

El objetivo del presente trabajo es sintetizar los últimos pronunciamientos de los Tribunales de Justicia sobre el síndrome de desgaste profesional (desde la entrada en vigor de la actual Ley 31/1995 hasta nuestros días) para fomentar su prevención en la realidad actual de nuestro tejido empresarial. Se analizarán aspectos como la base jurisprudencial y la catalogación del síndrome y se intentará dar respuesta a la siguiente pregunta: ¿existe base jurisprudencial para catalogar el *burnout* como accidente de trabajo ante la “imposibilidad actual” de ser considerado enfermedad profesional?

Síndrome de estar quemado por el trabajo: Derecho y Psicología



Joan Franco
Dpto. de Derecho del Trabajo
Universitat Jaume I. Castellón
Equipo de investigación WONT
Prevenció Psicosocial



Susana Llorens
Dpto. de Psicología evolutiva,
educativa, social y metodológica
Universitat Jaume I. Castellón
Equipo de investigación WONT
Prevenció Psicosocial

Desde un punto de vista jurídico-preventivo, Derecho y Psicología deben prestar especial atención al núcleo del problema: la propia organización del trabajo, al evidenciarse que, aunque una determinada personalidad puede favorecer la aparición del síndrome, en modo alguno se debe perder la perspectiva organizacional. En última instancia se trata de salvaguardar la salud de los trabajadores, no pudiéndose olvidar que un buen camino es el cumplimiento de la legalidad vigente en la materia.

Síndrome de estar quemado por el trabajo: Derecho y Psicología

El *burnout* o síndrome de estar quemado por el trabajo es un síndrome que aparece como consecuencia del estrés prolongado. Aunque el estudio del *burnout* ha estado restringido a las profesiones de servicios (médicos, enfermeras, profesores...) recientemente se ha ampliado a otros grupos ocupacionales (trabajadores que trabajan

con “datos” y trabajadores que trabajan con “cosas”); de manera que cualquier profesional puede sufrir *burnout* y, por tanto, las consecuencias físicas, psicológicas, conductuales y organizacionales que se derivan del mismo.

A pesar de la prevalencia del *burnout* en nuestros días, existe una falta de respuesta adecuada desde un punto de vista jurídico y preventivo (psicosocial). En este sentido, existen verdaderas “lagunas legales” y la realidad española demuestra que el afrontamiento técnico del problema es todavía insuficiente.

Es en este punto donde se centra el presente estudio. Ante el panorama descrito, el presente trabajo se basa en la jurisprudencia con el objetivo de “desenmascarar” la ficción de su catalogación como accidente de trabajo a efectos de prestaciones, y abogar por la consideración que realmente le debería corresponder: la de enfermedad profesional.

El síndrome de estar quemado por el

El *burnout* es un síndrome que aparece como consecuencia del estrés prolongado

trabajo puede ser la consecuencia de la exposición al estrés ocupacional crónico que se produce por la percepción de una falta de eficacia para controlar las demandas laborales y para buscar el apoyo social en momentos difíciles (Leiter, 1992). Hace referencia a una metáfora que describe un estado de agotamiento similar a un fuego que se sofoca, una pérdida de energía, una llama que se extingue o una batería que se agota. El término fue introducido por Freudenberger (1975) para hacer referencia a una "situación que experimentan profesionales que trabajan con personas. Con el tiempo, llega un momento en que fallan, se agotan y se quedan exhaustos emocionalmente". Se trata de un fenómeno que consiste en una experiencia subjetiva que incluye emociones, cogniciones y actitudes, teniendo un sentido claramente negativo para la persona, ya que comporta alteraciones, disfunciones psicofisiológicas con consecuencias nocivas para las personas y las organizaciones.

Los síntomas del *burnout* se relacionan siempre con el trabajo y aparece en personas "normales" que no han tenido ninguna historia previa de psicopatología. El desarrollo final del síndrome señala una disminución de la efectividad y del desempeño del trabajo debido a la aparición de toda una serie de actitudes y conductas negativas (Maslach y Schaufeli, 1993; Schaufeli y Buunk, 2003).

Tradicionalmente, el estudio del *burnout* se ha limitado a los profesionales de servicios, sobretudo en aquellos que trabajan con personas (p.e., personal de la salud, profesores, etc.) (Gil-Monte y Peiró, 2000; Schaufeli y Enzmann, 1998). Así, el *burnout* se ha evaluado mediante el Maslach *Burnout Inventory-Human Services* (MBI-HSS; Maslach y Jackson, 1986) diseñado exclusivamente para los profesionales que trabajan precisamente con personas. Originalmente, el *burnout* fue definido como "...un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización, y reducida realización personal que puede ocurrir en individuos que "trabajan con personas" de alguna manera (Maslach y Jackson, 1986, p. 1).

El "agotamiento emocional" es una experiencia en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos en el ámbito afectivo, debido al contacto diario y mantenido con personas a las que hay que atender en el trabajo.

La "despersonalización" se define como el desarrollo de actitudes, sentimientos y conductas negativas y cínicas hacia



las personas destinatarias del trabajo.

Por último, la "baja realización personal" es la tendencia de los trabajadores a evaluarse negativamente, en especial, su habilidad para realizar el trabajo y las relaciones con las personas hacia las que se trabaja.

Sin embargo, la investigación reciente sobre el *burnout* ha ampliado el concepto a todo tipo de profesionales y grupos ocupacionales y ya no está tan restringido al dominio de los servicios a personas (como la salud, educación y trabajo social) (Maslach, Schaufeli, y Leiter, 2001; Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró, y Grau, 2000). Desde esta perspectiva más actual del *burnout* Schaufeli y Enzmann (1998) proponen una definición sintética. Estos autores lo definen como un estado mental, persistente, negativo y relacionado con el trabajo, en individuos "normales" y caracterizado principalmente por agotamiento, acompañado de distrés, sensación de eficacia reducida, disminución de la motivación y el desarrollo de actitudes disfuncionales en el trabajo (Schaufeli y Enzmann, 1998).

Esta extensión del concepto de *burnout* fue posible gracias a la publicación del Maslach *Burnout Inventory-General Survey* (MBI-GS; Schaufeli, Leiter, Maslach, y Jackson, 1996), que hizo posible estudiar el fenómeno fuera de las profesiones de servicios, ya que sus dimensiones o escalas se definen de forma más general, teniendo como refe-

rencia el trabajo que uno realiza. Como su antecesor, este cuestionario incluye también tres dimensiones: agotamiento (la dimensión de estrés básica), cinismo (la dimensión actitudinal) y falta de eficacia profesional (la dimensión de autoevaluación) (Maslach et al., 2001; Schaufeli, Maslach, y Marek, 1993).

A partir de ello, el agotamiento haría referencia a la fatiga producida por los excesivos esfuerzos que se realizan en el trabajo; el cinismo reflejaría indiferencia y actitudes distantes hacia el trabajo que uno realiza en general; finalmente, la baja eficacia profesional sería la tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa e implicaría una reducción de los sentimientos de competencia y desempeño en el trabajo.

Aunque generalmente, altos niveles de agotamiento y cinismo y bajos niveles de eficacia profesional son indicadores de *burnout*, existe evidencia empírica de que el agotamiento y el cinismo constituyen lo que se ha venido a denominar el "corazón del *burnout*" (Green, Walkey, y Taylor, 1991, p. 463). Así, la eficacia profesional se ha considerado como una dimensión más cercana a una variable de personalidad (Cordes y Dougherty, 1993; Shirom, 1989). La investigación empírica muestra el rol independiente de la eficacia profesional comparado con las dimensiones de agotamiento y cinismo (Lee y Ashforth, 1996). De hecho, Cherniss (1993) asume que una falta de confianza en las propias competencias es un factor críti-



co en el desarrollo del *burnout*. En la misma línea, Leiter (1992) considera que el *burnout* surge como consecuencia de “crisis de eficacia”. Investigaciones recientes con muestras de profesores de secundaria que han utilizado diseños longitudinales, señalan que “crisis sucesivas” de eficacia son responsables de la aparición del síndrome de docente (Llorens, García, y Salanova, 2005; Llorens, Salanova, y Ventura, 2007; Martínez, Grau, Llorens, Cifre, y García, 2005).

Distintos factores son los responsables del interés que despierta el *burnout* (ver Gil-Monte y Peiró, 1997; Schaufeli y Enzmann, 1998):

En primer lugar, el ritmo de vida en las sociedades modernas ha incrementado los niveles de estrés y la *ratio* de absentismo laboral.

En segundo lugar, la transformación de los mercados socio-económicos y laborales y los cambios en la estructura del sector económico (i.e., incremento del sector servicios, nuevos tipos de trabajo, introducción de la tecnología en el trabajo).

La tercera razón se basa en los costes que supone para las organizaciones mitigar los problemas causados por el *burnout* tanto a nivel individual (i.e., bajos niveles de salud físicos, tensión emocional, incapacidad para trabajar bien, falta de motivación y satisfacción laboral) como organizacional (i.e., eleva-

dos niveles de absentismo, tendencia al abandono, retrasos, baja productividad y baja calidad del trabajo).

Finalmente, otra razón importante se basa en la actual legislación, que demanda la mejora de la salud y de la calidad de vida en el trabajo.

Sin embargo, como se señalaba, existe una falta de respuesta adecuada desde un punto de vista jurídico y preventivo, apreciándose verdaderas “lagunas legales” en la materia. A continuación se presenta la línea jurisprudencial del presente artículo, remarcando la importancia de la organización del trabajo en la aparición del síndrome y demostrándose que, desde un punto de vista jurídico-preventivo, ni el Derecho ni la Psicología pueden centrarse exclusivamente en la personalidad del trabajador a la hora de analizar el síndrome (lo que no implica que las diferencias individuales no jueguen un papel importante, al constituir un elemento capaz de aumentar la vulnerabilidad).

El *burnout*, entonces, es el resultado de una demanda profesional excesiva, una respuesta prolongada a estresores crónicos en el trabajo que suelen desarrollarse en cuatro fases: fase de entusiasmo, fase de estancamiento, fase de frustración (núcleo central del síndrome) y fase de apatía, pues en un quinto momento, el sujeto ya se encuentra quemado (véase la nota técnica de prevención 704 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo).

El desarrollo final del síndrome señala una disminución de la efectividad y del desempeño del trabajo

Podríamos concluir que es la situación opuesta al *engagement*, estado en el que el trabajador se siente implicado, enérgico y eficaz.

Por todo ello, “desenmascarar” la ficción de la catalogación del *burnout* como accidente de trabajo a efectos de prestaciones parece una tarea imprescindible, como también se apuntaba.

Marco legal y jurisprudencia

En España, la actual Ley de Prevención de Riesgos Laborales (ley 31/1995, de 8 de noviembre), al entender que la organización del trabajo es una condición de trabajo susceptible de producir riesgos laborales, nos aboca a la necesidad de prevenir los riesgos psicosociales. Y dentro de estos riesgos laborales de índole psicosocial, el síndrome de quemarse por el trabajo destaca sobremedida.

Existe una sentencia del Tribunal Supremo ciertamente pionera (26 de octubre del 2000), ratificando la sentencia de 2 de noviembre de 1999 dictada por la Sala de lo Social del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Autónoma del País Vasco, que matiza como accidente de trabajo el síndrome analizado.

A partir de esta sentencia han aparecido otras que se han pronunciado en el mismo sentido y que han considerado igualmente que el *burnout* es un accidente de trabajo, cuando, sin embargo, la mayoría de los actuales expertos sobre la cuestión consideran que nada debería impedir que el síndrome de quemado por el trabajo pudiera ser considerado como una enfermedad profesional resultante del estrés laboral.

Sentencia del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco

De 2 de noviembre de 1999

✓ Califica como accidente de trabajo la aparición del *burnout* como “tipo muy característico de estrés que se da en aquellas profesiones de quienes realizan su trabajo en contacto con otras personas que, por sus características, son sujetos de ayuda”. (*Aunque en realidad pueda darse en cualquier profesión, recordémoslo*).

✓ El médico especialista diagnosticó “síndrome de desgaste personal” a un **jefe de taller** en contacto con personas con mermas psíquicas.

✓ Prueba la conexión directa entre síndrome y prestación laboral.

✓ Considera la incapacidad como accidente de trabajo (a efectos de prestaciones, al no presentar la enfermedad del *burnout* las características de un accidente laboral).

Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña

De 20 de enero de 2005

✓ También califica como accidente de trabajo la aparición del *burnout*.

✓ Considera indiferente la existencia de rasgos congénitos de la enfermedad que podrían considerarse inherentes a la personalidad de la **profesora incapitada**.

✓ Prueba la conexión directa entre trabajo realizado y la patología psicológica generada.

✓ No necesita que la lesión se manifieste de forma súbita e inesperada, no pudiéndose proteger como enfermedad profesional, pero siendo ineludible el reconocimiento del carácter profesional de la contingencia, debiéndose reconducir su protección al amparo de lo previsto para el accidente de trabajo.

Conclusiones

Dado que el objetivo capital del estudio ha sido relacionar *burnout* con accidente de trabajo desde la base jurisprudencial existente, podemos extraer las siguientes conclusiones:

✓ El síndrome analizado es una derivación de una serie de situaciones que se suceden en cadena:

a) No prevención psicosocial.

b) Inadecuada respuesta legal.

c) Necesidad jurisprudencial.

d) Reconocimiento de la incapacidad temporal por *burnout* como accidente laboral (ficción jurisprudencial para que pueda participar de la naturaleza jurídica del accidente de trabajo).

✓ Se ha abierto una vía para afrontar las bajas laborales generadas por el *burnout* (base jurisprudencial), pudiéndose –¿debiéndose?– extender este derecho a todo tipo de profesiones.

✓ La prevención del *burnout* se debería realizar desde una triple perspectiva: la del trabajo personal, la del equipo y la de la organización-empresa (núcleo central del presente artículo), tendiendo a la creación de Organizaciones Saludables, esto es: flexibles, “que escuchan” y “que respondan” (*tema susceptible de*

futuros trabajos; recordemos de nuevo que la legislación española reconoce que la organización del trabajo es competencia del empresario y que está obligada a evaluar las condiciones en las cuales se desarrolla, incluidas las relativas a la organización).

✓ La realidad psicosocial actual demanda puentes de unión entre Psicología y Derecho que permitan afrontar adecuadamente el problema desde las vertientes técnica y jurídica. ▲

Esta publicación ha sido posible gracias a una subvención del Ministerio de Ciencia y Tecnología (#SEJ2004-02755/PSIC) y Bancaja (#04I301).

Palabras clave: *burnout*, derecho, psicología.

Opina sobre este artículo en la web www.riesgolaboral.org

Referencias bibliográficas

- Cordes, C. y Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18, 621-656.
- Cherniss, C. (1993). The role of professional self-efficacy in the etiology and amelioration of burnout. En W. B. Schaufeli, C. Maslach, y T. Marek (eds.), *Professional burnout: Recent development in theory and research* (pp. 135-149). Washington, DC: Taylor & Francis.
- Freudenberg, H. J. (1975). The staff burnout syndrome in alternative institutions. *Psychotherapy Theory, Research and Practice*, 12, 72-83.
- Gil-Monte, P. y Peiró, J. M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: El síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis Psicología.
- Gil-Monte, P., y Peiró, J. M. (2000). Un estudio comparativo sobre criterios normativos y diferenciales para el diagnóstico del síndrome de quemarse por el trabajo (*burnout*) según el MBI-HSS en España. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16, 135-149.
- Green, D. E., Walkey, F. H., y Taylor, A. J. W. (1991). The three-factor structure of the Maslach burnout inventory. *Journal of Science Behaviour and Personality* 6, 453-472.
- Lee, R. T., y Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology* 81, 123-133.
- Leiter, M. P. (1992). Burn-out as a crisis in self-efficacy: Conceptual and practical implications. *Work and Stress*, 6, 107-115.
- Llorens, S., García, M., y Salanova, M. (2005). Burnout como consecuencia de una crisis de eficacia: un estudio longitudinal en profesores de secundaria. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 21, 55-70.
- Llorens, S., Salanova, M., y Ventura, M. (2007). Efectos del tecnoestrés en las creencias de eficacia y el burnout docente: un estudio longitudinal. *Revista de Orientación Educativa*, 21, 47-65.
- Martínez, I., Grau, R., Llorens, S., Cifre, E., y García-Renedo, M. (2005). Efectos del desajuste obstáculos-facilitadores organizacionales en el estrés docente: un estudio longitudinal. *Revista de Orientación Educativa*, 35, 59-78.
- Maslach, C., y Jackson, S. E. (1986). *MBI: Maslach Burnout Inventory; manual research edition*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C. y Schaufeli, W.B. (1993). Historical and conceptual development of burnout. En W. B. Schaufeli, C. Maslach, y T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 1-16). Washington, DC: Taylor and Francis.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., y Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual review of psychology*, 52, 397-422.
- Salanova, M., Schaufeli, W. B., Llorens, S., Peiró, J. M., y Grau, R. (2000). Desde el ‘burnout’ al ‘engagement’: ¿una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 16, 117-134.
- Schaufeli, W. B. y Buunk, B. P. (2003). Burnout: An Overview of 25 Years of Research and Theorizing. En M. J. Schabracq, J. A. M. Winnbust, y C. L. Cooper (eds.), *The Handbook of Work and Health Psychology* (pp. 383-425). John Wiley & Sons, Ltd.
- Schaufeli, W. B., y Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. London: Taylor & Francis Ltd.
- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., Maslach, Ch., y Jackson, S. E. (1996). Maslach Burnout Inventory –General Survey. En Ch. Maslach, S. E. Jackson, y M. P. Leiter (eds.), *The Maslach Burnout Inventory (3ª ed.) – Test Manual*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Schaufeli, W. B., Maslach, C., y Marek, T. (1993). *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*. Washington, DC: Taylor & Francis.
- Shirom, A. (1989). Burnout in Work Organizations. En C. L. Cooper e I. Robertson (eds.), *International review of Industrial and Organizational Psychology* (pp. 25-48), Chichester: Wiley & Sons.
- Vallejo, R. Análisis jurídico de los riesgos laborales vinculados a la salud mental de los trabajadores. *Editorial Aranzadi. Edición 1ª*. Año 2005.