



COMILLAS
UNIVERSIDAD PONTIFICIA

ICAI

ICADE

CIHS

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y
SOCIALES**

**RIESGOS PSICOSOCIALES Y BURNOUT EN EL
ÁMBITO LABORAL**

Autor/a: Cristina Merino García-Lomas

Director/a: Marta Domínguez

Madrid

2021/2022

ÍNDICE

1. Justificación teórica	1
2. Aproximación histórica	2
3. Conceptualización de riesgos psicosociales	8
4. Principales riesgos psicosociales	10
4.1 Mobbing o acoso laboral	11
4.2 Estrés laboral	14
4.3 Burnout	16
5. Burnout e Inteligencia Emocional	21
5.1 Beneficios de la Inteligencia Emocional	23
6. Conclusiones	25
7. Bibliografía	28

ÍNDICE DE FIGURAS

Tabla 1. Factores psicosociales.....	4
Tabla 2. Factores psicosociales de riesgo.....	5
Tabla 3. Fases del mobbing.....	13
Tabla 4. Diferencias entre estrés laboral y burnout.....	17
Tabla 5. Principales síntomas.....	21
Gráfico 1. Presencia de riesgos psicosociales en el ámbito laboral.....	7

1.- Justificación teórica

En el presente trabajo se abordarán los riesgos psicosociales y el *burnout* en el ámbito laboral, configurando como principal objetivo conocer el origen de los problemas en las organizaciones, en aras de afrontarlos y de definir cuáles son las estrategias a implantar para su prevención. Se profundizará sobre los riesgos psicosociales existentes en el ámbito laboral, otorgando especial atención al *burnout*. A su vez, se desarrollarán soluciones a los conflictos planteados: cómo evitarlos y cómo rebajar el nivel de ansiedad/malestar que puedan provocar al trabajador. En este sentido, se propondrá como estrategia el uso de la Inteligencia Emocional (IE) en las organizaciones. Se buscará mejorar las empresas actuales, impulsando técnicas que ayuden al empleado a identificar los riesgos psicosociales, así como empoderarle, para poder obtener un mejor rendimiento y desarrollar mayor confianza en el ámbito laboral; y transmitir el mensaje de la necesidad de una mejora continua en las empresas, para poder obtener un mayor rendimiento de todos los miembros de la organización.

Palabras clave: factor psicosocial, factor psicosocial de riesgo, riesgos psicosociales, estrés, *burnout*.

This paper will deal with psychosocial risks and burnout in the workplace, with the main objective being to understand the origin of the problems in organisations, in order to tackle them and define the strategies to be implemented for their prevention. The psychosocial risks in the workplace will be studied in depth, paying special attention to burnout. At the same time, solutions to the conflicts raised will be developed: how to avoid them and how to reduce the level of anxiety/discomfort that they can cause the worker. In this sense, the use of Emotional Intelligence (EI) in organisations will be proposed as a strategy. The aim is to improve current companies, promoting techniques that help employees to identify psychosocial risks, as well as to empower them, in order to obtain better performance and develop greater confidence in the workplace; and to transmit the message of the need for continuous improvement in companies, in order to obtain greater performance from all members of the organisation.

Keywords: psychosocial factor, psychosocial risk factor, psychosocial risks, stress, *burnout*.

2.- Aproximación histórica

A lo largo de la historia, hemos podido apreciar cómo el hombre ha tratado de explotar a otros en el ámbito laboral. Es decir, lograr que trabaje para conseguir un beneficio propio por la menor retribución posible.

Una de las relaciones de trabajo más llamativas e inhumanas a lo largo de la historia es la esclavitud, definida como la relación de dominio que ejerce un hombre sobre otro, existente y practicada desde la antigüedad. A su vez, y tal como explica Moreno (2011), en este sistema de trabajo el trabajador carecía de cualquier tipo de seguridad, pues el trabajo era concebido como la realización de un conjunto de actividades en las que las condiciones laborales y la importancia de la salud estaban desprovistas de relevancia. Es decir, se consideraba al trabajador como un medio para un fin; siendo concebido como algo insignificante y despreciable, así como su salud.

En la actualidad, la perspectiva laboral se ha modificado radicalmente. La creación de sindicatos o la Declaración de los Derechos Humanos son algunos de los acontecimientos que han fomentado una transformación y mejora de las condiciones laborales y de la figura del trabajador, provocando una disminución en la siniestralidad laboral y un mayor bienestar por parte del empleado (Moreno, 2011).

Este progresivo cambio en la concepción social del trabajador ha llevado aparejado un consecuente cambio en la forma de actuar de las organizaciones. Las empresas se han hecho eco de la importancia de que el trabajador esté protegido durante su jornada laboral, destinando recursos a prevenir los riesgos laborales, tratando de anticiparlos o eliminarlos.

Tal y como explica Moreno (2011) el concepto de riesgo laboral aparece en la Edad Media y en el Renacimiento, ya que la aparición de los gremios -entendidos como el antecedente a los sindicatos- reivindicaban la mejora del trato al trabajador así como de sus condiciones laborales. Años más tarde, hechos como la Revolución Francesa (1789), la formación de los estados democráticos tras la II Guerra Mundial (1945) y el reconocimiento de los Derechos Humanos (1948) supusieron la redefinición del concepto y la creación de organismos como la Directiva Marco Europea de prevención de riesgos laborales en 1989, que asume la prevención, control y evaluación de los mismos.

Aunque España fue más rezagada en la implantación de medidas, en el año 1995 se crea la Ley de Prevención de Riesgos Laborales. El objetivo de la misma era buscar y garantizar al trabajador la mayor seguridad mediante la aplicación de medidas e implantación de actividades con el fin de reducir los riesgos procedentes del trabajo, así como tratar de disminuir los accidentes laborales, y potenciar la salud y la calidad de vida de los trabajadores. Aunque su instauración fue un hecho muy relevante en el mundo organizacional, olvidó algunos términos relevantes como los aspectos psicosociales.

Con el paso del tiempo, la relación entre los factores psicosociales y la salud del trabajador ha ido creciendo y ganando mayor importancia en el ámbito empresarial. Sin embargo, de la misma manera ha aumentado la confusión y la ambigüedad, ya que para referirnos a los aspectos psicosociales podemos usar tres términos, muy relacionados y parecidos entre sí. Tal y como nos explica Jiménez et al., (2010) podemos distinguir los factores psicosociales, factores de riesgo y riesgos psicosociales, siendo precisa una aclaración de los mismos.

Factores psicosociales

Este término es mencionado por primera vez en 1984 con la publicación del escrito “Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control” por la Organización Internacional del Trabajo. En este documento, se expone la escasa atención que habían recibidos estos factores hasta el momento, pese haber estado presentes en el último siglo. A su vez, pone de manifiesto la dificultad de definir de forma generalizada dichos factores, pues los mismos dependen de las percepciones y experiencias del trabajador, lo que les otorga un carácter subjetivo y variable.

De acuerdo con Jiménez et al., (2010) y tal como publicó la OIT (1986), se entienden como las interacciones entre el trabajo, el medio ambiente o la comodidad laboral y las competencias del trabajador (sus relaciones personales fuera del trabajo, su educación, su estado anímico...) que pueden afectar directamente a la productividad, satisfacción o vitalidad en el trabajo.

Por otro lado, y con el fin de ahondar en la definición del concepto, Gil-Monte (2012) lo define como las condiciones vinculadas a la forma de organización de la empresa, lugar de trabajo y tratamiento de una tarea, que afecta al progreso del trabajo y la salud de los empleados.

Los factores psicosociales pueden ser positivos, favoreciendo el desarrollo individual de los trabajadores, o negativos, perjudicando la actividad laboral y la salud; siendo muy llamativo la importancia que se le dan a los últimos sobre los primeros.

FACTORES PSICOSOCIALES
Exigencias laborales
Ambiente laboral
Jornada laboral
Formación del trabajador
Condiciones del puesto
Capacidad de autonomía y toma de decisiones

Tabla 1. Factores psicosociales. Elaboración propia.

Factores psicosociales de riesgo

Rodríguez (2009) define los factores psicosociales de riesgo como situaciones que se desarrollan en el ámbito laboral, y que se encuentran directamente vinculadas con la entidad, el contenido y el desarrollo del trabajo, que terminen por incidir directamente sobre la salud del trabajador y su rendimiento laboral. Es decir, son elementos presentes en la organización y que presentan una alta probabilidad de afectar negativamente sobre el bienestar del trabajador, actuando como factores capaces desatar tensión y estrés laboral (Jiménez et al., 2010).

FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO
Otorgarle a un trabajador un puesto para el cual no tiene formación suficiente
Turnos variables, jornadas de trabajo largas, horarios severos y rígidos
Exceso de control por parte de superiores, falta de independencia
Exceso de trabajo, alto ritmo de trabajo, presión en plazos...
Malas relaciones interpersonales, aislamiento

Tabla 2. Factores psicosociales de riesgo. Elaboración propia.

A diferencia de los factores psicosociales, los factores psicosociales de riesgo son siempre negativos y dañinos y, por consiguiente, afectarán a la salud del trabajador. Poseen características particulares que dificultan su observación y valoración (Jiménez et al., 2010). De acuerdo con el análisis realizado por Moreno (2011) podemos afirmar que:

- No están delimitados en tiempo y espacio.
- Son difíciles de medir.
- Los otros riesgos se verán afectados por estos.
- Carecen de insuficiente cobertura legal.
- Complicados de rectificar.

Riesgos psicosociales

Desde comienzos del siglo XXI, ha ido adquiriendo importancia el concepto de riesgos psicosociales, entendido como los acontecimientos que se desarrollan en el ámbito laboral y que tienen graves repercusiones en la salud del trabajador. Estos surgen como consecuencia de los factores psicosociales de riesgo aunque, a diferencia de estos, que también hablan de condiciones laborales pero cuyas consecuencias suelen causar menor daño en el trabajador, los riesgos psicosociales se entienden como situaciones desarrolladas dentro de la organización que repercutirán gravemente en la salud del trabajador, con consecuencias mucho mayores y más intensas. Es decir, de acuerdo con

Gil-Monte (2012) la aparición de los riesgos psicosociales se debe al entorno laboral y no al trabajador, resultando en condiciones laborales complicadas de soportar y comprender para el trabajador.

Gil-Monte (2012) nos explica que la presencia de los riesgos psicosociales en una organización puede deberse a una disfunción en:

- **Particularidades de la tarea.** Situaciones en las que el trabajador aprecia un exceso o carencia de tareas en el trabajo; presenta problemas para aceptar y entender su rol en la organización como consecuencia de exponerse a órdenes contradictorias o falta de claridad en las actividades...; regularidad y monotonía en las tareas, resultando en períodos de sentimientos de inutilidad, falta de innovación y presencia de hastío.
- **Peculiaridad de la empresa.** En los que será importante el tamaño de la empresa, la estructura jerárquica y estilos de liderazgo. Los superiores son los responsables de transmitir a los trabajadores las normas y objetivos, por lo que la forma de comunicar y expresarse repercutirá en el rendimiento y la eficiencia de los trabajadores. Espeleta (2015) distingue tres tipos de organizaciones en función de los tipos de liderazgo:
 - **Organizaciones rígidas**, entendidas como aquellas en las que el estilo de liderazgo predominante es el despotismo y el poder. El desarrollo de la tarea es claro, y no admite posibilidad de cambios, por lo que el trabajador la asumirá, acompañado de sentimientos de inutilidad. A su vez, existirá alto nivel de control, traducido en un clima de competencia laboral y presencia de estrés.
 - **Organizaciones medias**, caracterizadas por la presencia de una estructura fija y alta jerarquía, en las que existe una alta probabilidad de aparecer desorganización, retrasos, dificultades entre los trabajadores entre otros.
 - **Organizaciones moldeables**, entendidas como aquellas organizaciones sin apenas presencia de supervisión, en las que se

pueden desarrollar sentimientos de incertidumbre, falta de comunicación o escasez de directrices para el desarrollo de las tareas.

- **Características de la persona.** Haciendo hincapié en las particularidades de las personas (la personalidad, competencias que posea, confianza en sí mismo, etc.), edad del trabajador, situaciones familiares o personales concretas, perspectiva laboral, etc.
- **Estructura de trabajo.** El nivel de trabajo exigido, pudiendo derivar en una disminución del descanso de la persona y aumento de la ansiedad y presión; los turnos, siendo los nocturnos entendidos como un riesgo psicosocial o la presencia de descansos durante la jornada laboral, ya que, si no se contemplan, puede resultar en una pérdida de eficiencia.



Gráfico 1. Tabla de riesgos psicosociales. Elaboración propia

A su vez, los riesgos psicosociales atentan directamente contra los derechos del trabajador recogidos en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales; ya que la exposición a estos presentará consecuencias tanto físicas como psicológicas en el trabajador. Un ejemplo puede ser el sucedido en Bilbao el pasado enero de 2021, donde una mujer tuvo que solicitar la baja laboral tras la repetida exposición a comportamientos vejatorios y agresiones verbales por parte de sus compañeros de trabajo, que le supusieron tanto perjuicios físicos (cefaleas, problemas con sueño y

alimentación, etc.) como psicológicos (sentimientos de culpa, sensación de ansiedad, etc.).

3.- Conceptualización de riesgos psicosociales

El trabajo es fundamental en la vida de las personas, constituyendo un núcleo vital en la formación del individuo al aportar numerosos beneficios personales y sociales. Genera sentimientos de placer, comodidad y prosperidad capaces de otorgar idea de pertenencia, autoconocimiento y autopercepción. Además de proporcionar un estatus económico y social.

En la actualidad, el trabajo ya no está tan vinculado con labores físicas sino que se requieren competencias psicológicas y mentales. Además, lo esperado de los trabajadores ha evolucionado, y las empresas requieren a personas flexibles, capaces de afrontar adversidades, con alto grado de compromiso en las tareas y que consigan las metas que se propongan y las empresas demanden.

Entre los elementos que favorecen que el trabajador se encuentre motivado y comprometido con la empresa, es clave el bienestar laboral. Debemos entender el trabajo como un espacio vital y esencial en la vida del trabajador, al ser un lugar en el que pasará la mayoría de su día. El ambiente laboral a su vez se constituye por una combinación de protección en la empresa y satisfacción, dependiendo la una de la otra (Herrera et al., 2017). Es decir, la presencia de un ambiente seguro y no hostil se traducirá en un mayor bienestar, y por consiguiente, más productividad y calidad de vida de los empleados

Además, la consecución del bienestar laboral no solo proporcionará beneficios a la persona, sino que la empresa presentará una disminución del absentismo y estrés, aumento de la iniciativa por parte de los empleados, aumento de la originalidad, mejora de las relaciones interpersonales, etc.

No obstante, en ocasiones, las organizaciones olvidan que las personas son elementos fundamentales e irremplazables, dejando en un segundo plano sus intereses, motivaciones y necesidades. De esta manera, surgen factores que dificultan el rendimiento laboral y el bienestar, convirtiendo el entorno laboral en una fuente de intranquilidad y malestar, llegando a afectar tanto psicológica como físicamente al trabajador (Sinisterra, 2021), resultando en una reducción de la salud laboral y la presencia de los *riesgos psicosociales*.

Debemos conceptualizar el término, entendido como el hecho o situación acontecido en el ambiente laboral con alta probabilidad de afectar física y psicológicamente al trabajador, en diferentes niveles.

El concepto de riesgo psicosocial laboral es un término complejo y relativamente novedoso. No obstante, en los últimos veinte años ha ido ganando importancia, siendo desarrollado por múltiples autores e instituciones, poseyendo por ello, un elevado número de definiciones para el mismo.

En 1984, La Organización Internacional del Trabajo (OIT) lo define como las condiciones desarrolladas en el trabajo, vinculadas a la entidad, contenido y desarrollo de las tareas, capaces de influir en el bienestar físico y mental del trabajador, así como en el desarrollo de su trabajo.

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) lo define como las condiciones que se desarrollan como consecuencia de su relación con la entidad y el contexto social del trabajo, el contenido y el desarrollo de las tareas, capaces de afectar negativamente en la salud mental, física o social del trabajador.

El Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud los entiende como elementos cuyo origen se halla en el lugar de trabajo, y con posibilidad de afectar negativamente la salud del trabajador generando respuestas somáticas, psicológicas (presencia de estrés, ansiedad...), cognitivas (disminución en la capacidad de decisión, autonomía...) y comportamentales (comportamientos agresivos, ingesta de alcohol, tabaco...); y que pueden llegar a derivar en enfermedad en función del nivel, la asiduidad y permanencia.

Por otro lado, Boada-Grau (2019) explica que los riesgos psicosociales laborales pueden entenderse como un grupo de patologías, con origen complejo, vinculados a elementos organizativos de la organización, ambientales y personales, que afectan al trabajador a nivel físico y mental, y que repercutirán directamente sobre la consecución de su trabajo, y por consiguiente, en la eficiencia de la organización.

Otra definición a considerar es la de Rodríguez (2017), que lo define como la posibilidad de los trabajadores a verse afectados por un perjuicio psicológico y físico, como consecuencia de la exposición a riesgos en el ambiente de trabajo.

A modo de síntesis, debemos destacar que los factores de riesgo atentan contra los derechos esenciales de los trabajadores, al verse afectada tanto la integridad física como la personal de la persona; suponen unas graves consecuencias sobre la salud, tanto física como mental, afectando a los procesos adaptativos de las personas y su equilibrio mental (Jiménez et al., 2010).

En España, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene reveló que gran parte de los accidentes y bajas laborales se relacionan con la presencia de riesgos psicosociales. A través de la realización de una encuesta sobre las Condiciones de Trabajo en España, se demostró que estos se debían a un alto nivel de fatiga en el trabajador, cargas de trabajo elevadas y falta de concentración.

Conocer la prevalencia exacta de los riesgos psicosociales laborales en España es complejo y difícil de determinar. Sin embargo, gracias a la Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo, realizada en el año 2012 sabemos que durante ese año, el 70% de los encuestados afirmaron haber padecido o presentar problemas físicos o mentales relacionados con su puesto de trabajo. Del mismo modo, la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud Ocupacional señaló que en 2009, al menos el 22% de los empleados padecen estrés laboral, debido al exceso de trabajo, el nivel de incertidumbre y comportamientos vejatorios por parte de sus compañeros. Un año después, una encuesta realizada por el Ministerio de Trabajo e Inmigración del Gobierno de España, para medir la calidad de vida reveló que la presencia del estrés aumentó hasta un 49% (Gil-Monte, 2012).

4.- Principales riesgos psicosociales

En la actualidad es complejo elaborar un listado sobre los riesgos psicosociales existentes. Sin embargo, a continuación desarrollaremos tres de ellos, los cuales presentan consecuencias significativas en la salud y calidad de vida del trabajador.

4.1.- Mobbing o acoso laboral

El término *mobbing* o acoso laboral empezó a utilizarse en los años 80, y desde entonces ha ido ganando un mayor peso en nuestro día a día, siendo un concepto con el que actualmente estamos muy familiarizados. Konrad Lorenz fue el primer autor que utilizó este concepto para referirse a los ataques producidos por animales más pequeños contra un solo animal de mayor tamaño. Más tarde, un médico sueco interesado en el

término desarrollado por Lorenz, lo redefinió como un comportamiento perjudicial de un pequeño grupo contra una única persona (Leymann, 1996).

No fue hasta 1996 cuando Heinz Leymann, destacado autor en la materia, lo define como una situación en la que una o varias personas ejercen violencia psicológica sobre una persona en una organización de forma repetida, al menos una vez a la semana, durante un tiempo prolongado, al menos seis meses, derivando en una destrucción de su prestigio, conseguir una disminución en su motivación o autoestima, así como el abandono del trabajo (Quiroga, 2018).

Marie-France Hirogoyen, una de las expertas actuales en el tema, define el acoso laboral como conductas conflictivas (gestos, expresiones, conductas...) reiteradas que repercutirán en la autoestima y afectarán física o psicológica a la persona (Quiroga, 2018).

Por lo tanto, de las definiciones aportadas inferimos varios puntos en común como la *persistencia* en el tiempo, es decir, un acoso prolongado en el tiempo y no como un hecho puntual; el *propósito* de los comportamientos, realizados con el ánimo de humillar y generar malestar y estando dirigido a un *trabajador concreto* (Delibes, 2018).

El origen del *mobbing* es incierto, y puede deberse a varias causas. Sin embargo, la aparición de estos comportamientos abusivos está relacionados con la disposición del trabajo y la dirección de los conflictos por los superiores (Daza et al., 1998).

En cuanto a la *disposición del trabajo*, existe una relación inversamente proporcional entre la aparición de estos comportamientos y la escasa organización del trabajo. Por ello, aparecerán más conductas de acoso laboral en las organizaciones caracterizadas por falta de implicación por parte de los supervisores, métodos de trabajo obsoletos y rutinarios, trabajos monótonos, objetivos de trabajo poco claros, etc.

En cuanto al *manejo del conflicto*, existen dos posturas por parte de los superiores, o bien ignorar la existencia del mismo, o la intervención en el problema con tal de acabar con la situación que aflige a un trabajador (Bilbao, 2001); siendo la negación del problema lo que perpetúa la aparición y desarrollo del acoso laboral en las organizaciones.

Formas de expresión

Leymann distingue cuatro formas en las que el *mobbing* o el acoso laboral pueden expresarse (Daza, 1998):

- **Hechos contra el prestigio o la honorabilidad de la persona afectada.** Llevado a cabo a través de burlas constantes, comentarios sobre su aspecto físico, sus gestos, su estilo de vida, creencias religiosas, etc.
- **Hechos contra el desarrollo de su trabajo.** A través de encargos monótonos, alta carga de trabajo, o incluso tareas para las cuales no posee cualificación.
- **Adulteración de la comunicación o de la información con la persona afectada.** Incluyendo varias situaciones como ofrecerle información parcial o pobre sobre su trabajo, funciones, responsabilidades, etc. así como un uso de la comunicación hostil explícita, por medio de amenazas, críticas, o implícita, a través de no dirigirle la palabra, no tener en cuenta sus opiniones, etc.
- **Situaciones de desigualdad.** Motivadas por desigualdades en los tratos, en el reparto de las tareas, disparidad salarial, etc.

Desarrollo

Al tratarse de una situación prolongada en el tiempo podemos distinguir 4 fases en el desarrollo del *mobbing* o acoso laboral (Delibes, 2018):

Fase 1 o período de disputa. En cualquier organización se contemplan los conflictos, por lo que esta situación comenzará a desarrollarse a raíz de cambios en las relaciones interpersonales, modificaciones en la organización de la empresa...No se producirá una solución a la situación, sino que se agravará progresivamente, y aunque la víctima no quiera darle importancia al problema, se sentirá confuso por el nuevo trato recibido por parte de sus compañeros.

Fase 2 o período de estigmatización. Los comportamientos de acoso se incrementan y se vuelven un elemento cotidiano en la vida del trabajador que las recibe, con el fin de humillarle públicamente. De acuerdo con Bilbao (2001) deben darse una vez por semana al menos durante seis meses. Además, se le hará responsable de la situación vivida, argumentando que la situación de malestar se debe a su mal carácter o su complicada manera de ser.

Fase 3 o período de actuación desde la empresa. Llegados a este punto cabría esperar que la empresa fuera conocedora de la situación vivida por uno de los trabajadores, para así poder tomar medidas al respecto. Estas se tomarán desde alguna posición jerárquica superior (como el departamento de personal o la dirección de la empresa) para tratar de llegar a una resolución positiva del conflicto. Sin embargo, lo más habitual son la puesta en marcha de medidas alejadas del origen del problema, y que generarán en el trabajador afectado sentimientos de culpa y en algunos casos, la solicitud de la baja laboral, derivando en la cuarta fase.

Fase 4 o período de aislamiento o salida de la vida laboral. La última fase del *mobbing* se caracteriza por un trabajador que sufre temporadas de baja frecuentes. En esta fase es habitual que la persona presente problemas tanto físicos como psicológicos, repetidos en el tiempo y de difícil tratamiento a causa de la exposición prolongada a la situación que lo provocó. Es posible a su vez, la dependencia de productos farmacológicos o drogas, por lo que la posibilidad de suicidio es elevada.



Tabla 3. Fases del *mobbing*. Elaboración propia.

Consecuencias

Las consecuencias derivadas del acoso laboral no solo afectan a la víctima que lo sufre, sino que también repercutirá sobre la sociedad, la entidad y el núcleo familiar y social.

Repercusiones sobre la víctima. El empleado se va a ver afectado a nivel mental, físico y social. A nivel *psíquico* la sintomatología se caracteriza por la presencia de un alto nivel de estrés, así como la sensación de peligro permanente. Pueden presentarse también sentimientos de frustración, inutilidad... A su vez, las personas que padecen de *mobbing* pueden desarrollar problemas para concentrarse, centrarse en la tarea que se les solicita; a nivel *físico*, presentarán molestias en el estómago o intestinos, problema en la

piel (como eccemas o irritaciones), incapacidad para respirar con normalidad, etc. y a nivel *social*, actitudes de desconfianza y conductas de reclusión (Bilbao, 2001).

Repercusiones sobre la entidad. Afectando a la *productividad* del trabajador; disminuyendo tanto la calidad del trabajo como el ritmo del mismo; problemas en la *comunicación* debido a las relaciones interpersonales...; el *ambiente laboral* se verá ampliamente afectado y repercutirá sobre las relaciones entre los trabajadores, y el incremento de accidentes (Daza, 1998).

Repercusiones sobre la familia y el entorno social del afectado. El entorno familiar del trabajador sufrirá las consecuencias de convivir junto a una persona desmotivada y apática, pudiendo llegar a presentar algún problema mental, con presencia o no de consumo de drogas (Daza, 1998).

Repercusiones sobre la sociedad. Tal y como nos explica Barrado (2016) las consecuencias pueden repercutir en la sociedad, al verse acrecentados los gastos médicos o la presencia de falta de valores y reglas.

4.2.- Estrés laboral

En nuestro día a día están presentes condiciones que hacen de nuestro mundo una fuente constante de estrés: el mundo competitivo en el que nos encontramos, sumado a las inestables condiciones laborales y las sucesivas crisis económicas, así como el desempleo o los problemas desarrollados en el ámbito laboral generan en los trabajadores altos niveles de estrés y presión (Atalaya, 2011).

El estrés laboral está considerado como uno de los principales resultados de los riesgos psicosociales, constituyendo un problema global que afecta a un gran número de profesionales. Aunque el estrés siempre ha existido en el ámbito laboral, se ha visto incrementada su presencia e intensidad en las organizaciones como resultado de la estructura de la empresa y las relaciones interpersonales que se desarrollan en la misma.

Entre algunas de las definiciones existentes para referirnos al estrés laboral destacamos la del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo que nos explica que se trata de una respuesta física y emocional, resultante del choque entre las exigencias percibidas y las competencias del trabajador para enfrentarse a esas demandas.

Atalaya (2011) lo define como la presión experimentada por una persona tras valorar que una demanda laboral se encuentra por encima de sus capacidades y posibilidades.

Fuentes potenciales del estrés laboral

Se denominan estresores a todos aquellos elementos capaces de causar estrés en la persona. Según el modelo de Cooper y Payne son tres los agentes que se pueden identificar como posibles estresores en el ámbito laboral (Espadas, 2017):

Agentes personales. Dentro de los factores personales encontraremos los problemas *familiares* (problemas en relaciones de pareja, relaciones problemáticas con hijos, comportamientos disruptivos de los hijos...), capaces de afectar en gran medida al desarrollo de la actividad laboral debido a la importancia de los mismos en las vidas de los trabajadores; las *dificultades económicas* y las *cualidades personales* de los trabajadores.

Agentes ambientales. Engloban las *inseguridades económicas*, entendidas como todas las modificaciones en las políticas económicas de un país capaces de generar estrés y altos niveles de presión en el individuo; los cambios en los regímenes y amenazas políticas son conocidos como *inseguridades políticas*; e *inestabilidad tecnológica*, referida a la presión que puede vivir un trabajador al ser consciente de la amenaza que puede suponer la innovación y digitalización en su trabajo, al ser superado en habilidades por una máquina.

Agentes organizacionales. Dentro de los estresores que pueden desarrollarse en una organización destacamos la *petición* de la tarea y el *nivel de autonomía* que se le permita al trabajador; el nivel de *presión o tensión* que puede llegar a experimentar un trabajador; *peticiones interpersonales*, es decir, las tensiones que desarrollara un trabajador como consecuencia de las malas relaciones sociales; las *normas y reglas* que rigen la organización y el tipo de *liderazgo*, ya que aquel que se desarrolle en los superiores será capaz de provocar un alto nivel de tensión en los trabajadores como resultado de metas poco realistas, alto nivel de supervisión, poca autonomía...

Consecuencias del estrés

Las consecuencias del estrés laboral no solo tendrán repercusiones en el trabajador, sino que la empresa también se verá afectada, al traducirse en un aumento del absentismo, menor productividad, peor calidad del trabajo... A su vez, los síntomas se pueden clasificar en tres tipos (Atalaya, 2011):

- **Manifestaciones físicas**, tales como cefaleas, problemas de insomnio, problemas digestivos, hipertensión arterial, tensión muscular e infartos.
- **Manifestaciones psicológicas**, a través de cambios en ideas y actitudes del individuo, así como la presencia de sentimientos de ira, tristeza, ansiedad, baja autoestima, etc.
- **Manifestación a través de conductas**, relacionados con el absentismo, menor rendimiento, modificaciones alimenticias, consumo de tabaco y alcohol, etc.

4.3.-Burnout

El mundo actual está en continuo cambio, por lo que las organizaciones actuales cada vez demandan más una mayor preparación y competencia. Esto a su vez se traduce en la expectativa de un trabajador autónomo, con alto rendimiento, seguro de sí mismo, capaz de anteponerse a las adversidades... apareciendo en muchos casos *burnout*, debido a la presión y exigencias constantes que sufre el trabajador (Espadas, 2016).

El *burnout*, como el estrés, no depende de una situación o hecho que se desarrolle en el ámbito laboral, sino que este aparece como resultado de la presencia de estrés crónico laboral que desembocará en un estado de agotamiento físico y emocional, así como una presencia de desmotivación generalizada (Moreno, 2011).

El estrés aparece como consecuencia de una sobrecarga cualitativa y cuantitativa frente al *burnout*, el cual se manifiesta cuando el trabajador se enfrenta a un trabajo rutinario, que rechaza y con el que no se siente cómodo; así como la presencia de conflictos interpersonales (Moreno, 2011).

En la siguiente tabla, se recogen las principales diferencias entre el estrés y el síndrome del burnout:

ESTRÉS LABORAL	BURNOUT O SÍNDROME DEL TRABAJADOR QUEMADO
Causas cualitativas y cuantitativas	Trabajo rutinario y repetitivo
Sobre implicación en los problemas	Falta de implicación en los problemas
Falta de energía	Falta de motivación o energía psíquica
Hiperactividad emocional	Embotamiento emocional
Puede tener efectos positivos en exposiciones moderadas	Solo presenta consecuencias negativas

Tabla 4. Diferencias entre estrés laboral y burnout. Elaboración propia.

Historia y concepto de burnout

El término *burnout* surge en Estados Unidos en los años 70 de la mano del psicólogo Herbert Freudenberger (1974) quién utiliza el término tras la observación de voluntarios que asistían a una clínica de desintoxicación. Después de un año de trabajo caracterizado por no tener un horario fijo, jornadas largas, tensas y muy exigentes, se presentaban síntomas de agotamiento, falta de energía, etc. Freudenberger explicó que no se apreciaron niveles de absentismo, pero sí cómo progresivamente los trabajadores fueron volviéndose menos comprensivos, menos empáticos, más agresivos, etc. (Carlín et al., 2010) y lo describe como resultado de elevadas peticiones, grandes niveles de esfuerzo físico y mental por parte de los trabajadores.

Cristina Maslach en 1976 utilizó el mismo término para referirse a los trabajadores que sufrieron una pérdida progresiva de compromiso y motivación en su trabajo (Carlín et al., 2010). En 1981 lo describió como un síndrome formado por tres particularidades: cansancio emocional, despersonalización y falta de desarrollo

personal (Grau, 2007). La definición ofrecida por Maslach es muy similar a la de Vidotti et al., (2019) el cual lo define como un grupo de síntomas que expondrán al empleado como fatigado o derrotado, manifestado a través de la falta de energía psíquica y física, despersonalización y la presencia de pensamientos de devaluación.

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo lo define como un tipo de estrés crónico que puede desarrollar un empleado y que se caracteriza por la presencia de emociones como el cansancio, el aislamiento, presencia de pensamientos negativos o sentimientos de inseguridad, entre otros.

Por tanto, tras las definiciones aportadas deducimos que el síndrome de *burnout* se relaciona con una sensación de deterioro y agotamiento persistente, derivado de condiciones laborales muy exigentes y agobiantes (Grau, 2007).

Como se ha mencionado previamente, el síndrome de *burnout* está compuesto por cuatro particularidades (Serrano, 2020):

- **Agotamiento emocional**, siendo relacionado con la pérdida de medios o estrategias físicas o psíquicas que permiten al trabajador combatir las adversidades desarrolladas en el trabajo (Grau, 2007) Se observan a su vez síntomas como fatiga, sensación de sobreesfuerzo físico o mental.
- **Despersonalización**, entendida como la presencia de actitudes y pensamientos negativos, irritabilidad, sentimiento de fracaso, etc.
- **Falta de realización personal**, caracterizada por la presencia de una persona con baja autoestima, baja productividad, dificultad para hacer frente a los problemas y nuevas situaciones que puedan surgir...
- **Cinismo**, entendido como la capacidad que desarrolla una persona para tratar de alejarse del trabajo (Bermejo, 2011).

Comúnmente el síndrome del trabajador quemado se ha asociado con profesiones sociales, como sanitarios, docentes, psicólogos, etc. No obstante, en los últimos años y con la reciente aparición del COVID-19 en nuestras vidas, se ha extendido a otro tipo de profesiones como cargos públicos, o incluso posiciones no laborales, como estudiantes.

Factores de riesgo

Dentro de los factores de riesgo para padecer síndrome de *burnout*, debemos diferenciar entre factores individuales y sociales.

A) *Factores individuales*. Según Pérez (2010) dentro de los cuales debemos distinguir entre:

- **Características de la personalidad del sujeto**. Diversos estudios indican que existe una mayor probabilidad de desarrollar síndrome de *burnout* en aquellos trabajadores que muestran una alta motivación laboral inicial, un salario bajo o falta de relaciones interpersonales en la empresa. Estas particularidades aparecen con frecuencia en los trabajadores sanitarios, en concreto en los enfermeros, al observarse la alta presencia de burnout al presentar una alta motivación inicial que chocará contra los bajos salarios, las relaciones de competitividad, etc.
- **Situaciones laborales particulares**. En las que se engloba tanto la poca experiencia del trabajador así como un contrato no indefinido, haciendo la situación laboral inestable.
- **Situación familiar del trabajador**. Es llamativo como diversos estudios manifiestan que los trabajadores con hijos tendrán menor probabilidad de desarrollar Síndrome de Burnout. Esto se debe a que generalmente la relación entre padre/madre - hijos, le proporcionará al trabajador una serie de estrategias para afrontar situaciones adversas y conflictos de forma realista. Siendo por tanto un factor de riesgo no tener hijos.
- **Sexo del trabajador**. En relación con esta variable, se observa que las mujeres son más propensas a padecer el síndrome frente a los hombres. No obstante, esto puede verse explicado por la diferencia en las condiciones laborales: puestos con menor capacidad de decisión, salarios más bajos, asunción de responsabilidades familiares, domésticas...

B) *Factores sociales*. Las relaciones interpersonales satisfactorias tanto en el ambiente laboral como fuera del mismo permiten reducir la posibilidad de padecer estrés o rebajar los niveles cuando se padece. A su vez, estas favorecen al trabajador y repercuten positivamente en su autoestima, capacidad de adaptación al cambio, confianza en sí mismos o motivación entre otros.

Es por ello por lo que Pérez (2010) distingue dos factores sociales que ayudarán a prevenir el desarrollo del *burnout*:

- **Factores sociales fuera del entorno laboral.** Principalmente compuesta por las amistades y familiares del trabajador. Numerosos estudios afirman que poseer una red de apoyo fuera del entorno laboral ayuda a reducir los niveles de estrés así como la presencia de sentimientos de apoyo, de motivación, de confianza en uno mismo...
- **Factores sociales del entorno laboral.** De entre los factores de riesgo que podemos encontrar en el ámbito organizacional debemos destacar las *exigencias laborales*, entendidas como exceso de trabajo y nivel de dificultad de la tarea. Es importante destacar que debe existir un nivel medio de exigencias, ya que el trabajador se verá afectado frente a un alto nivel de exigencia como bajos. El *control laboral* y el *entorno del mismo* son otros posibles riesgos, siendo el control moderado el idóneo para que el trabajador sienta cierto grado de autonomía y comodidad en su trabajo frente al estrés que experimentará si existen elevados niveles de responsabilidad. Así como un entorno laboral libre de tensiones y relaciones interpersonales negativas. Las *características del puesto* influyen y si un trabajador se ve expuesto a largos turnos, jornadas de trabajo prolongadas, trabajo nocturno, etc. repercutirá negativamente sobre su atención, su eficiencia, su motivación. Por último, los *roles* en el ámbito laboral también desempeñan un papel importante, ya que si existen solicitudes contradictorias o para las que no posees una cualificación, el trabajador desarrollará ansiedad, resentimiento, falta de confianza en sí mismo, etc.

Consecuencias

El síndrome del *burnout* presenta cuatro tipos de consecuencias principalmente (Pérez, 2010). Podríamos afirmar que la mayoría de las personas ven afectadas su área *emocional*; sin embargo, esto se debe a que la mayoría de los estudios se centran en este nivel. A su vez, el área *cognitiva* se verá dañada, y aunque exista menor literatura con respecto a ella, sabemos que uno de los orígenes principales del burnout es el choque entre las expectativas y la realidad del trabajador, resultando en sentimientos de desengaño, desilusión, falta de motivación... El nivel *comportamental* también se verá

afectado, y se relaciona con la dimensión de la despersonalización. Las principales consecuencias se vinculan con la falta para prever una situación, y actuar en consecuencia; así como la posibilidad de consumo de sustancias en un caso severo, presencia de dolor físico, dolores de cabeza, alteración del ritmo del sueño y de la alimentación... Por último, la presencia del síndrome del burnout repercutirá a nivel *social*, dando lugar a situaciones de retiro, falta de satisfacción en las relaciones personales, abandono de relaciones sociales, mayores niveles de ansiedad, mal humor...

A continuación, se mostrarán las manifestaciones principales en función de la dimensión:

Nivel emocional	Nivel cognitivo	Nivel comportamental	Nivel social
<ul style="list-style-type: none"> - Desánimo - Sentimientos de debilidad - Enfado - Cólera - Indiferencia - Abulia - Rivalidad - Agresividad 	<ul style="list-style-type: none"> - Hipocresía - Falta de expectativas - Falta de creatividad - Pérdida de concentración - Falta de valores 	<ul style="list-style-type: none"> - Pérdida de capacidad de reacción - Respuestas lenta - Respuestas inadecuadas - Rechazo en toma de decisiones - Consumo de sustancias 	<ul style="list-style-type: none"> - Aislamiento - Falta de satisfacción en relaciones personales - Mal humor - Enfrentamientos

Tabla 5. Principales síntomas. Elaboración propia.

5.- Burnout e Inteligencia Emocional

El concepto de Inteligencia Emocional (IE) existe desde hace muchos años, sin embargo, podríamos decir que ha sido a lo largo de la última década cuando el término ha ido ganando relevancia en el mundo empresarial.

Charles Darwin fue de los primeros en dar importancia a la IE reflejado en sus trabajos la importancia de la misma para lograr sobrevivir y adaptarse al medio. La vida humana no solo está guiada por la lógica, ya que el mundo emocional mueve e impulsa

en gran medida nuestras acciones y decisiones. Años más tarde, Howard Gardner (1983) desarrolla la teoría de las inteligencias múltiples, a través de la cual explica que la inteligencia se constituye a partir de varias capacidades relacionadas entre sí. Su definición de inteligencia interpersonal e intrapersonal son los antecedentes de la Inteligencia Emocional entendida en nuestros días, ya que se refiere a la capacidad de entender las emociones propias y ajenas. No es hasta 1990, cuando Mayer y Salovey profundizan en la definición para explicarnos que el conocimiento de las emociones facilita el pensamiento, la comprensión de las emociones en profundidad, la capacidad de autorregulación, la posibilidad de un crecimiento intelectual, etc. No obstante, no fue hasta 1995 cuando el término experimenta una gran expansión gracias a Daniel Goleman y la publicación de su libro “*La inteligencia emocional*”, en el que explica que la inteligencia de la persona no solo se determina por su coeficiente intelectual, sino que existen otros componentes a tener en cuenta.

Goleman coincide con los anteriores autores, y reitera que la IE nos permite ser conscientes de los sentimientos ajenos y propios, y actuar en consecuencia. Sin embargo, destaca cualidades de personas que poseen un alto nivel de IE:

- **Introspección.** Entendida como la capacidad de entenderse a uno mismo, saber cómo te sientes y el por qué, así como las posibles repercusiones que pueden tener en otros.
- **Regulación emocional.** Logrando la posibilidad de dominar los sentimientos y ser capaz de meditar sobre una acción antes de ponerla en marcha.
- **Capacidades sociales.** Permitiendo a la persona estar en contacto con diferentes tipos de personas y generar un vínculo con ellas.
- **Motivación.** Entendida como la capacidad propia de generar motivación, y que esta no esté fundamentada en el reconocimiento de los demás.

Tratar de prevenir la posibilidad de padecer síndrome de *burnout* es complicado, sin embargo, el desarrollo y la aplicación de la Inteligencia Emocional está ganando cada vez más importancia.

Diversos estudios explican que las personas que presentan un alto nivel de IE son capaces de escuchar las emociones que surgen en ellos y en su entorno, entender el posible origen de las mismas y como resultado elaborar técnicas para regular esas emociones. Además, poseer IE se relaciona con una sensación de autosuficiencia y mejor enfrentamiento ante las adversidades que puedan ocurrir.

Por lo tanto, existe una correlación negativa entre la presencia de *burnout* e IE, es decir, cuanta mayor Inteligencia Emocional presente la persona, menor será el riesgo de esta a desarrollar *burnout*. El estudio realizado por Saiiari en el año 2011, evidencia que las personas con un alto nivel de IE serán más activas socialmente, no padecerán problemas de sueño y menor malestar generalizado.

Lo anteriormente explicado, se confirma en el estudio realizado por Extremera et al., (2007) en el que se demuestra que los estudiantes que poseían bajas puntuaciones en IE solían puntuar alto en cansancio, cinismo, menor eficiencia...frente a aquellos que puntuaron alto en IE y demostraron mayor rendimiento académico, mayor entrega, motivación, etc.

5.1.- Beneficios de la Inteligencia Emocional

Como hemos explicado anteriormente, la IE proporciona a las personas la capacidad de ser consciente y dirigir sus emociones, así como las de los demás. Es por ello, que si extrapolamos la aplicación de la IE al mundo de la empresa posibilitará a los trabajadores sentirse más entusiasmados y competentes, así como el desarrollo de estrategias que aumenten el desempeño en la empresa (Martell et al., 2022).

A su vez, es importante entender que la IE no va a conllevar la presencia de un estado de ánimo elevado sino que va a regularlo. Es decir, permitirá identificar dificultades y tratar de superarlas, así como ser consciente de los sentimientos ajenos para lograr superar esas situaciones sin dañar a los demás.

La presencia de la IE en la empresa va a suponer numerosos beneficios, entre ellos:

- **Formación de equipos eficientes.** Una persona con alta IE será capaz de organizar equipos de trabajo cohesionados y fuertes, capaces de tomar decisiones en común, motivarse mutuamente, exponer sus ideas y opiniones, etc.

- **Disminución del conflicto.** A través de la escucha activa y la comunicación las personas podrán comunicar sus ideas o sus sentimientos, para así poder tomar decisiones que satisfagan a todos.
- **Fomentar la motivación en los demás.** Traduciéndose en afrontar con positivismo los retos a los que se enfrente, un aumento de la autoestima, capacidad de adaptación y de dar respuestas innovadoras a los problemas...
- **Establecer objetivos adecuados.** Permitiendo a los trabajadores sentirse motivados, capacitados para desarrollar la actividad en cuestión así como lograr una mayor eficacia y productividad en la empresa.
- **Mejora de las relaciones interpersonales.**

A modo de síntesis, la presencia de la IE en una organización la hará más eficiente, así como a sus trabajadores. La presencia de la misma en los puestos superiores de una empresa supondrá grandes beneficios al ayudar a los trabajadores a rebajar los niveles de estrés o ansiedad, aumentar la motivación, resolución de conflictos... Por otro lado, los puestos inferiores también se verán favorecidos al resultar en un aumento de su rendimiento, mejora de las relaciones sociales, en la expresión de sus necesidades.

No obstante, la presencia de IE no siempre va a traducirse en beneficios tanto personales como organizacionales, ya que hay personas que aunque la poseen no saben utilizarla. Se hace por tanto necesaria la necesidad de fomentar el desarrollo de esta capacidad como de recordar que no es innata, sino que puede ser entrenada.

Es por tanto necesario proporcionar estrategias para que las personas puedan tratar de aumentar su IE en el ámbito laboral, destacando:

- Ser capaz de meditar sobre lo que estás sintiendo y tratar de conocer el origen de las emociones.
- No rechazar lo que sientes, sino que debes aceptarlo. No existen emociones correctas o incorrectas, todas están dentro del espectro humano, y lo importante es cómo las manejas sin herir a las personas que te rodean.

- Conocer tus áreas positivas y tus áreas de mejora, trabajando en estas últimas y potenciando las cualidades que te permitan afrontar una situación de forma exitosa.
- No te hundas en las adversidades, relativiza, y trata de entenderlas como posibilidades para el cambio.
- Del mismo modo que eres consciente de tus sentimientos, presta atención a los de los demás.
- No juzgues tus sentimientos ni los de los demás.
- No tengas miedo a conocer lo que los demás piensan sobre ti y de tu manera de expresar tus emociones. Te ayudarán a conocer cómo te ven los demás y a aprender de ello.
- Recopila todo lo que sientes y anótalo, así podrás aumentar tu glosario emocional y captar más rápidamente lo que sientes en el futuro.

6.- Conclusiones

Generalmente, tanto los sentimientos como su expresión han sido desplazados y evitados, ya que en numerosas ocasiones se relacionaban con debilidad o fragilidad. No obstante, cada vez somos más conscientes de que repercuten en nuestro estado anímico y nuestro rendimiento. Pero ¿es posible escuchar nuestras emociones y comunicarlas después de tanto tiempo reprimiéndolas?

Para responder a esta pregunta, en primer lugar, debemos recapitular. Por un lado, tal y como se ha mostrado a lo largo del trabajo, los *riesgos psicosociales* han sido infravalorados por mucho tiempo. Es por ello, que los trabajadores se han visto expuestos a los mismos sin la aplicación de ninguna “defensa” que los preparara para reducir sus consecuencias, tanto físicas como psicológicas.

A lo largo de los años, las bajas, el aumento de absentismo laboral... podía camuflarse tras la idea de que las personas no eran aptas para el puesto. Pero la llegada del COVID-19, así como el transcurso de la pandemia, han hecho evidente un problema hasta ahora silenciado. En multitud de profesiones, sobre todo los sanitarios, se ha apreciado un aumento del cansancio físico y emocional, estrés, falta de motivación...resultando en un aumento de la presencia del síndrome del *burnout*. De hecho, un estudio muestra como del 43% de trabajadores que padecen *burnout*, el 70% explica que esta percepción ha aumentado tras la pandemia vivida. El teletrabajo y la idea

de “estar siempre disponible” ha aumentado el nivel de cansancio mental y físico, así como inseguridad laboral.

Esta realidad nos lleva a plantearnos si existen soluciones que proporcionen estrategias que permitan a las personas hacer frente a los riesgos psicosociales que pueden darse en la empresa; y sobre todo al *burnout*, el cual sigue afectando a un gran número de profesionales.

En la actualidad existen diferentes formas para tratar de afrontar o reducir el nivel de estrés, sin embargo, el propósito del trabajo es potenciar el uso de la *Inteligencia Emocional*, ya que como se ha expuesto a lo largo del trabajo presenta múltiples beneficios. A *nivel personal*, el entrenamiento en IE proporcionará a la persona unos recursos que le harán menos frágil ante los riesgos psicosociales. Se propone el *entrenamiento en asertividad*, a través del cual la persona logrará captar lo que pasa a su alrededor, entender cómo se siente y transmitirlo para tratar de cambiar la situación. Otra de las técnicas recomendadas es la *relajación*, como las técnicas de respiración o el *mindfulness*. Gracias a estas, se logrará reducir y controlar la carga aversiva de las situaciones que estén experimentando.

No obstante, la IE también es importante a *nivel social*, ya que la presencia de esta aumentará y mejorará las relaciones interpersonales. Es importante que las personas tengan una red de apoyo de calidad, de esta forma no se sentirán solas, sino apoyadas y tendrán un grupo de confianza con el que compartir cómo se sienten y lo que les ocurre.

Sin embargo, tras la elaboración del trabajo se presentan dos problemas principales: la presencia de la IE en las organizaciones y el entrenamiento en IE.

En primer lugar, la presencia hasta ahora de IE en las organizaciones era inexistente. Esta no tenía cabida: o eras apto para realizar un trabajo y cumplir con los objetivos, o no eras válido para el puesto. No obstante, a lo largo de los años hemos obviado la existencia de riesgos laborales que dificultan el transcurso de las tareas, y disminuyen la productividad del trabajador. Gracias al trabajo, se pone de manifiesto la importancia de esta en el ámbito empresarial, ya que con esta se alcanzarían numerosos beneficios. Sin embargo, también se evidencia la poca importancia que hasta ahora se le daba a las emociones y a la comunicación de las mismas. El resultado por tanto, es la constitución de empresas formadas por trabajadores cansados, que no disfrutaban del

desarrollo de sus actividades, e incapaces de ver mejoradas sus circunstancias por la incapacidad de comunicar y el tabú que supone hacerlo.

En segundo lugar, otro de los problemas existentes es el desarrollo de la IE en trabajadores que no la poseen. A corto plazo pueden impartirse charlas y realizar dinámicas/role play en las organizaciones para fomentar la expresión de la IE. Sin embargo, a largo plazo considero que sería interesante tratar este tema desde la infancia.

Es en las etapas tempranas cuando las personas comienzan a desarrollar las habilidades sociales, por lo que sería lógico, dotar a los docentes de estrategias que permitan a los niños crecer y formarse en IE. Si proporcionamos a los jóvenes una serie de estrategias en la infancia, podrán desarrollarla a lo largo de su crecimiento, y utilizarlas en la edad adulta, para así afrontar mejor las adversidades que puedan darse. De esta manera, existirían diversos beneficios como educar a los niños en la importancia de comunicar cómo se sienten, identificar lo que ocurre a su alrededor y cambiar aquello con lo que no se sienten cómodos, siendo por tanto, independientes, eficaces y resolutivos; resultando a largo plazo en adultos congruentes, seguros de sí mismos y competentes.

A modo de síntesis, es importante destacar la importancia de ser conscientes de nuestras emociones y cómo algunos sucesos repercuten en nosotros. Tras muchos años de educación tradicional, es quizá el momento de defender la aplicación de una educación emocional desde la infancia. Gracias a esta entenderemos la importancia de la cognición y la emoción en el desarrollo de las personas; así como la adquisición de las habilidades necesarias para expresar sentimientos y emociones.

A su vez, frente a las limitaciones encontradas es importante proponer como propuestas futuras tanto la inclusión de la importancia de la IE en las organizaciones, por ejemplo, siendo evaluada mediante alguna prueba psicotécnica, para así garantizar la incorporación de trabajadores “emocionalmente maduros” y capaces de enfrentarse a situaciones adversas, como el entrenamiento en habilidades de IE desde la infancia, para que en un futuro, no muy lejano, contemos con un alto porcentaje de personas que sean capaces emocionalmente, ya no solo en el ámbito laboral, sino personal.

7.- Bibliografía

- Ángel Quiroga, M. (2018). Acoso moral en el trabajo: de su construcción jurisprudencial a una necesaria regulación legal. *FORO Revista de Ciencias Jurídicas y Sociales Nueva Época*, 21(1), 451–473. <https://doi.org/10.5209/foro.61816>
- Atalaya, M. (2011). El estrés laboral y su influencia en el trabajo. Recuperado de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/6754>
- Boada, J. (2019). Salud y trabajo. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya (UOC). Recuperado del sitio web: http://materials.cv.uoc.edu/daisy/Materials/PID_00157007/pdf/PID_00157012.pdf
- BOE
- Carlin, M., & de los Fayos Ruiz, E. J. G. (2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de psicología*, 26(1), 169–180. <https://revistas.um.es/analesps/article/view/92171>
- Daza, F. M., Bilbao, J. P., & García-Silva, J. A. L. (1998). NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing. *Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*.
- De Miguel Barrado, V., & Prieto Ballester, J. M. (2016). El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial: El caso español. *Perspectivas*, 38, 25–44. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1994-37332016000200003&script=sci_abstract
- Delibes, M. (2018). EL MOBBING EN EL TRABAJO. SU PROBLEMÁTICA. Recuperado de https://www.bioeticacs.org/iceb/investigacion/EL_MOBBING_EN_EL_TRABAJO.pdf
- Espadas Martínez, P. (2017). Factores Psicosociales De Riesgo: Estrés Laboral y Burnout.
- Espeleta Cabrejas, P. (2015). *Los riesgos psicosociales: causas, consecuencias y posibles soluciones*. Universidad de Valladolid.
- Espadas, P. (2016). Factores psicosociales de riesgo: Estrés laboral y Burnout (Tesis de Pregrado). Universitat de les Illes Balears, España.

- Gil-Monte, P. R. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*, 29(2), 237–241. <https://doi.org/10.1590/s1726-46342012000200012>
- Herrera, Y. C., Betancur, J., Jiménez, N. L. S., & Martínez, A. M. (2017). BIENESTAR LABORAL Y SALUD MENTAL EN LAS ORGANIZACIONES. *Revista Electrónica Psyconex*, 9(14), 1–13. <https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/328547>
- INSST
- Jiménez, B. M., & León, C. B. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. *Universidad Autónoma de Madrid*, 19, 4-50. <https://www.virtualpro.co/biblioteca/factores-y-riesgos-psicosociales-formas-consecuencias-medidas-y-buenas-practicas>
- Ley de Prevención de Riesgos Laborales (1995)
- Leymann, H. (1996). El contenido y desarrollo del mobbing en el trabajo. *European journal of work and organizational psychology*, 5(2), 165-184.
- Martín, A. G. (2007). Cómo prevenir el burnout: Diferentes definiciones e interpretaciones. *Gestión práctica de riesgos laborales: Integración y desarrollo de la gestión de la prevención*, 43, 18–27. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2392735>
- *Mobbing. Violencia física y acoso sexual - Portal INSST - INSST.* (s/f). Portal INSST. Recuperado el 17 de abril de 2022, de <https://www.insst.es/documentacion/catalogo-de-publicaciones/mobbing.-violencia-fisica-y-acoso-sexual>
- Moreno Jiménez, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y seguridad del trabajo*, 57, 4–19. <https://doi.org/10.4321/s0465-546x2011000500002>
- Moreno, B. (2014). Los riesgos laborales psicosociales: marco conceptual y contexto socio-económico. *ORPjournal*, 0(1), 4–18. <https://www.orpjournal.com/index.php/ORPjournal/article/view/7>
- OIT Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control. Ginebra: OIT;1986.
- Olivares Faúndez, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & Trabajo: C&T*, 19(58), 59–63. <https://doi.org/10.4067/s0718-24492017000100059>

- Pacheco, N. E., Durán, M. A. D., & Peña, L. R. (2007). Inteligencia emocional y su relación con los niveles de burnout, engagement y estrés en estudiantes universitarios. *Revista de educación*, 342, 239–256. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2253635>
- Rodríguez, M. (2009). Factores Psicosociales de Riesgo Laboral: ¿Nuevos tiempos, nuevos riesgos? *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 2(3), 127–141. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219016838007>
- Royo, C., Bordás, C. S., Melero, M. P. T., & Martín, D. R. (2016). Factores de riesgo psicosocial en los profesionales de los Servicios Sociales. *Documentos de trabajo social: Revista de trabajo y acción social*, 57, 172–190. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6095384>
- Serrano, M. L. B. (2020). Burnout: Evaluación y estudio de la simulación. Recuperado de <https://zagan.unizar.es/record/101964/files/TAZ-TFG-2020-1377.pdf>
- Sinisterra Llorens, L. (2021). *La relación entre inteligencia emocional y riesgos psicosociales en el trabajo: Un estudio sobre la percepción de los responsables de RRHH, PRL y CEOs.*
- Toro, L. B. (2012). *Demandas y recursos en el bienestar docente. Estrategias de afrontamiento y su relación con el burnout y el engagement en profesores* (Doctoral dissertation, Universidad Pontificia Comillas). Recuperado de: <https://www.educacion.gob.es/teseo/imprimirFicheroTesis.do?idFichero=23G7aYRxgoM%3D>
- Vidotti, V., Martins, J. T., Galdino, M. J. Q., Ribeiro, R. P., & Robazzi, M. L. do C. C. (2019). Burnout syndrome, occupational stress and quality of life among nursing workers. *Enfermería global*, 18(3), 344–376. <https://doi.org/10.6018/eglobal.18.3.325961>