

Estrés laboral o síndrome de "burnout"

Dr. José Méndez Venegas*

RESUMEN

El síndrome de fatiga en el trabajo, de "burnout" o de quemarse, es considerado una de las principales causas de enfermedad laboral y ausentismo. La prevención de riesgos psicosociales en el trabajo, posibles causantes de estrés laboral crónico que ocasiona el síndrome de quemarse por el trabajo ha despertado gran interés en países europeos. Se analizan los factores predisponentes, los cambios en la estructura económica de las empresas y las respuestas de los trabajadores ante el estrés laboral crónico.

Palabras clave: estrés laboral crónico, síndrome de "burnout", quemarse por el trabajo, riesgos psicosociales.

ABSTRACT

The "burn-out" syndrome is one of the main causes of labor related sickness and absenteeism prevention or psychosocial labor risks, possible causes of chronic labor stress enhanced by labor "burn-out" has resulted in considerable concern in European countries. Predisposing factors, changes in the financial structure of companies and the response to chronic stress of workers are analyzed.

Key words: chronic labor stress, "burn-out" syndrome, psychosocial risks.

El síndrome de fatiga en el trabajo ("Burnout" o de quemarse), ha producido gran interés en años recientes. Se cuestiona por qué el estrés derivado del trabajo es una de las principales causas de enfermedad laboral y de ausentismo, lo que se refleja en la calidad de la atención que ofrece el personal afectado.

La prevención de riesgos psicosociales en el trabajo, susceptibles de generar estrés y de accidentes laborales, ha cobrado un protagonismo social en varios países de Europa. En España, por ejemplo se aprobó la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (1995), elaborada por un grupo de especialistas ("Ergonomía y Psicología Aplicada") con el propósito de formar el módulo o unidad para evaluar y prevenir el proceso de estrés para disminuir los accidentes laborales y el ausentismo en el trabajo a fin de mejorar la calidad de la atención, así como la salud y calidad de vida de sus trabajadores.

El síndrome de quemarse por el trabajo, como una respuesta al estrés laboral crónico, ha cobrado protagonismo en este contexto. Los cambios ocurridos en el entorno socioeconómico y en el mercado laboral han contribuido significativamente al desarrollo y a la extensión del síndrome de quemarse por el trabajo. Ocurren cambios en la estructura de los sectores económicos que han originado un fuerte crecimiento del sector de servicios y la aparición de nuevas formas de trabajo, que se caracterizan por la necesidad de trabajar más tiempo en contacto con las personas hacia las que se dirige el trabajo: clientes, usuarios de la organización. Asimismo, el auge de las organizaciones y actividades del voluntariado, en las que participa gran parte de la población, han hecho que el fenómeno se difunda (Gil-Monte 2002).

El síndrome de quemarse por el trabajo, es un proceso que ocurre entre los profesionales que ofrecen su atención a personas o cuyo objeto de trabajo son personas: trabajadores del sector salud, educación, hotelería, justicia, seguridad, servicios sociales, etc.

El concepto de síndrome de "burnout" o de desgaste profesional fue acuñado en 1974 por Freudemberger en referencia al resultado de la relación que se establece entre el individuo y su trabajo, que conduce al cansancio físico y emocional, debido a las condiciones laborales.

* Adscrito al Servicio de Salud Mental

Correspondencia: Dr. José Méndez Venegas. Instituto Nacional de Pediatría. Insurgentes Sur 3700-C. Col. Insurgentes Cuicuilco. México D.F. 04530

Recibido: marzo, 2004. Aceptado: agosto, 2004.

La versión completa de este artículo también está disponible en internet: www.revistasmedicasmexicanas.com.mx

La definición más aceptada del síndrome es la propuesta por Maslach y Jackson (1981) quienes consideran que tal síndrome es una forma inadecuada de afrontar un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal.

El síndrome se caracteriza por bajo rendimiento personal en el trabajo; tendencia a la autoevaluación negativa, sobre todo en la capacidad para realizar el trabajo y para relacionarse profesionalmente con las personas a las que atiende; agotamiento emocional, no poder dar más de sí mismo en los aspectos emocional y afectivo; alta despersonalización y desarrollo de sentimientos y actitudes de cinismo y de carácter negativo hacia las personas destinatarias del trabajo.

Para resolver uno de los problemas más importantes que es evaluar o medir la intensidad del síndrome, Maslach creó un indicador, el Maslach Burnout Inventory (MBI) que tiene varias versiones aplicables a diferentes poblaciones con diferentes idiomas que ha mostrado confiabilidad y validez.

Estas variables permiten definir una situación social de ANOMIA, es decir, de crisis individual, colectiva o ambas, que ocurre cuando el patrón de comportamiento tradicional no se adapta a las expectativas sobre las que se proyecta el futuro. Las respuestas ante la crisis agudizada en los últimos años, ha generado actitudes de sumisión, aislamiento, rebelión, demandas o propuestas de innovación.

Una respuesta al problema es proponer un instrumento para analizar los datos cuantitativos sobre la conducta; describir y explicar, a partir de un marco de referencia lo que nos sucede y sucede a todos, con objeto de modificar el papel del personal, aunque resulte incómodo el análisis; el diagnóstico expresa lo que debe ser corregido o mejorado.

Evaluar el síndrome de estrés laboral mediante el MBI significa calificar la crisis en la relación de una persona con su trabajo y no necesariamente una crisis en las relaciones entre una persona y la gente con la que se relaciona profesionalmente.

La relación de las personas con su trabajo puede ir desde el "compromiso con el trabajo" a "quemarse por el trabajo". En el compromiso con el trabajo, un trabajador se empeña en realizar su trabajo de manera excelente y experimenta satisfacción por la eficacia de

su desempeño. Por el contrario, quemarse por el trabajo significa llegar a un estado de agotamiento que vuelve al trabajador cínico respecto al valor y el sentido de su trabajo y duda de su capacidad para realizarlo.

La despersonalización y el distanciarse del trabajo son estrategias para enfrentar las exigencias agotadoras del trabajo. El cinismo puede ser una estrategia disfuncional, pues reduce la energía del individuo para realizar un buen trabajo y desarrollar soluciones creativas a los problemas laborales.

Se han realizado estudios de evaluación del síndrome en diferentes poblaciones profesionales que demuestran un alto nivel de tensión ante el trabajo.

El síndrome de estrés laboral ("Burnout") es un deterioro o agotamiento producido por la demanda excesiva a los recursos físicos y emocionales. En el personal cuya capacidad de reacción se encuentra desbordada y agotada, se produce una intensa repercusión en su medio familiar y social; se llega en algunos casos a situaciones de alto riesgo. En esta problemática se han identificado tres dimensiones del síndrome: el cansancio o agotamiento emocional (CE), la despersonalización en el trato (DP) y el nivel de realización personal (RP).

El cansancio emocional (CE) es una de las claves del síndrome de estrés laboral, lo que significa que la fuerza o capital emocional se consume y se agota la capacidad de entrega hacia los demás.

Un estudio realizado en Cuba con personal de enfermería, mostró que el 65% se encontró altamente comprometido, el 24% en la media y el 11% por debajo.

La despersonalización en el trato personal (DP) es otra de las claves altamente significativas en el estrés laboral. La oferta de ayuda y servicio se convierte en un esfuerzo, ya que el personal ofrece menos de sí mismo y más del engranaje institucional. Esto crea intolerancia, deshumanización y despersonalización de la consulta o atención que se ofrece.

Esta conducta de DP se relaciona estrechamente con el CE. Tiene que ver con la cantidad excesiva de consultas, que da por resultado un deterioro de la calidad. Una encuesta reveló que el 52% de encuestados se encontraba altamente despersonalizado, el 22% en la media y el 26% por debajo.

La tercera dimensión del síndrome, la baja realización personal (RP) se refiere a una evaluación

negativa. Se es infeliz consigo mismo y con su desempeño. De la muestra, 56% estuvo sobre la media, 32% en la media y 12% por debajo. El 63% de la muestra son las mujeres quienes se encontraron mucho más comprometidas emocionalmente que los hombres y casi en la misma proporción, despersonalizadas. Si se relaciona la subjetividad femenina con el desarrollo histórico social, la vinculación trabajo-amor no repercutió de la misma manera en los dos sexos.

En lo relativo a su salud, el modo en que el trabajador construye su subjetividad en el trabajo, es propio de los últimos tiempos: Intenta lograr autonomía e igualdad laboral sin descuidar el equilibrio de su vida familiar. Esto genera un mayor esfuerzo, lo que se refleja en un incremento del cansancio emocional (CE).

El síndrome de estrés laboral ocurre en individuos que sostienen relaciones interpersonales intensas y es conveniente describir lo que ocurre en el espacio interno y subjetivo de cada uno de ellos.

La interacción básica en el trabajo en el ámbito de la medicina se realiza la mayoría de las veces con personas que sufren y manifiestan sus problemas dolorosos con una enorme carga de pena. La temática de los pacientes se agudiza por circunstancias de otro orden: nuevas patologías, dificultades económicas, familias en crisis, desempleo y fenómenos más o menos encubiertos tales como abuso, incesto, drogadicción, violencia, trastornos psicósomáticos.

En estas condiciones no es fácil tomar decisiones, ser el receptor de la confianza del paciente y su entorno. En ciertas ocasiones el profesional está más expuesto a la muerte y al factor sorpresa.

Todos los autores coinciden en que la carga traumática es mayor según la naturaleza de la enfermedad, el tipo de relación con el paciente y el modo particular de adaptación. La característica esencial del problema de adaptación se define por el desarrollo de síntomas complementarios en respuesta a un factor de estrés psicosocial identificable (DSM IV).

Los síntomas del malestar que se genera pueden persistir durante un período prolongado si el factor estrés es crónico; por otra parte éste puede ser recurrente, continuo y puede afectar al individuo, a la familia y al grupo o comunidad en la que se desenvuelve.

Por tanto, el síndrome de estrés laboral es comparable al trastorno de adaptación más o menos

crónico descrito en el DSM IV (Manual Estadístico de Diagnóstico Psiquiátrico).

El propósito de lograr el objetivo que cada uno de nosotros desea alcanzar, para ser satisfactorio y proporcionar bienestar en nuestras actividades laborales y personales, dependerá de cómo nos ajustamos o adaptamos a las condiciones laborales y la forma en que las estrategias de afrontamiento nos permitan alcanzar tal objetivo.

Las complicaciones de estar expuesto a estrés y ansiedad tienen relación con las características del lugar de trabajo, donde en ocasiones existen ciertas reglas o condiciones propias de la profesión que no ayudan a lograr ese control personal, sino que incrementan la tensión emocional y física. En nuestro medio de profesionales de la salud, se han realizado investigaciones en el personal de enfermería como el de Terán y cols. (2000) en un hospital privado de la Ciudad de México, si bien sus resultados no se pueden extrapolar a la población de profesionales de hospitales públicos. Los informes de Grau (1998) quien estudió al equipo de salud de una institución de oncología en la Habana, plantea el grave peligro para todos los que formamos ese equipo. Es por ello que podemos plantear la siguiente pregunta ¿Cuál será el nivel de desgaste que sufre el personal de una institución de atención infantil que se enfrenta diariamente al dolor y a la muerte de un niño y a la demanda de atención y presión de los padres de estos niños? No se debe olvidar que los problemas personales también contribuyen en buena parte al origen de la cuestión y pueden desencadenar el trastorno de estrés laboral.

Vale la pena identificar cómo se encuentra la condición de estrés laboral, cuando se trata de una institución que atiende niños con enfermedades crónicas, donde la demanda de conocimiento, servicio y atención tanto para el niño como para la familia, puede perjudicar al personal y crear un clima de desgaste profesional que no le permite ofrecer una atención de calidad; que le lleva a perder mucha de la confianza de los pacientes y sobre todo a causar severos efectos psicosociales que salen del ámbito laboral y pueden afectar nuestra vida personal y dañar a nuestra familia.

¿Será posible que en algún momento de nuestra vida laboral nos identifiquemos con este cuadro, que corresponde al síndrome de estrés laboral (burnout)?

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. CEPIS Centro Panamericano de Ingeniería Sanitaria y Ciencias del Ambiente. World Health Organization. Estrés en los trabajadores de la salud. Traducción Ing. Jorge Gutiérrez Actualizado agosto-1999
2. De las Cuevas C, De la Fuente JA. Desgaste profesional y clima laboral en atención primaria. Boletín Digital Factores Humanos N-8-9 SC de Tenerife, 1995
3. Maslach D, Jackson SE. MBI Inventario Burnout De Maslach. Ed. TEZ Ed. Madrid, España 1997
4. Flórez Lozano. Síndrome de "Estar quemado". Ed. Edika Med. Barcelona, España 1994
5. Rojas MC, Sternbach S. Entre dos siglos. Una lectura psicoanalítica de la postmodernidad. Ed. Lugar Editorial BS AS 1994
6. Mars V, Cesio S. La aparición del síndrome de Burnout o de estar quemado. Última modificación: Septiembre de 2000. Clínica de Psicología, España
7. Gil-Monte P. Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey. Salud Pública de México 2002;44:33-40
8. Terán D. Síndrome de Burnout en enfermeras del Hospital Ángeles del Pedregal. Psiquis México 2000;9:5
9. Firth-Cozens J, Payne R. Stress in Health Professionals. WILEY Ed. RU 1999
10. Gil-Monte P. El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de Burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. www.psicologia.com/articulos2002
11. Pérez Nieto MA, Iruarrizaga I, Camuñas N. Prevención y control del estrés en el ambiente hospitalario. I Congreso Virtual de Psiquiatría. 2000
12. Manzano G, Ramos F. Profesionales con alto riesgo de padecer Burnout: enfermeras y secretarias. interpsiquis.com 2004
13. Grau AJ, Chacón M. Burnout: una amenaza a los equipos de salud. Instituto Nacional de Oncología Y Radiobiología. La Habana, Cuba. Conferencia II Jornada de Actualización en Psicología de la Salud, Colombia 1998