



Consecuencias del síndrome de burnout en el trabajo y estrategias de prevención de riesgos para la seguridad y salud laboral

por Denny Molina Rodriguez

El estrés, aceptado como un fenómeno necesario para los procesos evolutivos, fue definido en 1936 por Hans Selye, endocrinólogo húngaro, como “alteraciones fisiológicas resultantes de la incapacidad de un ser vivo para responder apropiadamente a las amenazas físicas o emocionales al organismo”. El síndrome de burnout o síndrome de desgaste profesional, ha sido considerado como una entidad patológica producto de un estrés crónico de profesiones que prestan servicios de atención prolongada e intensa a personas que están en una situación de necesidad o dependencia, término que fue descrito por primera vez en 1974 por Freudenberg, pero en 1981 Maslach y Jackson lo describieron como un modelo multidimensional caracterizado por agotamiento o cansancio emocional, despersonalización y reducida realización personal que puede terminar hasta en la muerte. Como problema de salud laboral, el síndrome de burnout es considerado ya como una fase avanzada de estrés laboral, siendo causa de un elevado absentismo laboral e incluso se dice que puede llegar a ocasionar una incapacitación total y por ende abandono de la profesión; éste síndrome también es definido como un trastorno adaptativo crónico, ya que es una situación de inadaptación al entorno de trabajo debido a la indefensión aprendida por parte del trabajador, es decir, que el conflicto surge entre la persona y el trabajo donde se desequilibran las expectativas individuales del profesional y la realidad del trabajo diario.

Los riesgos psicosociales ocasionados por el estrés laboral se encuentran entre los problemas que más dificultades plantean en el ámbito de seguridad y salud en el trabajo, ya que afectan de manera notable la salud de las personas y de ésta forma las organizaciones y la economía nacional. Un entorno psicosocial favorable promueve el buen desempeño y desarrollo personal así como también el bienestar físico y mental de los trabajadores. Los trabajadores sienten estrés cuando sus exigencias laborales son mayores que sus capacidades para hacerles frente, los trabajadores sometidos a periodos prolongados de estrés (además de los problemas mentales-psicosociales) pueden desarrollar graves problemas de salud físicos, tales como, patologías cardiovasculares o musculoesqueléticas por ejemplo, que, para la organización esto se traduce en un mal funcionamiento de la empresa, absentismo, bajo rendimiento-eficacia y mayor índice de accidentes laborales y lesiones, que trae como consecuencia aumento en el índice de renuncias o jubilaciones anticipadas aumentando los costos a las empresas y a la sociedades.

El fenómeno de estrés laboral cada vez es más frecuente y va en aumento en nuestra sociedad, siendo la segunda causa de bajas laborales en la Unión Europea, surgiendo entonces cuando hay un desequilibrio entre el esfuerzo y la recompensa obtenida, sin embargo se dice que las causas del síndrome de agotamiento del profesional son múltiples, actualmente el estrés debido a la autoexigencia y necesidad de reconocimiento y respuesta a las demandas solicitadas era una de las

causas más comunes, sin embargo se incluye en la actualidad el acoso moral o mobbing laboral como una importante causa, donde el reconocimiento es recibido por las personas a las que el profesional brinda su trabajo. Considerando que el burnout es un proceso progresivo y dinámico desarrollado por acumulación de estímulos negativos, nos referimos entonces a una respuesta inadecuada al estrés laboral crónico en el que intervienen factores de organización, personalidad y naturaleza laboral.

Entre otros factores desencadenante tenemos: **la personalidad**, las personas perfeccionistas, competentes, vocacionales, con grandes expectativas laborales, suelen ser personas con baja tolerancia a la frustración. **La edad** y el estado civil; se considera más frecuente en jóvenes y personas solteras. **La mala formación**, actualmente la preparación académica de cualquier profesión se considera deficiente para una buena formación humanista. **Acceso prolongado al mundo laboral** por el tiempo extenso en carreras universitarias. **Las condiciones de trabajo**, la rutina, las malas condiciones de trabajo (malos olores, ruidos) horarios antifisiológicos (por lo que es menos frecuente en trabajadores con tiempo o dedicación parcial y más frecuente en el personal de salud), **las relaciones interpersonales laborales conflictivas** (compañeros, jefe incompetente-tóxico, o que no coincida en la misma persona el líder y el jefe) por lo que en la actualidad se ha descrito como una nueva e importante causa el mobbing (violencia psicológica sistemática) que ha conllevado importantísimas repercusiones psicosociales, psicosomáticas, judiciales, económicas y políticas. **Conflicto de valores**, los valores forman parte de nuestra vida social y cotidiana y dan sentido a nuestra conducta por lo que un conflicto de valores entre el trabajador y la empresa puede provocar tensión emocional. **Falta de motivación**, actualmente no existen incentivos económicos adecuados en una carrera profesional, ni de ascenso profesional, elevándose el sueldo solo después de años de trabajo, no hay reconocimiento a la labor bien hecha (no hay premios ni castigos), un sistema que no atiende a las necesidades del ser humano. **Falta de confianza en las relaciones laborales**, muy evidente en Medicina (una de las profesiones con más burnout) ya que actualmente existe un gran fe en la Medicina pero una gran desconfianza hacia los médicos y cada vez son más frecuentes las agresiones físicas o verbales al personal de salud¹.

Las consecuencias que ocasiona el síndrome del quemado en los profesionales son múltiples, afectando no solo al trabajador sino también a la organización en la que desempeña su actividad. **Físicas:** manifestaciones generales (cansancio, pérdida de apetito, malestar general), problemas osteomusculares (dolor de espalda, dolores cervicales, contracturas musculares) alteraciones inmunológicas (aumento de infecciones y alergias, problemas dermatológicos), problemas sexuales (impotencia parcial o total, frigidez, ausencia de eyaculación), problemas cardíacos (taquicardia, dolor precordial, hipertensión arterial), problemas respiratorios (catarros frecuentes, taquipnea, crisis de asma), problemas digestivos (gastritis, úlcera duodenal, náuseas, diarrea), alteraciones del sistema nervioso (jaquecas, trastorno del sueño con predominio del sueño ligero e insomnio, sensación de vértigo con inestabilidad locomotriz y sensación de vacío), alteraciones hormonales (trastornos menstruales). **Emocionales:** agotamiento, sentimiento de fracaso y vacío, baja tolerancia a la frustración, impotencia ante el problema, nerviosismo, inquietud, dificultad de concentración, olvidos frecuentes, falta de atención y mala memoria, tristeza con tendencia a la depresión, falta de compromiso laboral, escasa o nula realización personal, baja autoestima, despersonalización). **Conductuales:** conductas adictivas con abuso de sustancias tóxicas (tabaco, alcohol, otras) irritabilidad, cambios de humor bruscos, hostilidad, aislamiento, agresividad, falta de eficacia, disminución de la capacidad para tomar decisiones, menor rendimiento laboral, absentismo laboral. **Familiares y sociales:** problemas de pareja, deterioro del núcleo familiar en general, aislamiento

¹ Para más detalle véase: Guía de prevención de Burnout para profesionales de Cuidados Paliativos. SECPAL. ARÁN. 2008.

social. **En la organización:** conflictos con otros profesionales, conflictos con pacientes y familiares (en el caso de profesionales médicos), ineficacia en la actividad diaria, disminución de la calidad asistencial, cambios repetidos de los puestos de trabajo, absentismo laboral, accidentes laborales².

Por todo lo antes descrito, se considera como lo más importante la prevención de éste síndrome y el uso de técnicas útiles para su eficaz tratamiento al menor costo posible.

Una vez realizado el diagnóstico del síndrome de burnout, se aplican las medidas preventivas para eliminar o reducir el estrés laboral las cuales son múltiples e intervienen tanto en el trabajador como en la organización. Al trabajador se le debe dotar de recursos de enfrentamiento al estrés cuando las medidas organizativas aplicadas no dan resultados, tales como: hacer ejercicio, mantener una dieta saludable, disminución del uso de sustancias nocivas, excitantes y tóxicas como alcohol o tabaco, evitar comunicaciones o relaciones agresivas-pasivas, desarrollar la tolerancia y el respeto hacia los demás, distraerse y hacer actividades recreativas y divertidas. A nivel de la organización o empresa que debería realizarse en primer lugar: evaluar el entorno físico y social, mejorar estilo de comunicación, plantear estrategias para la toma de decisiones, describir funciones y tareas en el trabajo, mejorar el ambiente de trabajo, formación y capacitación de supervisores que adopten una actitud de ayuda hacia los trabajadores subordinados, incluir indicadores de vigilancias de salud y prevención de estrés laboral, promover la participación del trabajador en la toma de decisiones, equilibrar el horario de trabajo, roles, funciones y cargos y mejorar el entorno e interacción social de los trabajadores.

Denny Molina Rodriguez
Anestesiólogo, Especialista en Terapia del Dolor y Cuidados Paliativos. Salud Ocupacional

* Se señala que las consideraciones contenidas en la presente intervención son fruto exclusivo del pensamiento del autor y no tienen en ningún modo carácter vinculante para la administración de pertenencia (necesidad 3).

² <http://madridsalud.es/el-estres-laboral-y-su-prevencion/>