



EL ESTRÉS LABORAL Y EL BURNOUT

¿Qué se entiende por estrés?

A pesar de que pueda parecer lo contrario, el estrés no siempre tiene consecuencias negativas para los individuos. Aunque en ocasiones, puede convertirse en un riesgo para la seguridad y la salud de los trabajadores, se trata de una respuesta habitual y necesaria para nuestra supervivencia, que puede incluso favorecer nuestro desarrollo. El término estrés se ha popularizado de tal manera que ha generado cierta confusión conceptual. Las definiciones que se dan del mismo son diferentes en función del modelo que de estudio utilizado.

Una primera perspectiva lo describe como un estímulo. Así, a principios de siglo pasado, el fisiólogo Walter Cannon, lo describió como el estímulo capaz de producir respuestas de lucha o de huida. Dichos estímulos son los denominados estresores. En esta misma línea se situaban Holmes y Rahe. Estos autores entendían que los estímulos ambientales (sucesos vitales o estresores) son determinantes en el desarrollo del estrés.

Otra perspectiva de estudio considera al estrés como una respuesta psicológica o fisiológica ante una amenaza. Hans Selye, identificó al estrés como la respuesta inespecífica y generalizada a situaciones amenazadoras. Este endocrinólogo austriaco describió la conocida teoría del Síndrome General de Adaptación. Estableció que en la respuesta fisiológica ante un estímulo generador de estrés se suceden tres fases:

- **Fase inicial de alarma.** En la que se produce una activación fisiológica para dar una respuesta al estímulo.
- **Fase de resistencia.** El organismo trata de adaptarse al estresor que se prolonga en el tiempo.
- **Fase de agotamiento.** Aparecen las alteraciones psicosomáticas.

Otra de las perspectivas de estudio es el modelo transaccional. En 1970, McGrath, determinó que el estrés surge cuando se produce un desequilibrio sustancial (percibido) entre las demandas y la capacidad de respuesta (del individuo), bajo condiciones en las que el fracaso tiene importantes consecuencias (percibidas).

En las últimas décadas, el modelo de Karasek, denominado demandas-control, es la visión dominante. Según éste, el riesgo de tensión psicológica y enfermedad está explicado por la interacción entre dos dimensiones: altas demandas (entendido como altas exigencias psicológicas) y bajo control (explicado como baja posibilidad de desarrollo de habilidades por parte del individuo, así como baja autonomía sobre el contenido del trabajo). Este modelo ha sido ampliado con una tercera dimensión denominada apoyo social (como factor modulador del estrés).

La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, en la Campaña que está llevando a cabo durante los años 2014-2015, denominada "Gestionemos el estrés", expone que se produce estrés laboral si las exigencias del trabajo superan la capacidad del trabajador para afrontarlas (definición análoga a la proporcionada en el Acuerdo Marco Europeo sobre Estrés ligado al Trabajo).

¿Qué consecuencias puede tener el estrés?

Además de los daños para la salud de los trabajadores (físicos y psicológicos), el estrés puede acarrear consecuencias negativas tanto para las empresas, como para la sociedad en su conjunto. Según datos de la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, es el estrés el segundo problema de salud relacionado con el trabajo más frecuentemente denunciado en Europa (después de los TME). La magnitud del problema es tal que se atribuye que, entre el 50 y el 60% de todos los días perdidos de trabajo son causados por el mismo.

¿Qué factores lo provocan?

Al igual que unas determinadas condiciones de trabajo psicosocial pueden contribuir a mejorar el bienestar y la satisfacción de los trabajadores (además de mejorar el rendimiento empresarial y reducir los costes asociados para la sociedad), la presencia de factores de riesgo psicosocial puede relacionarse con el estrés, además de con la violencia en el trabajo*, entre otros (estudios afirman que están interrelacionados).

Son diversos los factores de riesgo psicosocial que se relacionan con el riesgo de estrés ligado al trabajo. A pesar de la complejidad de efectuar una clasificación exhaustiva de los mismos, la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo destaca como factores de riesgo psicosocial relacionados con el estrés: las demandas excesivas, las exigencias contradictorias, la falta de autonomía, el conflicto de rol, la inadecuada gestión de los cambios, así como la existencia de contextos laborales inadecuados como la falta de apoyo o la presencia de violencia en el trabajo.

También en el Acuerdo Europeo sobre Estrés Laboral se determina que el estrés relacionado con el trabajo puede implicar abordar aspectos como la organización del trabajo, las condiciones de trabajo y el entorno, la comunicación, así como otros factores individuales de carácter subjetivo.

¿Cuáles son las obligaciones del empresario?

La gestión del estrés además de suponer beneficios para las empresas es una obligación legal para las mismas. El empresario tiene un deber general de protección de la salud de los trabajadores, tal y como indica el artículo 14.2 de la **Ley 31/1995**, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, cuando expone que "(...) el empresario deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo".

Dado que según indica el artículo 16.1 de la citada **Ley 31/1995** "La prevención de riesgos laborales deberá integrarse en el sistema general de gestión de la empresa (...) a través de la implantación y aplicación de un plan de prevención de riesgos laborales", se recomienda el establecimiento de una política y un compromiso de gestión del estrés laboral por parte de la empresa, además de la inclusión en el plan de los procedimientos que permitan un adecuado tratamiento del mismo.

Existe, por otro lado, una obligación de evaluación de los riesgos y planificación de medidas preventivas relacionadas. Según el artículo 16.2.a de la **Ley 31/1995** "El empresario deberá realizar una evaluación inicial de los riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores (...)" y además "(...) realizará aquellas actividades preventivas necesarias para eliminar o reducir y controlar tales riesgos".

Asimismo investigará los daños para la salud relacionados con el estrés laboral. El artículo 16.3 de la **Ley 31/1995** indica que "Cuando se haya producido un daño para la salud de los trabajadores (...) el empresario llevará a cabo una investigación al respecto, a fin de detectar las causas de estos hechos".



En lo relacionado con la vigilancia de la salud de los trabajadores, habrá de tenerse en cuenta que el artículo 22 de la indicada **Ley 31/1995** especifica que "el empresario garantizará a los trabajadores a su servicio la vigilancia periódica de su estado de salud en función de los riesgos inherentes al trabajo" entre los que se incluyen los riesgos de carácter psicosocial. Habrá de tener cuenta además la obligación de que los trabajadores ocupen puestos compatibles con sus características personales, tal y como se refleja en el artículo 25.1 de la **Ley 31/1995**, cuando dice que "(...) garantizará de manera específica la protección de los trabajadores que, por sus propias características personales o estado biológico conocido (...) sean especialmente sensibles a los riesgos derivados del trabajo".

Y el burnout, ¿qué es?

Fue el término utilizado, a mediados de los años 70, por el psicólogo clínico Freudenberger, para describir el deterioro psicológico, la pérdida de energía, la desmotivación y otros síntomas de ansiedad sufridos por la mayoría de voluntarios y trabajadores que prestaban asistencia, durante un periodo más o menos largo de tiempo, en una clínica de atención a toxicómanos en Nueva York.

En la misma época, la psicóloga social Christina Maslach, empleó también dicho término para describir, en un estudio efectuado sobre respuestas emocionales de trabajadores dedicados a la ayuda a terceros, la gradual falta de responsabilidad y desinterés experimentado por éstos.

El burnout, también conocido como “síndrome de estar quemado en el trabajo” o “síndrome de desgaste profesional”, ha sido, y sigue siendo, un prolífico campo de estudio (principalmente en aquellas profesiones con atención y/o servicio a personas) lo que ha favorecido el desarrollo conceptual del mismo.

Algunos modelos explicativos conceden mayor influencia, en la aparición y desarrollo del síndrome, a los aspectos individuales frente a las condiciones de trabajo existentes. Ciertos modelos hacen hincapié en la propia exposición a estresores laborales, mientras que otros consideran que es la interacción del trabajador con determinadas condiciones psicosociales inadecuadas lo que resulta determinante. El burnout, en términos generales, es entendido como una respuesta al estrés laboral crónico.

Una de las descripciones más aceptadas del síndrome es la desarrollada por Maslach y Jackson, a través de tres dimensiones fundamentales (sobre lo que no existe consenso es sobre la secuencia de aparición de las mismas):

1. Desgaste emocional.

Manifestado en falta de energía, debilidad, fatiga, sentimiento de no poder dar más de uno mismo, de encontrarse al límite, etc.

2. Despersonalización.

Expresado a través de un sentimiento negativo o inapropiado hacia usuarios, actitudes negativas hacia éstos, así como insensibilidad, cinismo, etc.

3. Sentimiento de inadecuación e incompetencia.

Caracterizado por insatisfacción con los resultados del trabajo, baja autoestima, etc.

Estos tres elementos definitorios fueron establecidos al desarrollar el “Maslach Burnout Inventory” –MBI–, uno de los instrumentos de medida del burnout más utilizado.

El síndrome tiene una incidencia mayor en profesiones del sector servicios o asistencia a personas, aunque investigaciones recientes tienden a asociarlo a cualquier tipo de ocupación.

La NTP 704, del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, indica que, para que se produzca el burnout, entre otras, ha de darse un intercambio relacional intenso y duradero entre trabajador y usuario.

¿Qué factores se relacionan con el burnout?

No existe amplio consenso en la literatura científica sobre los principales factores desencadenantes del burnout. Aunque algunos de los que se destacan son: la sobrecarga de trabajo, la falta de autonomía y de apoyo social.

¿Qué manifestaciones pueden producirse?

La diferenciación entre los síntomas (se describen más de un centenar) y las consecuencias del burnout puede generar cierta confusión.

A nivel individual las manifestaciones (algunas de las cuales son comunes al estrés, la fatiga, el tedio e incluso la depresión, aunque se trata de constructos claramente diferenciados) pueden apreciarse a nivel físico, psicológico, además de conductual. Se pueden producir por tanto, daños para la salud del trabajador (existe jurisprudencia en nuestro país que ha reconocido el burnout como enfermedad del trabajo).



A nivel organizacional también pueden producirse consecuencias negativas, entre otras, el aumento del absentismo.

Todo ello hace del burnout un importante problema de salud laboral, sobre el que se constata un aumento de su incidencia, que podría venir propiciado, entre otros, por el incremento de puestos de trabajo con altas demandas de carácter emocional.

¿Cuáles son las obligaciones del empresario?

Las obligaciones del empresario ante problemas de burnout son análogas a las indicadas para el estrés laboral.

*Ficha informativa Nº 6. Violencia en el trabajo