



Síndrome de Burnout en personal hospitalario: aspectos conceptuales

Carlos Araya Cuadra

Licenciado en Psicología. Universidad de Costa Rica.

Maestría en Psicología de la Salud. Universidad de Costa Rica.

Introducción

El Síndrome de Burnout, conocido también como estrés laboral asistencial, es un problema cada día más frecuente en las poblaciones que brindan asistencia a otras personas, en especial profesionales de la salud. El personal que labora en los hospitales está expuesto a una serie de estresores intensos como la presión de tener la vida de otros en sus manos, el dolor, el sufrimiento e incluso la muerte.

En especial cuando se trabaja con poblaciones vulnerables como niños, personas en fase terminal y adultos mayores, estos factores tienden a incrementarse, aumentando la posibilidad de desarrollar altos niveles de estrés emocional. Al estar bajo esta exposición de factores estresantes, los miembros del personal de salud pueden desarrollar múltiples síntomas de estrés crónico como cansancio, fatiga, desmotivación, desinterés y falta de empatía entre otros. Se afecta entonces el desempeño laboral, personal y familiar, así como el estado físico, y sobre todo se da una baja ostensible en la calidad de la atención que brindan a los usuarios de sus servicios.

Debido a la peligrosidad de los síntomas así como al alto riesgo en la salud de todos los implicados, se vuelve un tema importante para la psicología de la salud, ya que no sólo se debe velar por la salud de los pacientes y sus familias, sino también la salud y el autocuidado necesario en el personal sanitario desde una perspectiva integral. A continuación se realizará una conceptualización y definición de las principales variables o factores que afectan la incidencia del Síndrome de Burnout.

El estrés laboral

El estrés laboral se puede definir como las reacciones físicas y emocionales disruptivas que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos, o las necesidades del trabajador (Quiroga, 2000, citado por Landa y Mena, 2003). Representa en la actualidad una de las causas principales del deterioro en las condiciones laborales, en la reducción de la productividad, en el ausentismo laboral y en el incremento de las tasas de accidentes laborales.

Síndrome de Burnout o estrés laboral asistencial

Las instituciones que mantienen una relación de asistencia y apoyo social como los hospitales representan un amplio espacio para la aparición del estrés laboral o Síndrome de Burnout, debido a que son las encargadas de velar por la salud y el bienestar físico, mental y social de las personas. Para que puedan funcionar adecuadamente, el personal sanitario debe estar saludable porque es el principal activo para que los sistemas funcionen adecuadamente y brinden servicios de calidad, por lo tanto, las organizaciones de salud deben velar por la calidad de vida de sus funcionarios, previniendo y atacando los riesgos laborales del entorno del trabajo mediante una adecuada manipulación de las condiciones ambientales.

Formalmente el síndrome de Burnout se define como un tipo de estrés laboral crónico que se genera en profesionales que mantienen una relación constante y directa con otras personas, sobre todo cuando está definida como una relación de ayuda (Landa y Mena, 2003).

En los trabajadores de la salud este estrés laboral

crónico está originado por una combinación de variables físicas, psicológicas y sociales. Son personas sobre las que inciden diversos tipos de estresores como la sobrecarga laboral, trabajo en turnos, trato con pacientes problemáticos, contacto directo con la enfermedad, con el dolor y con la muerte, falta de especificidad de funciones y tareas, lo que supone conflicto, problemas en las relaciones interpersonales y ambigüedad de rol, falta de autonomía y autoridad en el trabajo para poder tomar decisiones, rápidos cambios tecnológicos (Bernaldo de Quirós-Aragón y Labrador-Encinas, 2007).

Los dos principales factores que funcionan como estresores crónicos que desencadenan el Síndrome de Burnout, son la sobrecarga laboral debido a los horarios rotativos, las largas jornadas y el exceso de pacientes), y la sobrecarga emocional, en especial las relaciones interpersonales con los pacientes, por ejemplo: los tratamientos fuertes e invasivos, la muerte y las pérdidas y las relaciones con las familias. Esto podría hacer que se presente malestar psicológico, observado en emociones negativas como el enojo, ira, rencor, tristeza, frustración e insatisfacción (Buzzetti, 2005).

Además, Landa y Mena (2003), mencionan que se ha determinado que tanto estresores físicos como psicosociales influyen en el desempeño laboral y por lo tanto pueden favorecer la aparición del Síndrome de Burnout. Se clasifican estos factores de la siguiente manera:

Intrínsecos al puesto: se refiere a los horarios, turnos, características físicas y sociales del lugar de trabajo, viajes, uso de la tecnología nueva.

Rol en la organización: ambigüedad del rol, demandas y exigencias contrapuestas por diversos grupos, responsabilidad sobre puesto o

bienes, reuniones.

Relaciones interpersonales en el trabajo: malas relaciones, poca confianza, problemas de comunicación, insatisfacción con el grupo, relaciones con colegas, jefes y/o subordinados.

Desarrollo de la carrera: Ascensos excesivos o insuficientes, seguridad laboral, temor a perder el trabajo, retiro, falta de equidad en las promociones, desempeño laboral.

Clima y estructura organizacional: políticas, cultura organizacional, sentido de pertenencia, sentido de control, ausencia de *feedback*.

Factores personales: doble trabajo, relaciones de pareja, problemas personales.

Aspectos clínicos del síndrome de Burnout

El síndrome se caracteriza por la presencia de tres componentes principales:

Cansancio o agotamiento emocional: a consecuencia del fracaso en el afrontamiento de las situaciones estresantes, se presenta pérdida progresiva de energía, el desgaste, la fatiga, etc.

Despersonalización: como consecuencia del fracaso frente a la fase anterior y la defensa construida por el sujeto para protegerse frente a los sentimientos de impotencia y desesperanza personal.

Abandono de la realización personal: aparece cuando el trabajo pierde el valor que tenía para el sujeto. (Thomaé, et al., 2006).

Generalmente el Síndrome, tiene un progreso lento y paulatino en la severidad de los síntomas, en un proceso cíclico pues suele repetirse a largo plazo y puede experimentar los tres componentes principales en diferentes etapas del ciclo vital y en diferentes lugares de trabajo. De acuerdo a Thomaé, et al. (2006), se sistematizarán cuatro niveles clínicos de Burnout:

Leve: quejas vagas, cansancio, dificultad para levantarse a la mañana, Moderado: cinismo, aislamiento, suspicacia, negativismo, Grave: enlentecimiento, automedicación con psicofármacos, ausentismo, abuso de alcohol o drogas y Extremo: aislamiento muy marcado, colapso, cuadros psiquiátricos, suicidios (p.20).

Medidas preventivas y terapéuticas en el Síndrome de Burnout

Uno de los aspectos principales para la prevención es el apoyo en sus diversas modalidades. Dentro de estas tenemos el apoyo emocional (afecto, empatía, confianza y preocupación), el apoyo instrumental (recursos materiales y económicos), el apoyo informativo (información orientada, consejo) y el apoyo evaluativo (feedback de las acciones y evaluación del Burnout) (Guàrdia et. al., 2010).

Por otro lado, Hamson (2005, citado por Thomaé, et al., 2006), señala algunas recomendaciones puntuales como las siguientes:

- Adaptar las expectativas personales a la realidad cotidiana.
- Formarse en el manejo de las emociones.
- Equilibrar las áreas vitales: familia, amigos, aficiones, descansos y trabajo.
- Fomentar una buena atmósfera de equipo: espacios comunes, objetivos comunes.
- Manejar un tiempo adecuado por pacientes.
- Minimizar la burocracia con mejora en la disponibilidad de recursos materiales de capacitación y mejorando la remuneración.
- Dialogar efectivamente con los colegas, subalternos y/o con las gerencias.

Conclusiones

El Síndrome de Burnout puede afectar seriamente la salud de los profesionales de la salud, de

manera que se alteren sus niveles de energía, sus factores psicológicos e interpersonales. Los estresores más importantes provienen como lo vimos en este documento principalmente de la sobrecarga laboral y de la carga emocional que las personas deben tolerar todos los días en sus trabajos cotidianos.

Representa un tipo particular de estrés laboral que se caracteriza por la presencia de la fatiga emocional, despersonalización y pérdida de la realización personal, lo que pone al sujeto que lo padece en un estado de vulnerabilidad física, emocional y social, que además repercute en la calidad de los servicios que se ofrecen y en el trato de los pacientes.

Si bien es cierto que todos los profesionales que brindan servicios de ayuda a otros seres humanos, están en riesgo de padecerlo, también lo es el hecho que se puede prevenir: desde lo organizativo, mejorando el clima laboral y los ambientes de trabajo; iniciando por una serie de estrategias de crecimiento personal, de herramientas de autocuidado y de la empatía, cuidado y apoyo de los otros colegas en las situaciones del día a día.

Referencias bibliográficas

Aguado, J., Bátiz, A. y Quintana, S. (2013) El estrés en personal sanitario hospitalario; estado actual. *Med Segur Trab (Internet)*; Abril – junio. 59 (231) 259-275.

Bernaldo de Quirós-Aragón, M. y Labrador-Encinas, F. (2007) Evaluación del estrés laboral y burnout en los servicios de urgencia extra hospitalaria. *International Journal of Clinical and Health Psychology*. vol. 7, núm. 2, pp. 323-335.

Buzzetti, M. (2005). *Validación del Maslach Burnout Inventory (MBI), en dirigentes del Colegio De Profesores A.G. de Chile*. Memoria para optar al título de Psicólogo. Carrera de Psicología. Universidad de Chile. Chile.

Guàrdia, J., Però, M., Gordovil, A., Benítez, S., Carretera, M., Jarne, A. y Galimany, J. (2010) *Estudio, evaluación y programación de intervención para la prevención del Estrés Laboral "Burnout" en el personal de Enfermería de Centros Hospitalarios*. Universitat de Barcelona.

Landa, V. y Mena, L. (2003) Estrés laboral en personal clínico hospitalario. *Terapia Psicológica*. Vol.21, No 2, 137-151.

Thomaé, M., Ayala, E., Sphan, M. y Stortti, M. (2006) Etiología y prevención del Síndrome de Burnout en los trabajadores de la salud. *Revista de Posgrado de la VI Cátedra de Medicina - N° 153 - Enero 2006*, p 18-21.