



Conferencia dictada en el “1º Foro de las Américas en Investigación sobre Factores Psicosociales, Estrés y salud Mental en el Trabajo”.  
Cuernavaca (Morelos) 12-14 de octubre, 2006



# Riesgos psicosociales y Síndrome de quemarse por el trabajo (burnout)

**Pedro R. Gil-Monte**

Universidad de Valencia (España)

<http://www.uv.es/gilmonte>

**UNIPSI CO**

Unidad de Investigación Psicosocial de la Conducta Organizacional



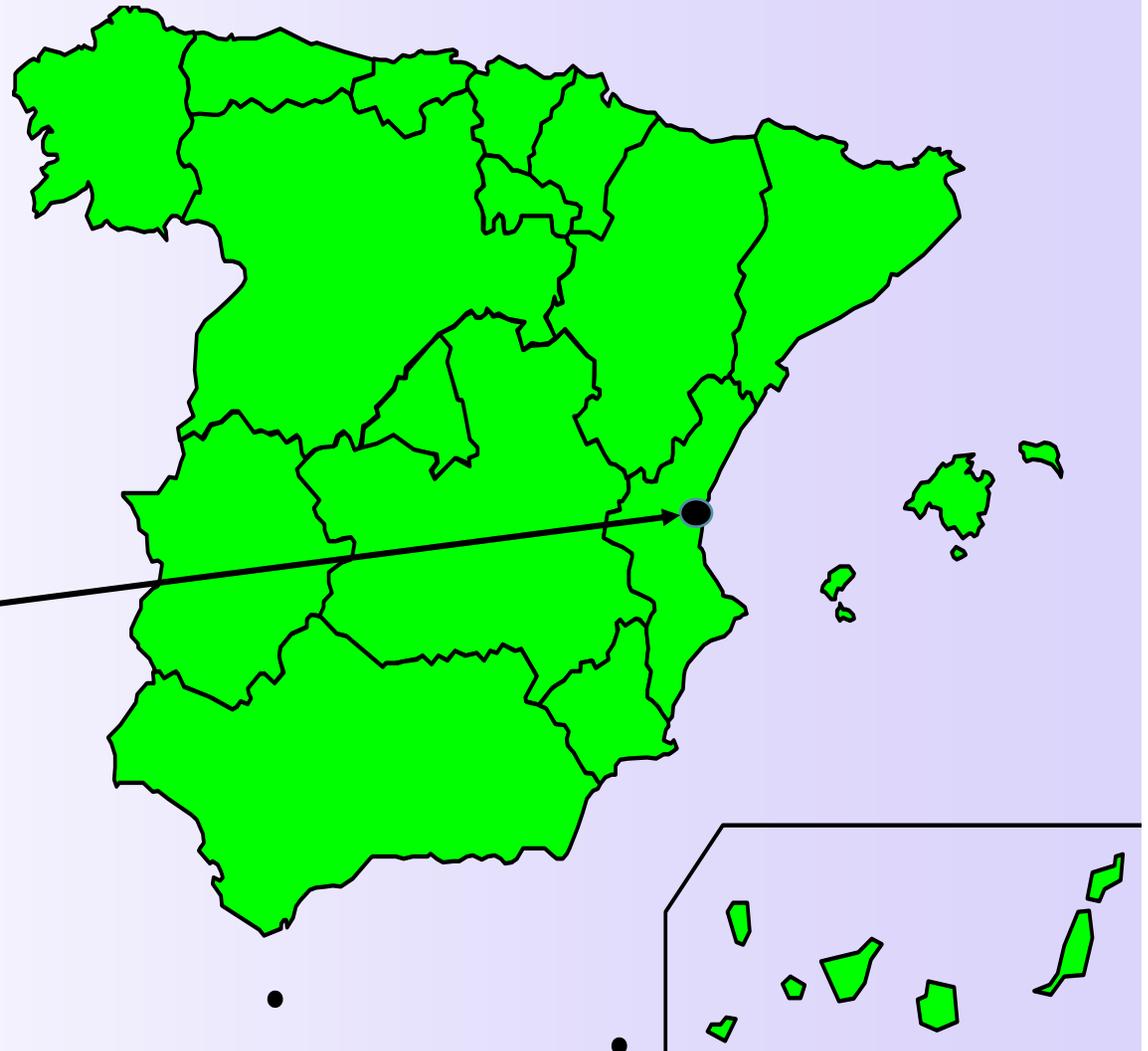


**Dtor. de la Unidad de Investigación Psicosocial de la  
Conducta Organizacional (UNIPSI CO)**

**Profesor de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones**

**U  
N  
I  
P  
S  
I  
C  
O**

**Universidad  
de  
Valencia**





# ¿Qué es la Psicología de la Salud Ocupacional?

**Disciplina implicada en la mejora de la calidad de vida en el trabajo, y en la promoción de la seguridad, la salud, y el bienestar de los trabajadores mediante la aplicación de principios y teorías psicológicas.**





# Origen

**Fusión de Salud Pública y Medicina Preventiva  
con Psicología Clínica y de la Salud,  
contextualizada en las organizaciones**

**U  
N  
I  
P  
S  
I  
C  
O**

## **EEUU (1800)**

**Accidentes y lesiones  
Conflicto organizacional  
Disfunciones del rol  
Higiene mental**

## **Europa (1970)**

**Alienación y amenaza a  
la dignidad humana  
fruto de la  
mecanización y de la  
burocracia.**





# OBJETIVO

**Que la gente  
pueda  
producir,  
atender,  
desarrollarse,  
y ser  
valorada.**



UNIVERSITAT  
ID VALÈNCIA



U  
N  
I  
P  
S  
I  
C  
O



**SUPONE:**

**la posibilidad de utilizar los conocimientos, destrezas, y habilidades, para alcanzar un alto rendimiento, mediante la satisfacción y el bienestar en el trabajo.**





# FACTORES PSICOSOCIALES

**Interacción entre entorno  
de trabajo y trabajador.**

**Dependiendo de  
percepciones y  
experiencias del  
trabajador, pueden  
influir sobre la salud,  
rendimiento y  
satisfacción en el trabajo.**





U  
N  
I  
P  
S  
I  
C  
O

# ¿Por qué estudiar los riesgos psicosociales y el estrés laboral en las organizaciones?

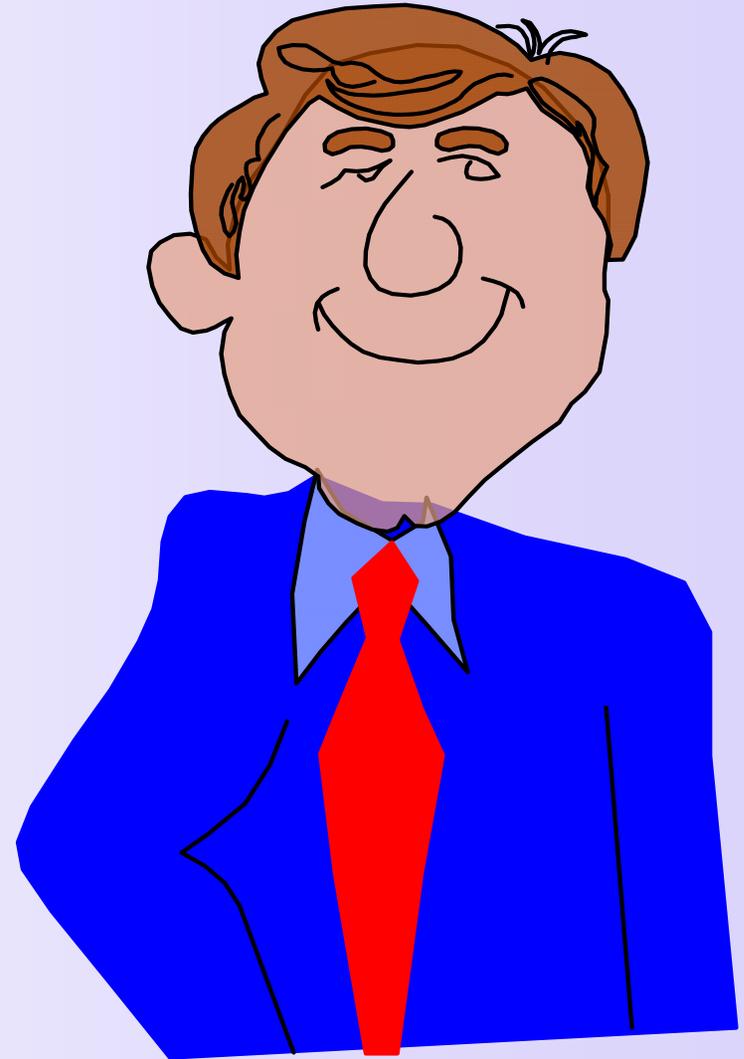




# *Imperativos socioculturales*

## **Mejora de la CVL**

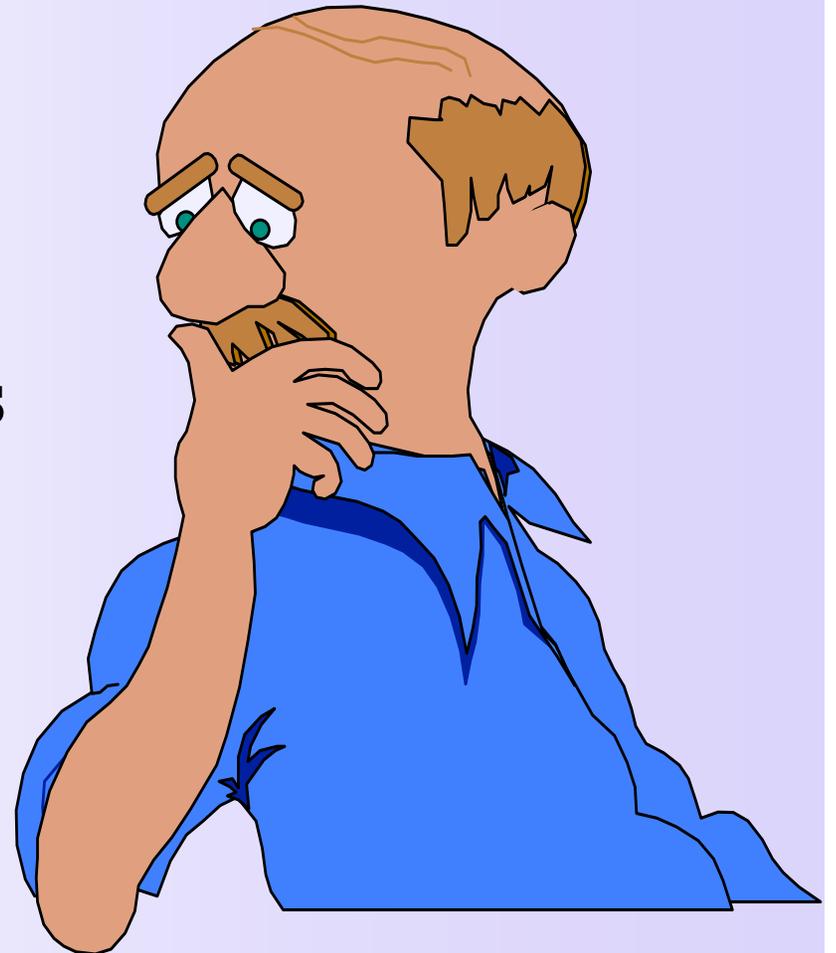
- Directiva Marco de la UE en materia de Salud y Seguridad Laboral (89/391/CEE)
- Ley de Prevención de Riesgos Laborales (BOE 10/11/95) •





## *O.I.T. (2001):*

**Entorno laboral  
(factores psicosociales)  
agente capaz de  
deteriorar la salud de las  
personas durante el  
desempeño de su  
trabajo.**



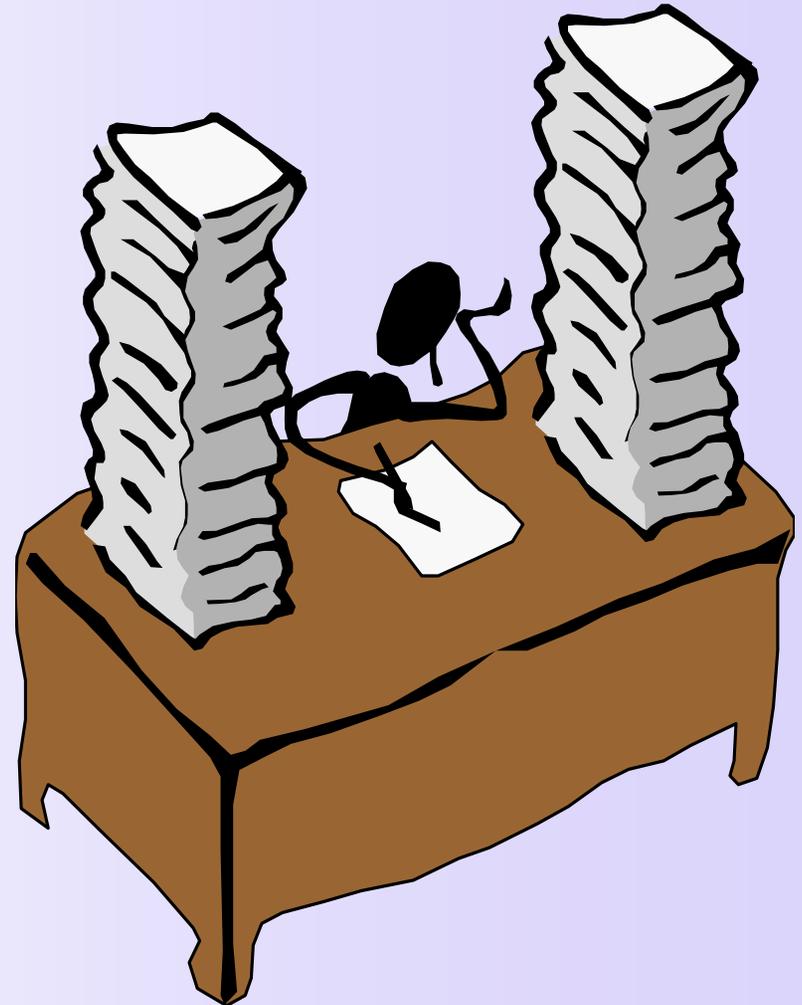


# Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida en el Trabajo

(Merllié y Paoli, 2001)

U  
N  
I  
P  
S  
I  
C  
O

**El 28% de los trabajadores que participaron en el estudio manifestaron sufrir estrés como problema de salud relacionado con su trabajo.**



UNIVERSITAT  
ID VALÈNCIA

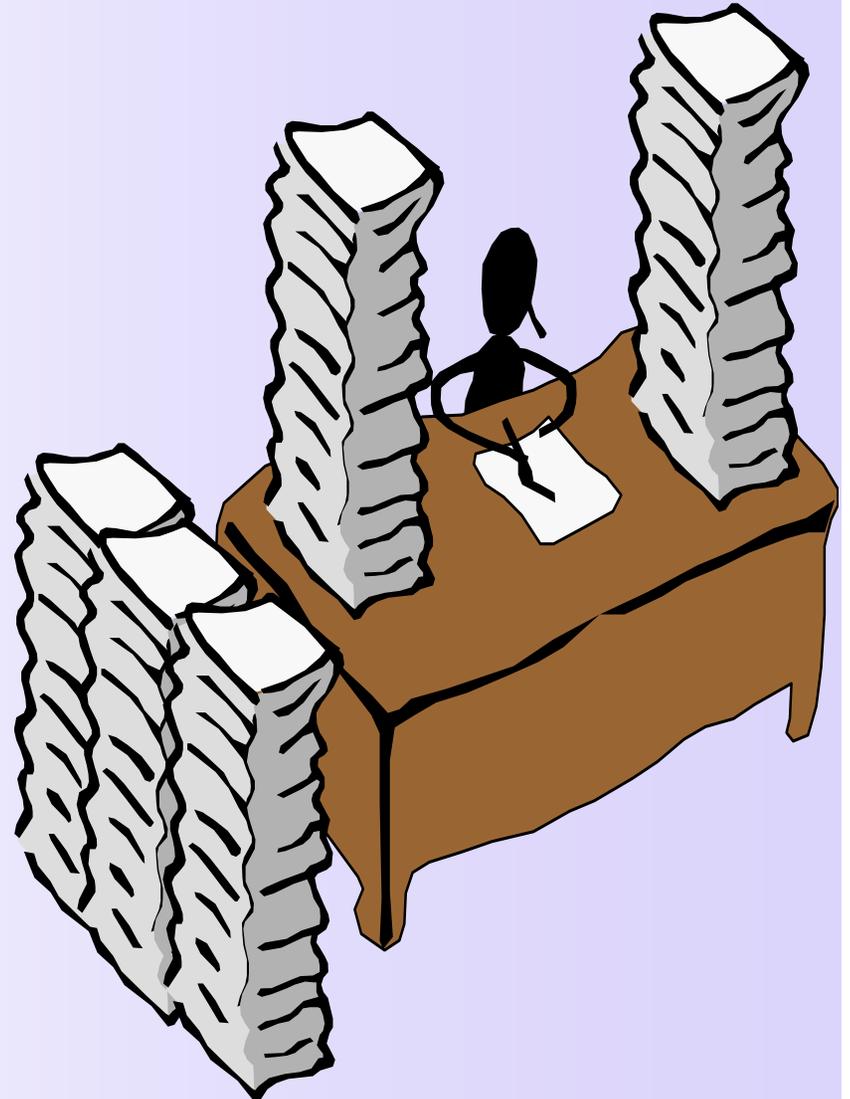


# Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida en el Trabajo

(Merllié y Paoli, 2001)

U  
N  
I  
P  
S  
I  
C  
O

**El 40% en el caso  
de trabajadores  
que percibían  
trabajar con un  
ritmo muy  
elevado o con  
plazos muy justos.**



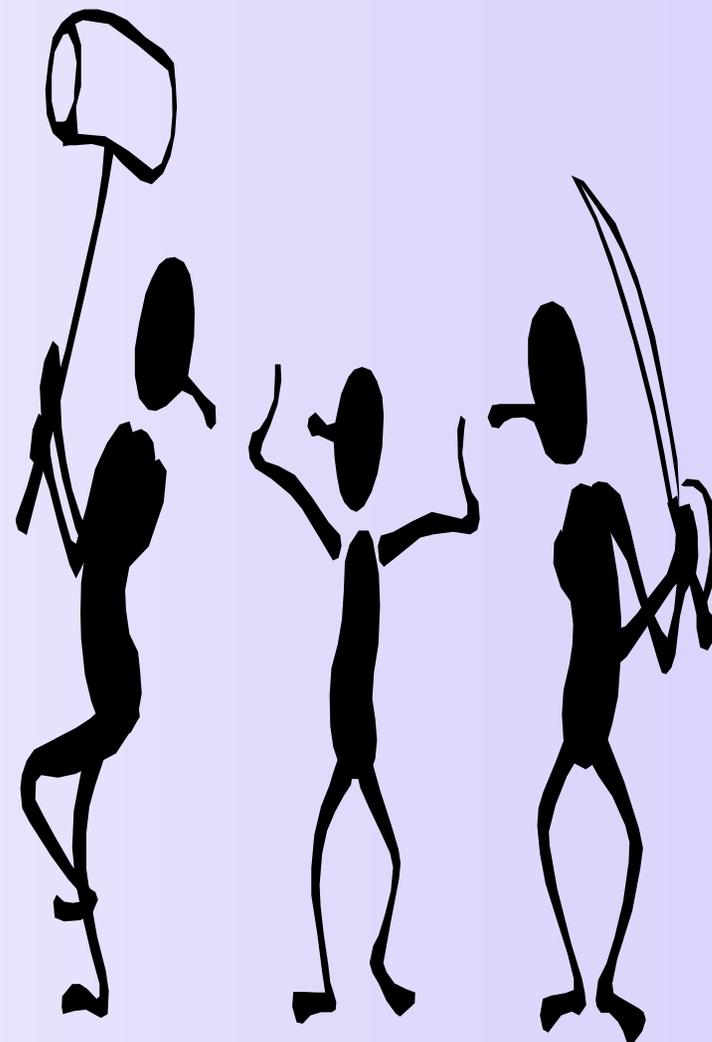
UNIVERSITAT  
ID VALÈNCIA



# Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (julio, 2002)

U  
N  
I  
P  
S  
I  
C  
O

**1.- Afecta a casi uno  
de  
cada tres  
trabajadores  
de la UE.**



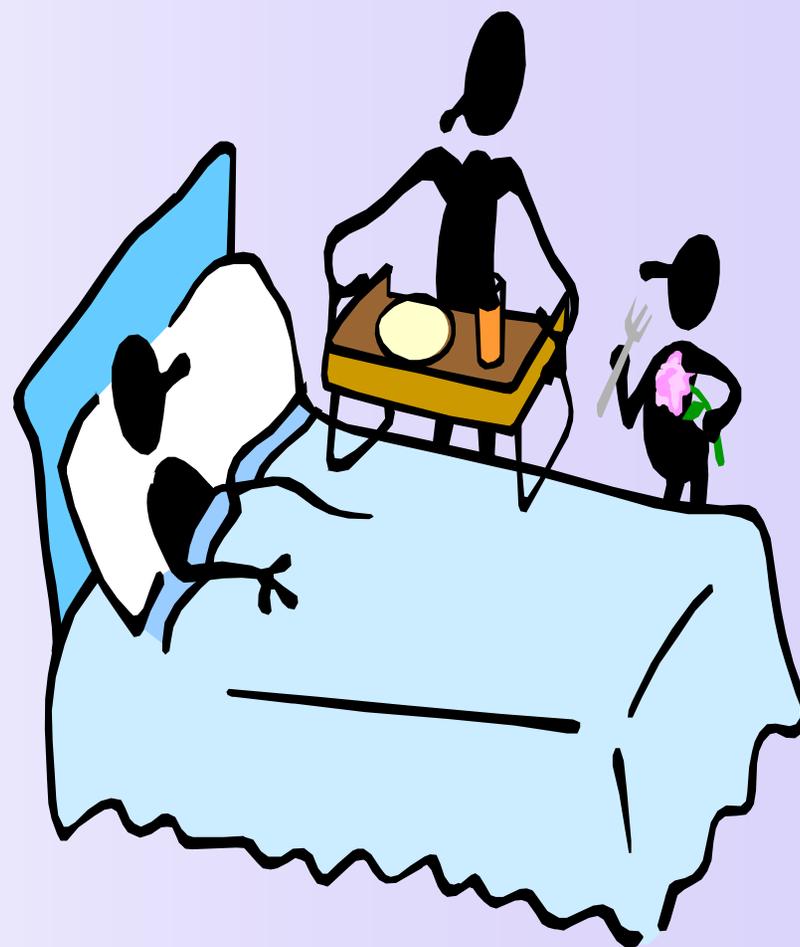
VNIVERSITAT  
ID VALÈNCIA



# Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (julio, 2002)

U  
N  
I  
P  
S  
I  
C  
O

**2.- Segundo  
problema de salud  
más comunicado por  
los trabajadores  
de la UE.**



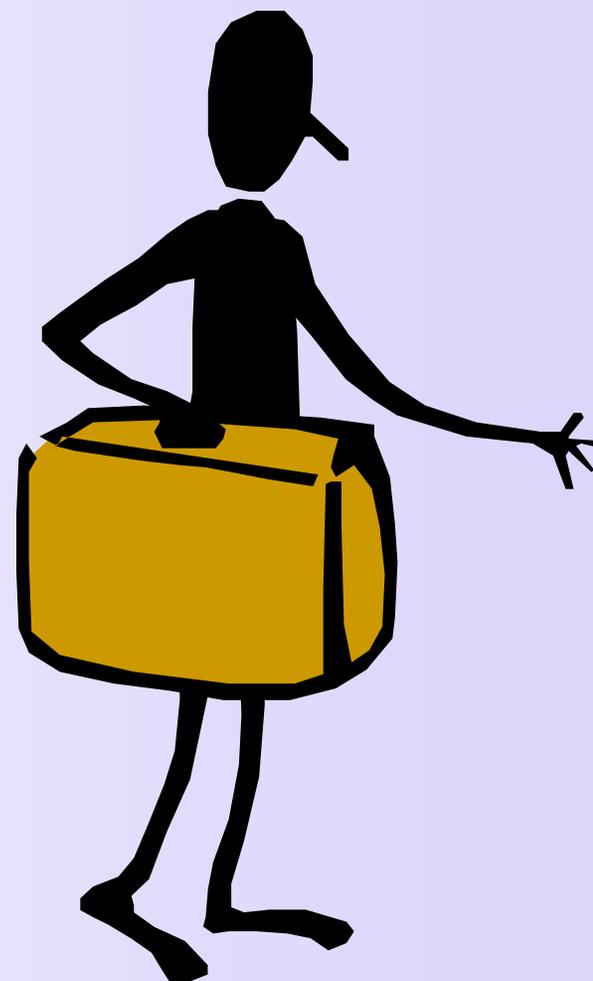
UNIVERSITAT  
ID VALÈNCIA



# Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (julio, 2002)

U  
N  
I  
P  
S  
I  
C  
O

**3.- Origen de más  
del 50% del  
absentismo laboral.**



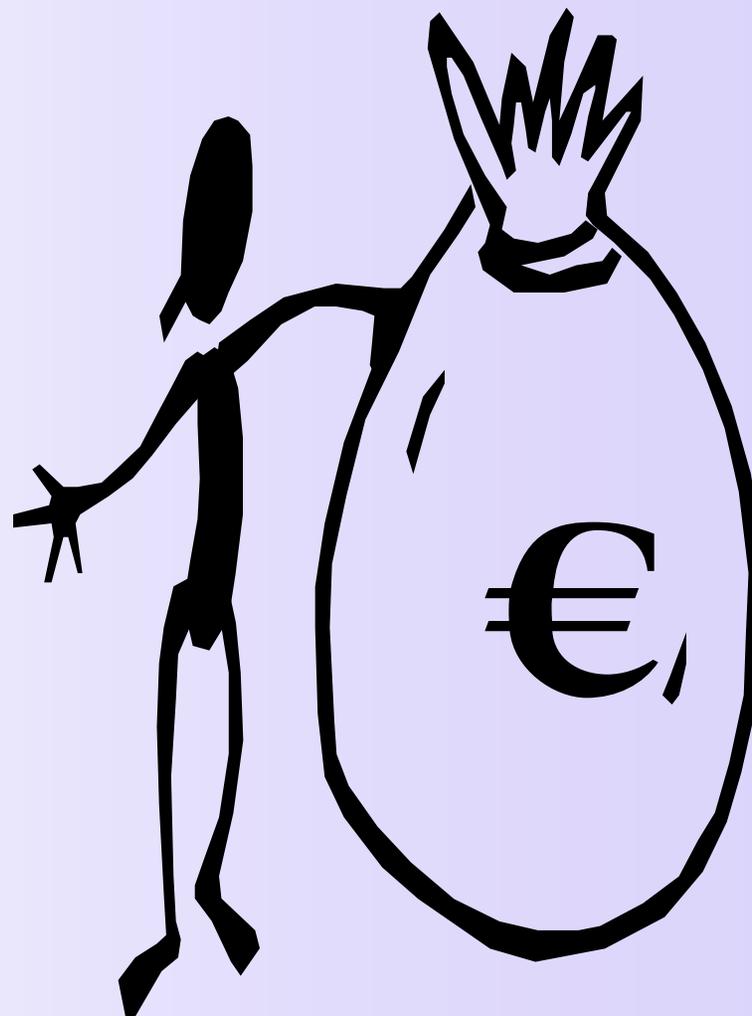
UNIVERSITAT  
ID VALÈNCIA



# Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (julio, 2002)

U  
N  
I  
P  
S  
I  
C  
O

**4.- Coste mínimo  
para la UE: 20.000  
millones de euros al  
año, por tiempo  
perdido y gasto  
salud.**



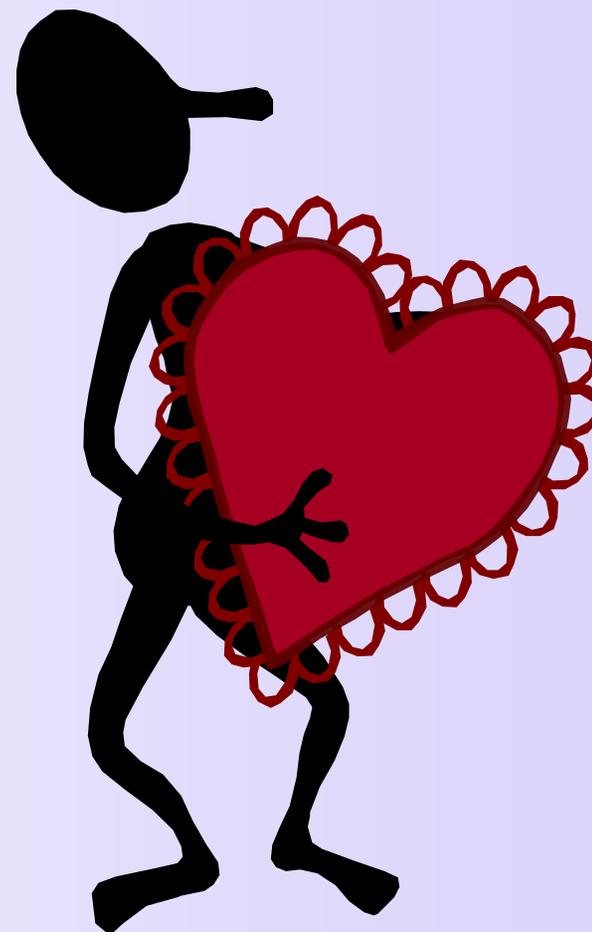
UNIVERSITAT  
ID VALÈNCIA



# Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (julio, 2002)

U  
N  
I  
P  
S  
I  
C  
O

**5.- El 16% de  
enfermedades  
cardiovasculares de  
hombres y 22% de  
mujeres originadas  
por estrés laboral**



UNIVERSITAT  
ID VALÈNCIA



# Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo (MTAS, 2002)

U  
N  
I  
P  
S  
I  
C  
O

**34,7%**  
**Actividad  
laboral no  
estresante**

**31,8%**  
**Actividad  
laboral  
estresante**



UNIVERSITAT  
ID VALÈNCIA

## LA ENFERMEDAD DEL TRABAJO

Lo que puede convertirse con el simple desánimo o la falta de concentración puede desembocar en enfermedades graves. Según datos de la UE, el estrés relacionado con el trabajo cuesta al año 20.000 millones de euros y lo padecen el 27% de

los trabajadores. El estrés lo genera la persona y no es fácil de detectar. Los especialistas advierten de que no es una enfermedad. No figura está registrada en la lista de enfermedades laborales. Para el estrés es un problema de adaptación

a ciertos entornos que está en el origen del 30% de todas las bajas laborales de la Unión Europea. Según datos del Ministerio de Trabajo, los sectores más relacionados con la travesía, el turismo, comunicaciones, transporte y educación.

# El estrés, una 'no enfermedad' muy cara

La UE calcula que provoca el 50% de las bajas laborales y cuesta 20.000 millones al año

Presión o un sustrecho. Madrid. Según que le suceda los síntomas: fatiga, ansiedad, dificultad para relajarse, pérdida de concentración, pérdida de apetito, dolor de cabeza o el sueño o cambios de humor. No sería extraño que estos signos se dieran o lo tengan que sufrir a nivel por algunos. Pero a lo mejor no es consecuencia de las actividades que pueden llegar a tener a la larga: estrés de paternidad, duelo, ansiedad, deportividad, dolor de cabeza o depresión. El estrés es un problema de salud que está, según la UE, en el origen del 30% de todas las bajas laborales.

Según datos de la Agencia Europea para la Salud y la Seguridad en el Trabajo, 40 millones de trabajadores europeos sufren el estrés cada año. La misma agencia calcula el coste anual de las enfermedades relacionadas, solo en el ámbito laboral, en 20.000 millones de euros. "Es una cifra a la baja", asegura Christian Heuback, director de la agencia europea, con sede en Bilbao. El estrés está en el origen de la mayoría de las



Un factor que influye en el estrés es el ritmo de vida, como el de estos.

para la Seguridad y la Salud en el trabajo se tienen cada día que vivir, los españoles. Según la IV Encuesta Nacional de Calidad de Vida en el Trabajo, sobre el 27% de los trabajadores europeos padecen estrés. La mayoría lo padece y se adaptan a él, pero un 10% está en vía de padecerlo. "Desde un nivel medio", como afirma la UE, el Ministerio de Trabajo estudia una encuesta con una muestra representativa ligada al estrés, y

**"En 2002 se vendieron en España 35 millones de cajas de ansiolíticos, al menos con receta"**

compara estos datos con los que el trabajador afirma que padece con el estrés. Desde Trabajo se da por supuesto que, en las diferencias de salud, España está en un 20% de media.

Ignacio Corchero, Seguridad, etc.



# Las Fallas





# EL SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO (SQT) (BURNOUT)

U  
N  
I  
P  
S  
I  
C  
O



UNIVERSITAT  
ID VALÈNCIA



# ¿QUÉ ES?

**Respuesta  
psicológica a  
estresores  
laborales  
crónicos de  
carácter  
interpersonal  
y emocional.**





U  
N  
I  
P  
S  
I  
C  
O



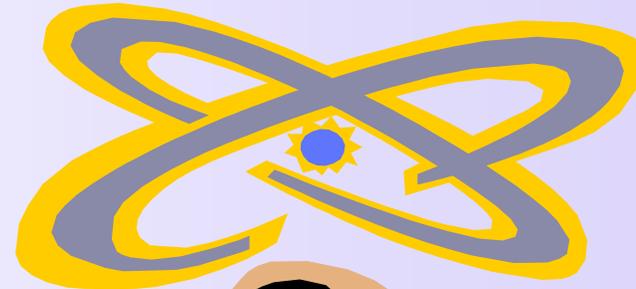
UNIVERSITAT  
ID VALÈNCIA



# DETERIORO COGNITIVO

U  
N  
I  
P  
S  
I  
C  
O

- **Desencanto profesional.**
- **Fracaso.**
- **Pérdida de ilusión.**
- **Baja realización personal en el trabajo.**
- **Baja eficacia profesional.**
- **Impotencia**



UNIVERSITAT  
ID VALÈNCIA



# DETERIORO AFECTIVO

U  
N  
I  
P  
S  
I  
C  
O

- Agotamiento/desgaste emocional y físico.
- Cansancio.
- Fatiga.



UNIVERSITAT  
ID VALÈNCIA



# DETERIORO ACTITUDINAL

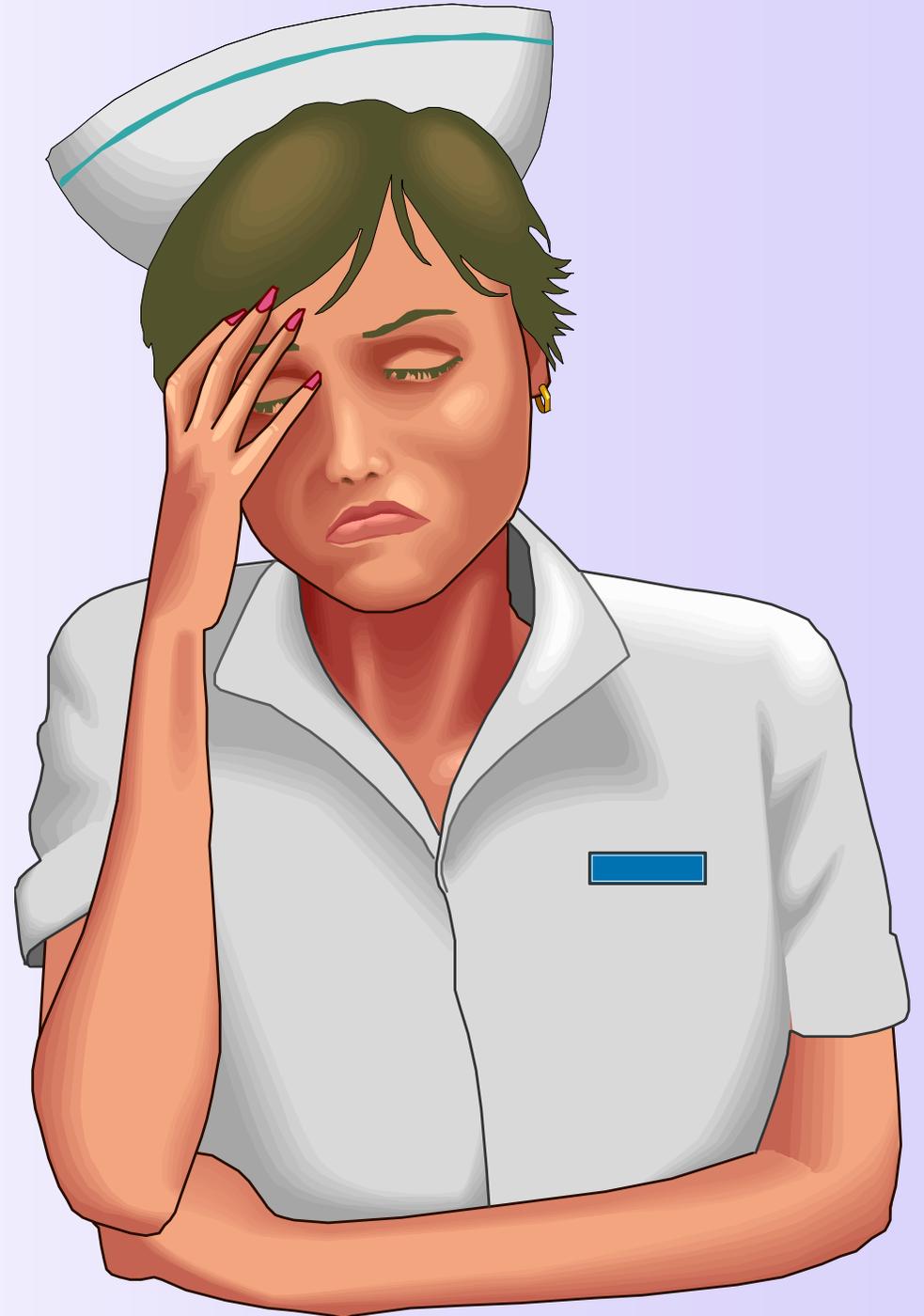
- **Indolencia.**
- **Despersonalización.**
- **Cinismo.**
- **Deterioro relación con pacientes (familiares).**





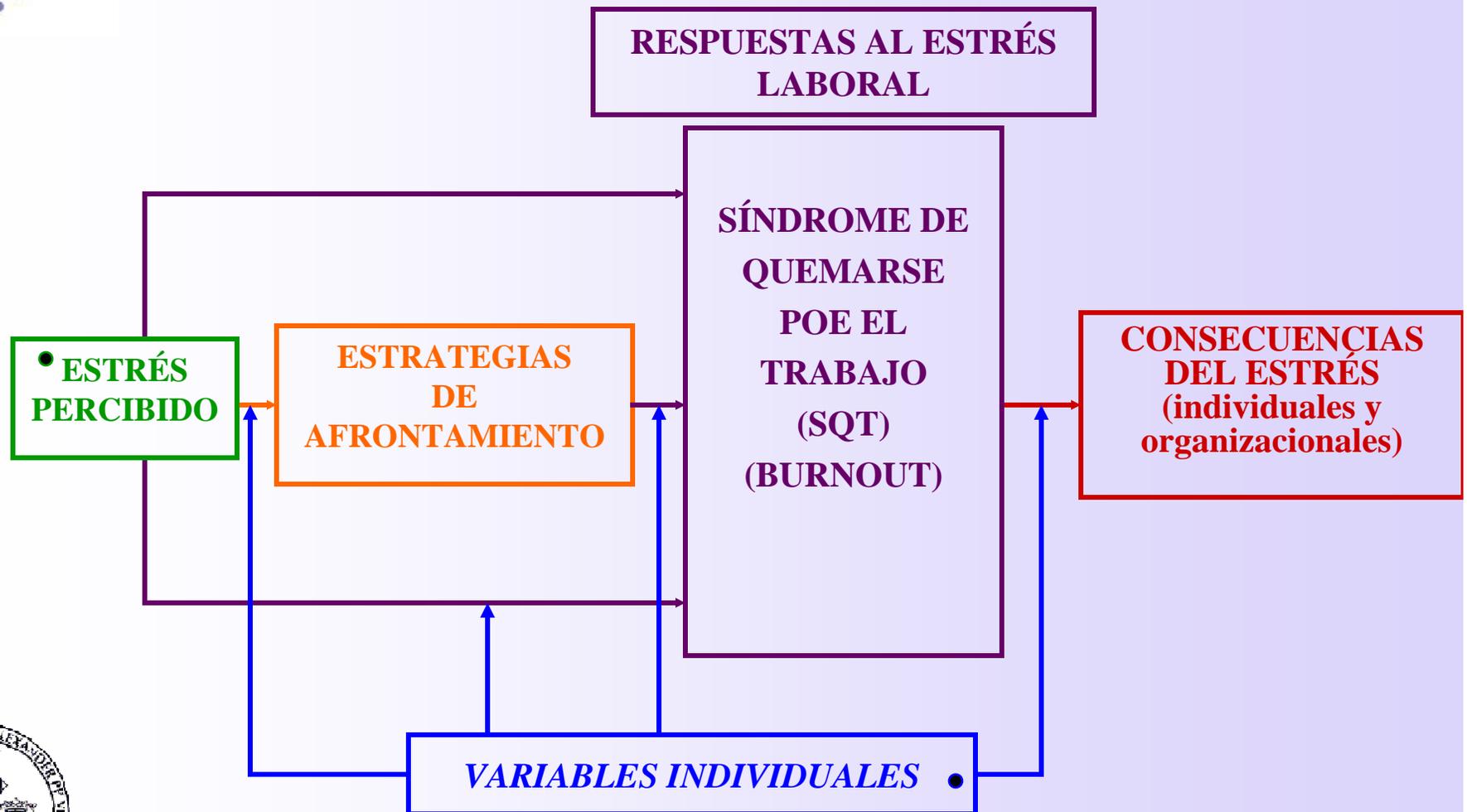
# CULPA

U  
N  
I  
P  
S  
I  
C  
O



UNIVERSITAT  
ID VALÈNCIA

# El proceso del estrés laboral





U  
N  
I  
P  
S  
I  
C  
O

# NO ES (alusión coloquial):

- Estrés (+ vs. -).
- Alienación.
- Insatisfacción.
- Frustración.
- Cansancio, agotamiento.
- Depresión.
- Ansiedad.
- Enfado, irritación, agresividad.
- Aburrimiento.
- Etc.





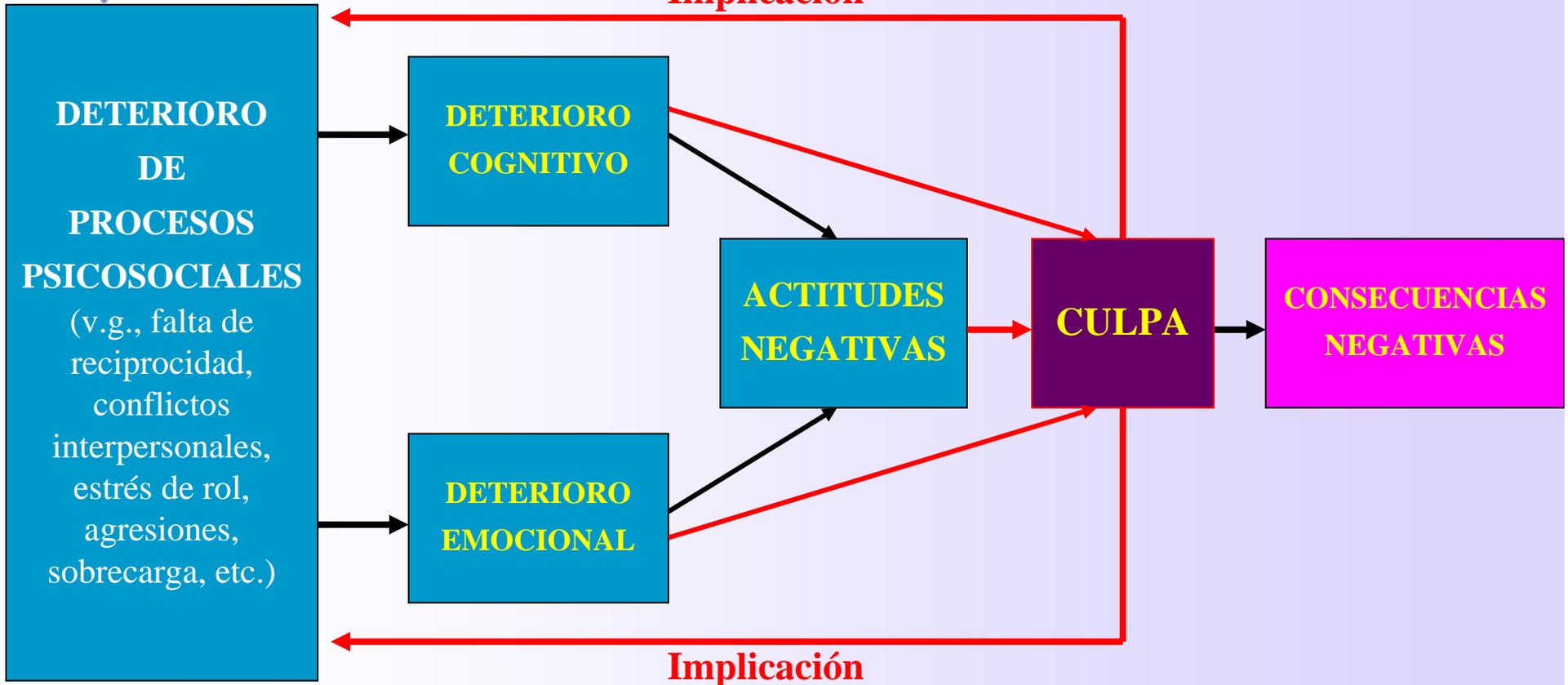
U  
N  
I  
P  
S  
I  
C  
O



# ¿CÓMO?



# EL PROCESO DEL SQT



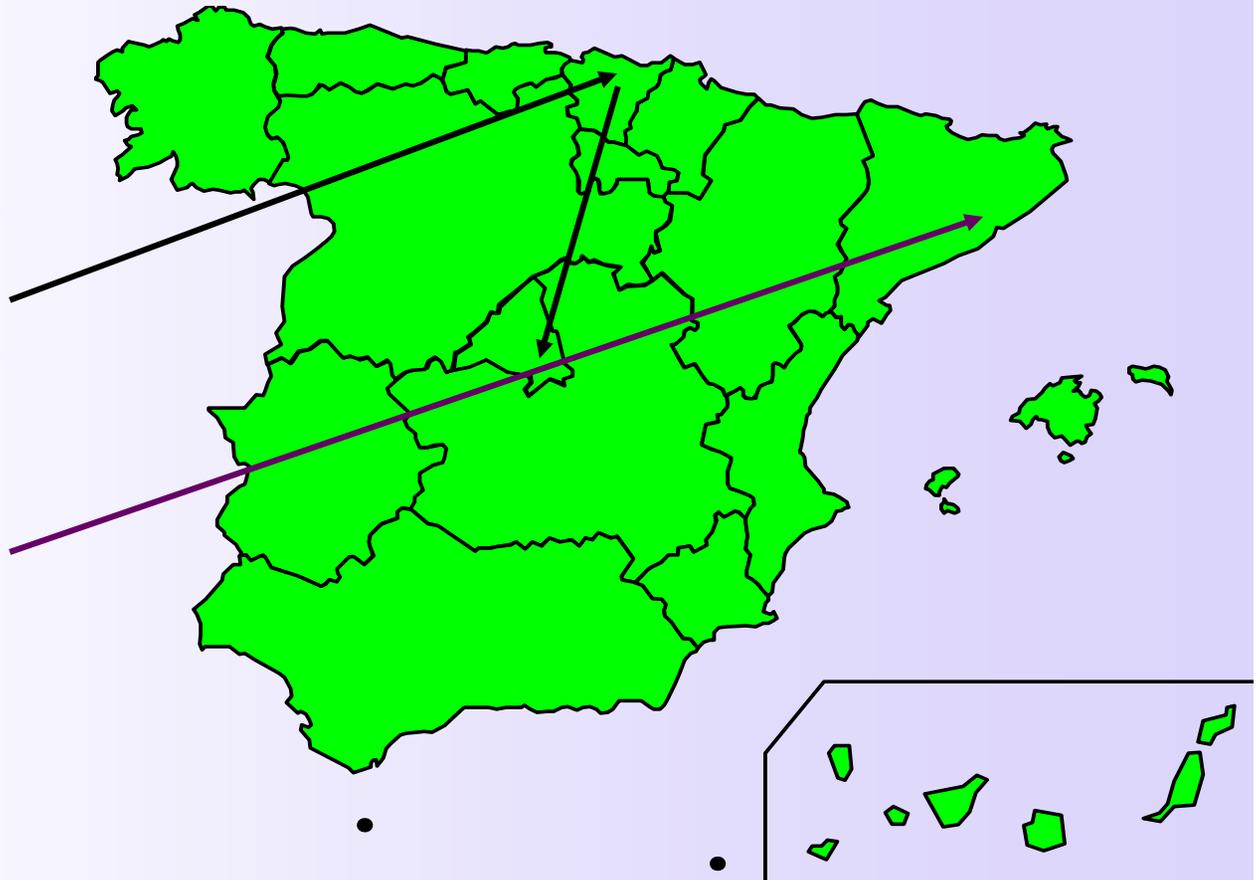


# SENTENCIAS JUDICIALES EN ESPAÑA

## ACCIDENTE LABORAL:

U  
N  
I  
P  
S  
I  
C  
O

- 9-02-99
- 27-03-02
- 26-10-00
- 27-12-02





U  
N  
I  
P  
S  
I  
C  
O

# ¿POR QUÉ?



# La organización como conjunto de sistemas interrelacionados



U  
N  
I  
P  
S  
I  
C  
O

Cambios  
económicos

Cambios  
sociales

SISTEMA  
TÉCNICO

CONTEXTOS

SISTEMA  
SOCIAL

CONDUCTA  
EN LA  
ORGANIZAC.

TAREAS

ROLES

SISTEMA  
PERSONAL

Cambios  
tecnológicos

Cambios  
demográficos



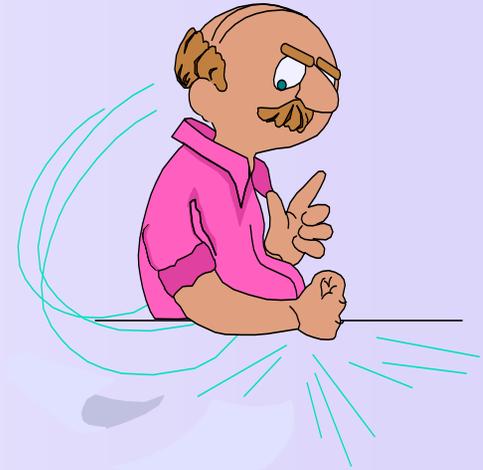
UNIVERSITAT  
ID VALÈNCIA



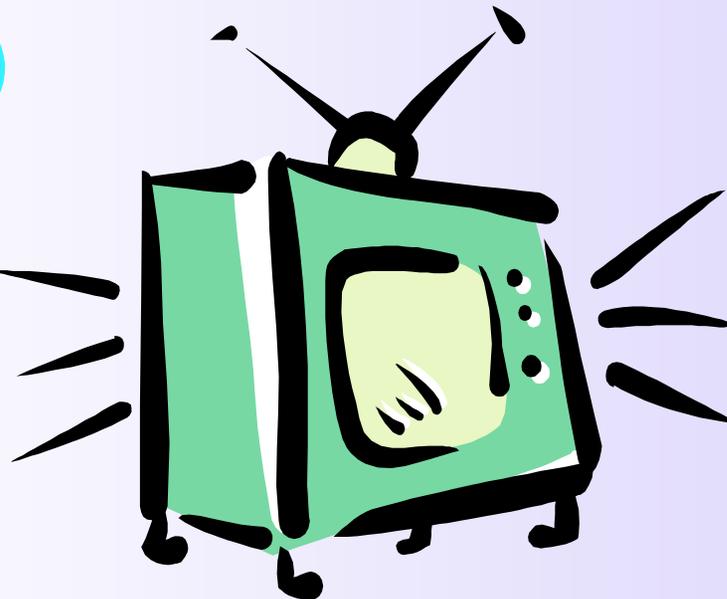
# Cambios condiciones sociodemográficas



**Cambios sociodemográficos**



**Cambios cultura:**  
*“sociedad de la queja”*



**Cambios en condiciones tecnológicas**



U  
N  
I  
P  
S  
I  
C  
O



# Antecedentes del sistema físico-tecnológico de la organización



**Configuración estructural:  
Burocracias**



**Tecnología de la organización**



**Sentimientos de abandono e indefensión**



**Normas burocráticas**



# Antecedentes del sistema social-interpersonal

U  
N  
I  
P  
S  
I  
C  
O



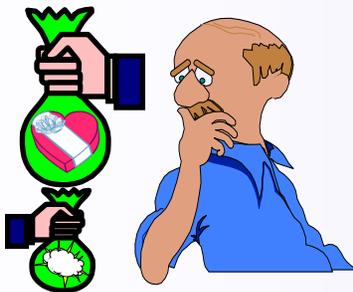
**Incertidumbre en límites de relación pacientes**



**Implicación en problemas de paciente**



**No control resultados tarea**



**Inequidad intercambios sociales**



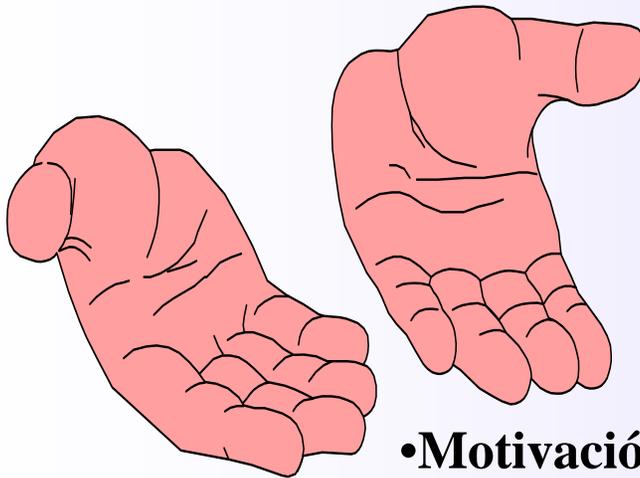
**Conflictos interpersonales**



**Falta de apoyo social**

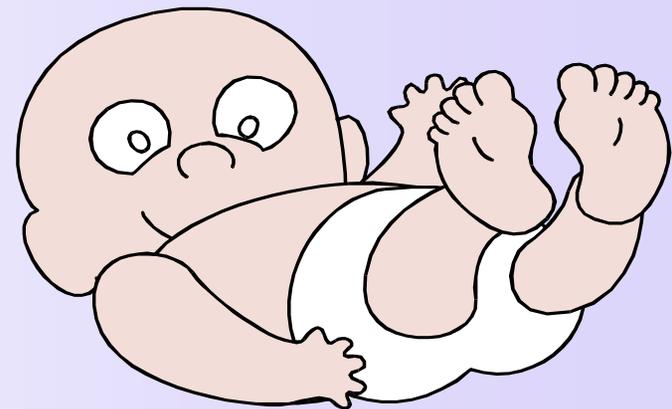


# Variables individuales



- Motivación ayuda.
- Autoeficacia.
- Idealismo profesión.
- Etc.

- Sexo.
- Edad.
- Antigüedad.
- Etc.



## ESTRESORES ORGANIZACIONALES

### ENTORNO SOCIAL DE LA ORGANIZACIÓN

- Condiciones sociodemográficas
- Cambios en normativa y legislación.
- Sociedad de la queja
- Pérdida de prestigio social.
- Agresiones de clientes.
- Sobrecarga laboral.
- Expectativas profesionales irreales.
- Trabajo emocional.

### SISTEMA FÍSICO-TECNOLÓGICO DE LA ORGANIZACIÓN

- Variables estructurales (complejidad, formalización, centralización).
- Configuración estructural.
- Política organizacional.
- Falta de apoyo institucional.
- Normas burocráticas.
- Características de la tarea.
- Tecnología de la organización.

### SISTEMA SOCIAL-INTERPERSONAL DE LA ORGANIZACIÓN

- Conflicto de rol.
- Ambigüedad de rol.
- Incertidumbre relación con clientes.
- Implicación en problemas de cliente.
- Falta de control sobre resultados.
- Falta de apoyo social en el trabajo.
- Conflictos interpersonales. **MOBBING**
- No reciprocidad en intercambios sociales
- Contagio.

## ESTRÉS PERCIBIDO

(apreciación-percepción cognitiva por el individuo de las fuentes de estrés)

## ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO

(dirigidas al problema, dirigidas a las emociones, de cognitivas y/o conductuales)

## RESULTADOS DEL ESTRÉS LABORAL CRÓNICO

### SQT

Deterioro cognitivo

Deterioro emocional

Actitudes negativas

Sentimientos de culpa

### Otros resultados:

**Fisiológicos** (hipertensión, taquicardia, aumento de catecolaminas, etc.).

**Psicológicos** (alienación, moral baja, insatisfacción, etc.)

**Comportamentales** (atención y esfuerzo disminuido, irritabilidad, etc.).

## CONSECUENCIAS

### SALUD / FAMILIA:

- Úlceras.
- Infecciones respiratorias.
- Enfermedad coronaria.
- Insomnio.
- Depresión.
- Dolores de cabeza.
- Alergias.
- Suicidio / divorcio.
- Etc.

### DESEMPEÑO:

- Absentismo.
- Rotación.
- Sabotaje.
- Accidentes laborales.
- Deterioro de la calidad.
- Disminución de la cantidad.
- Toma de decisiones con eficacia disminuida.
- Etc.

### DEMOGRÁFICAS / BIOLÓGICAS

- Edad.
- Sexo.
- Ocupación.
- Estatus de salud.
- Educación, etc..

### COGNITIVAS / AFECTIVAS

- Autoeficacia.
- Altruismo.
- Orientación comunal.
- Personalidad resistente.
- Locus de control.
- Modelo "big five", etc.

### DIFERENCIAS INDIVIDUALES



# Maslach Burnout Inventory

(MBI-HSS, MBI-GS) (Maslach y Jackson, 1981; 1996)

**Instrumento fiable y válido en contexto anglosajón**

U  
N  
I  
P  
S  
I  
C  
O

1. Estructura factorial

2. Baja consistencia interna DEP

3. Items Inversos PA

4. No consenso modelo teórico

Debilidades psicométricas en castellano

5. Diferentes versiones MBI-HSS MBI-GS

6. Problema criterios diagnósticos

7. Validez de contenido

8. Distribución comercial de la escala



UNIVERSITAT  
ID VALÈNCIA



U  
N  
I  
P  
S  
I  
C  
O

# CESQT: 20 items

## 4 dimensiones

**Ilusión por el trabajo  
(5 items)**

Deseo de alcanzar metas laborales, percibidas como fuente de placer y realización personal (inversa)

**Desgaste psíquico  
(4 items)**

Agotamiento emocional y físico por trato continuo con personas que presentan o causan problemas

Actitudes negativas (insensibilidad, indiferencia, cinismo...) hacia el trabajo y hacia los clientes de la organización

Sentimientos de culpa por el comportamiento y actitudes negativas desarrolladas en el trabajo

**Indolencia  
(6 items)**

**Culpa  
(5 items)**



UNIVERSITAT  
ID VALÈNCIA



# Diagnóstico con el CESQT

Diferencia entre

Perfil 1 (sin culpa)

Perfil 2 (con culpa)



UNIVERSITAT  
ID VALÈNCIA



# PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN

1. Organizacional.
2. Grupal.
3. Individual.





# FORMACIÓN

U  
N  
I  
P  
S  
I  
C  
O



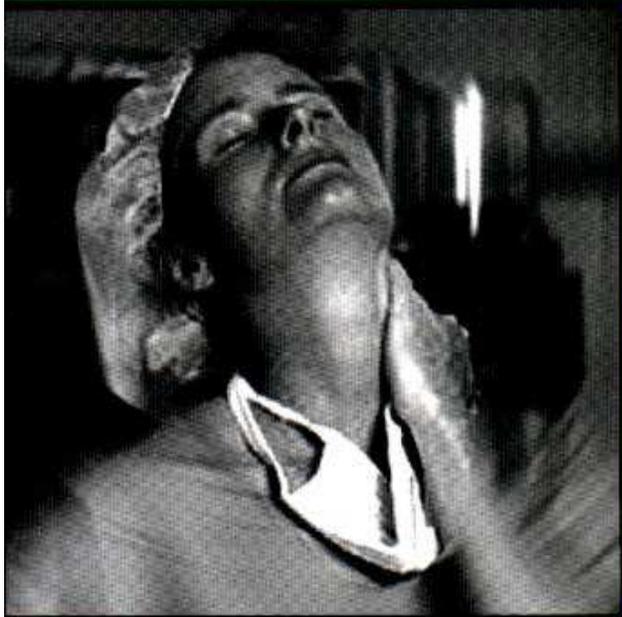
UNIVERSITAT  
ID VALÈNCIA



U  
N  
I  
P  
S  
I  
C  
O

# FORMACIÓN

**GUÍA PARA LA PREVENCIÓN DEL ESTRÉS**



APRENDE A DETECTAR SUS SÍNTOMAS Y CÓMO PUEDES SUPERARLO

CONSÍGUELA EN TU SECCIÓN SINDICAL SATSE

**CUÍDATE**

OBJETIVO SALUD LABORAL  
SATSE  
SINDICATO SINDICAL DE TRABAJADORES Y SALUD LABORAL

**curs PDI**

Àrea: Prevenció de riscs laborals

**Oferta de Cursos**

**Taller per a la prevenció del "Burn Out" (Cansament i estrès laboral)**

**Durada:** 15 hores

**Dates:** 13, 16, 17 i 18 de setembre

**Horari:** de 10 a 14 hores.

**Lloc:** Servei de Formació Permanent.

**Inscripció:** Web de l'SFP

<http://www.uv.es/~sfp/>

Secretaria sfp: 96 339 50 00

UNIVERSITAT ID VALÈNCIA

UNIVERSITAT ID VALÈNCIA sfp

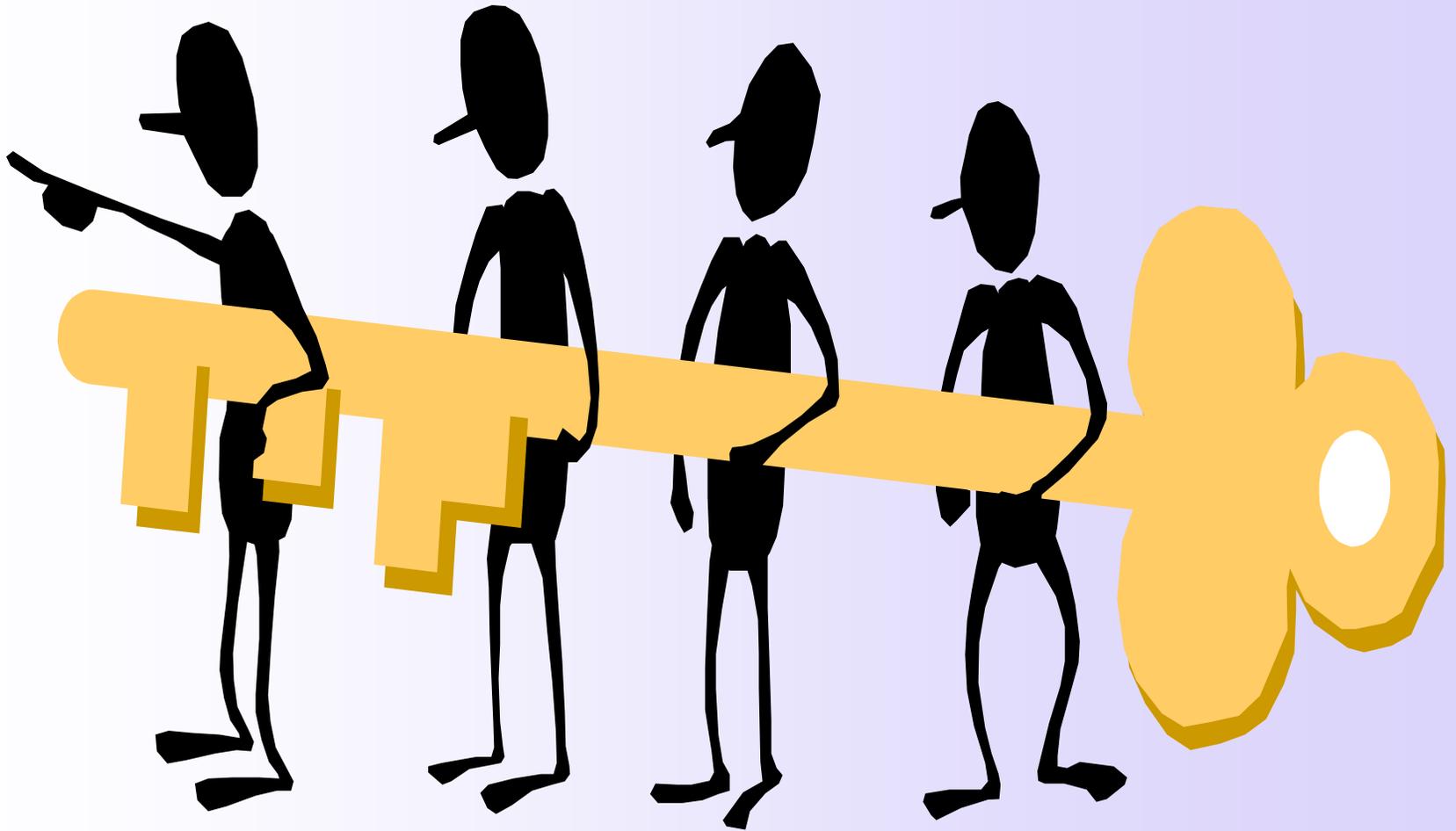


UNIVERSITAT ID VALÈNCIA



# DESARROLLO ORGANIZACIONAL

U  
N  
I  
P  
S  
I  
C  
O



UNIVERSITAT  
ID VALÈNCIA

# PARTICIPACIÓN DE TRABAJADORES



U  
N  
I  
P  
S  
I  
C  
O

... y las **destrezas y habilidades** de algunos compañeros.

Mejoremos los **procesos de dirección y gestión**

El **apoyo social** es importante.

Debemos mejorar nuestro lugar de trabajo:  
**¡¡SUGERENCIAS!!**

Hay que mejorar la comunicación. Por ejemplo, la **retroinformación**

... y la **supervisión**



UNIVERSITAT  
ID VALÈNCIA



# HABILIDADES SOCIALES

U  
N  
I  
P  
S  
I  
C  
O



UNIVERSITAT  
ID VALÈNCIA



U  
N  
I  
P  
S  
I  
C  
O



# TÉCNICAS COGNITIVO-CONDUCTUALES

**Objetivo: Ayudar al individuo a lograr un alivio de los síntomas del SQT reestructurando pensamientos que hacen crónica la ansiedad, depresión, rabia, etc.**

**Hora:** 10,25

**Emoción:** Odio

**Situación:** Conflicto con el familiar de un niño

**Pensamiento:** Estoy intentando ayudar a su hijo, y el muy imbécil ni me lo agradece

**% verdadero ahora:** 100 %

**% verdadero al acostarse:** 30 %

**Hora:** 11,30

**Emoción:** Ansiedad

**Situación:** El director ha ignorado mi intervención en la reunión, pero ha prestado atención a los demás

**Pensamiento:** Prefiere a los otros. No me considera tan capacitado como a ellos.

**% verdadero ahora:** 95 %

**% verdadero al acostarse:** 10 %



# INTERVENCIÓN DESDE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

U  
N  
I  
P  
S  
I  
C  
O



**1. Normativa en  
Prevención de  
Riesgos  
Laborales**

**2. Fomentar patrones  
culturales adecuados**



**3. Inversión  
económica en  
sistema sanitario**





U  
N  
I  
P  
S  
I  
C  
O

**Distribuye:**

**ALIANZA  
EDITORIAL  
MEXICANA, S.A.  
DE C.V.**



UNIVERSITAT  
ID VALÈNCIA

# EL SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO (*BURNOUT*)

Una enfermedad laboral  
en la sociedad del bienestar

Pedro R. Gil-Monte  
<http://www.uv.es/gilmonte>

**GRACIAS  
POR SU  
ATENCIÓN**

PSICOLOGÍA PIRÁMIDE