilidades de su puesto y las de sus compañeros.
14. Se evitan incongruencias, incompatibilidades o contradicciones entre órdenes o métodos de trabajo, exigencias temporales...	SI	NO	Evitar situaciones en las que los trabajadores se encuentren ante exigencias contradictorias (órdenes contradictorias, falta de tiempo, de recursos...).

15. Se informa a los trabajadores sobre la calidad del trabajo realizado.	SI	NO	Informar a los trabajadores de los resultados del trabajo efectuado, de manera que puedan corregirlo si es necesario.
16. Generalmente se toman decisiones sin consultar a los trabajadores.	SI	NO	Pasar a la cuestión 20.
17. Para la asignación de tareas se tiene en cuenta la opinión de los interesados.	SI	NO	Tener en cuenta la opinión de los trabajadores para la asignación de tareas.
18. Existe un sistema de consulta. Suelen discutirse los problemas referidos al trabajo.	SI	NO	Establecer sistemas de participación: reuniones, grupos de trabajo, etc.
19. Cuando se introducen nuevos métodos o equipos se consultan o discuten con los trabajadores.	SI	NO	Informar de los cambios. Tener en cuenta la opinión de los trabajadores para su establecimiento.
20. La tarea facilita o permite el trabajo en grupo o la comunicación con otras personas.	SI	NO	Establecer sistemas que faciliten la comunicación entre los trabajadores.
21. Por regla general, el ambiente laboral permite una relación amistosa.	SI	NO	Facilitar la colaboración entre los miembros del grupo de trabajo.
22. El ambiente permite una relación amistosa. Cuando existe algún conflicto se asume y se buscan vías de solución, evitándose situaciones de acoso.	SI	NO	En caso de detectar conflictos deben aceptarse y buscar vías de solución.
23. Si la tarea se realiza en un recinto aislado, cuenta con un sistema de comunicación con el exterior (teléfono, interfono, etc.).	SI	NO	Facilitar la comunicación con el exterior.
24. En caso de existir riesgo de exposición a conductas violentas de personal externo (clientes, atraeos...) está establecido un programa de actuación.	SI	NO	Debe establecerse un programa de medidas preventivas.

CRITERIOS DE VALORACIÓN		
MUY DEFICIENTE	DEFICIENTE	MEJORABLE
4 ó mas deficientes.	2, 5, 9, 11, 13, 15, 18, 22.	3, 4, 6, 8, 10, 14, 17, 19, 20, 21, 23, 24.

RESULTADO DE LA VALORACIÓN				
	Muy deficiente	Deficiente	Mejorable	Correcta
OBJETIVA	☐	☐	☐	☐
SUBJETIVA	☐	☐	☐	☐

ACCIONES A TOMAR PARA CORREGIR LAS DEFICIENCIAS DETECTADAS