

EL AUTOCUIDADO DEL SÍNDROME DE BURNOUT. UNA REFLEXIÓN TEÓRICA*

BURNOUT SYNDROME SELF-CARE. A THEORETICAL REFLECTION

Delvis Muñoz Rojas¹
Jorge Rafael Rodríguez López²
William Niebles Núñez³

RESUMEN

Como una respuesta al estrés laboral crónico que tiene una gran incidencia en los profesionales que ofrecen un servicio a otras personas y se caracteriza por un deterioro en el conocimiento, mental y de actitudes negativas hacia las personas y organización. En tal sentido el propósito del presente artículo fue analizar los factores de riesgo del síndrome de burnout en el sector salud privado. Se soportó teóricamente por autores como Gil Monte (2005), Maslach y Jackson (1981), Albee (2000) y Peiró, (2005), entre otros. La investigación fue de tipo descriptiva, con un diseño no experimental, transversal, bajo la modalidad de campo. La población estuvo conformada por treinta y seis (36) médicos intensivistas. Por otro lado, como consecuencia de un análisis de situaciones comparadas con bases teóricas se evidenciaron los factores de riesgo que desarrollan en síndrome de burnout, y son aquellos relacionados a las características del puesto trabajo, características personales o individuales, es decir la gran implicación en el trabajo, el deseo de destacar, controlar todo y obtener resultados brillantes, perfeccionismo extremo, sensibilidad, entre otros. Y finalmente, las relaciones interpersonales con familiares y compañeros de trabajo. Como resultado se encontró que existe alta presencia de los factores de riesgos del síndrome de burnout en la mayoría de los médicos intensivistas del sector salud privado. Se recomendó a las instituciones de salud implementar estrategias como realizar actividades de relajación y recreación 15 minutos durante la jornada laboral, esto con la finalidad de disipar situaciones de estrés.

PALABRAS CLAVE

Síndrome de burnout, factores de riesgo, médicos intensivistas, estrés, jornada laboral.

ABSTRACT

As an answer to chronic work related stress of a great incidence among professionals who provide service to other people. Such stress is characterized by cognitive impairment, and negative attitude towards people and the organization. In that regard, the aim of this article is to assess the risk factors of burnout syndrome in the private healthcare sector. It was theoretically supported by authors such as Gil Monte (2005), Maslach and Jackson (1981), Albee (2000) and Peiró (2005), among others. The research was descriptive, with a non experimental transversal layout and under the field mode. The group consisted of 36 intensive care physicians (intensivists). On the other hand, as a result of an assessment of theoretically-based compared situations, it was clear to observe the risk factors that trigger the burnout syndrome. They are those related to the workplace characteristics as well as personal and individual characteristics. In other words, the great implication at work, the desire to excel, control everything and produce outstanding results, extreme perfectionism and sensitivity, among others; finally, interpersonal relationships with family members

Fecha de recepción: 31 de mayo de 2016.

Fecha de evaluación: 29 de junio de 2016.

Fecha de aceptación: 2 de agosto de 2016.

* Derivado de la investigación en curso sobre el impacto de los sistema integrado de gestión en las pymes

1 Psicóloga, Especialista en Salud Ocupacional, Magister en Sistemas de gestión. Docente del Programa de Trabajo Social de la Universidad de la Guajira. Correo electrónico: delvis21mr@gmail.com

2 Enfermero, Especialista en Gerencia de la Calidad y Auditoría en Salud, Magister en Salud Pública, Doctorante en Medicina Tropical. Integrante del Grupo de cuidado y grupo Gestión. Profesor de la Universidad Simón Bolívar
Correo electrónico: social.jrodriguez2@unisimonbolivar.edu.co

3 Administrador de Empresas, Magister en Dirección Estratégica. Profesor de la Universidad del Atlántico Correo electrónico: williamniebles@yahoo.com.mx

and coworkers. In consequence, it was found that there is a high presence of the burnout syndrome risk factors among most of intensive care physicians in the private healthcare sector. Healthcare institutions were advised to implement strategies such as relaxing and recreational activities for 15 minutes during the work shift aimed at dispelling stressful situations.

KEYWORDS

Burnout syndrome, risk factors, intensive care physicians (intensivists), stress, work shift.

INTRODUCCIÓN

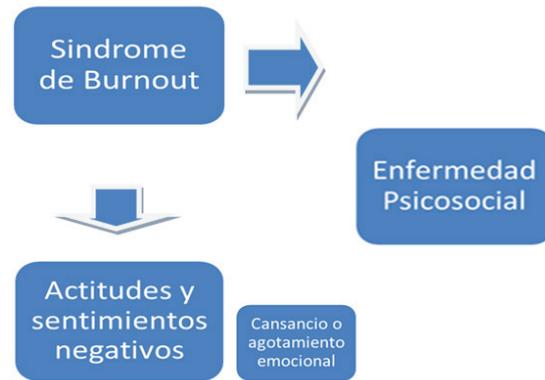
El síndrome de burnout se ha convertido en un trastorno muy frecuente en el mundo empresarial afectado de forma directa la salud de los trabajadores. A su vez, este trastorno ha tomado tanta importancia que la Organización Mundial de la Salud, lo ha catalogado como un riesgo laboral que se evidencia en los profesionales que requieren un contacto directo con las personas.

Al respecto, Christina Maslach y Susan E. Jackson (1981), han sostenido que llamado “síndrome de burnout” viene a constituir un impulso causado por el desarrollo de un estrés crónico que se define a través de tres perspectivas o dimensiones: cansancio o agotamiento emocional, despersonalización o deshumanización y falta de realización personal en el trabajo en dichas dimensiones se evidencian diversas manifestaciones clínicas.

Por su parte, la Organización Mundial de la Salud (2010), plantea que esta enfermedad laboral también conocida como *Síndrome del Quemado*, provoca detrimento en la salud física y mental de los individuos. Se dice que es una respuesta a una tensión emocional de índole crónica, originada por el deseo de tratar exitosamente con otros seres humanos, especialmente cuando tienen problemas y la única condición que tiene es que la tensión surge de la interacción social. Entonces bien, se puede inferir que el síndrome de burnout es una enfermedad psicosocial producida por el estrés laboral crónico caracterizada por presentar actitudes y sentimientos negativos hacia el rol profesional, compañeros de trabajo y también por la vivencia de encontrarse siempre agotado.

Por su parte, Apiquian (2007), considera que existen diversos factores de riesgos asociados al síndrome de burnout entre los cuales se pueden

Figura 1. Síndrome de Burnout



Fuente: Elaboración propia de los autores.

destacar: características del puesto y el ambiente de trabajo, los turnos laborales y el horario de trabajo, la seguridad y estabilidad en el puesto, la antigüedad profesional, el progreso excesivo o el escaso, deseo de controlar todo en cada momento, retroalimentación, las relaciones interpersonales y la estrategia empresarial.

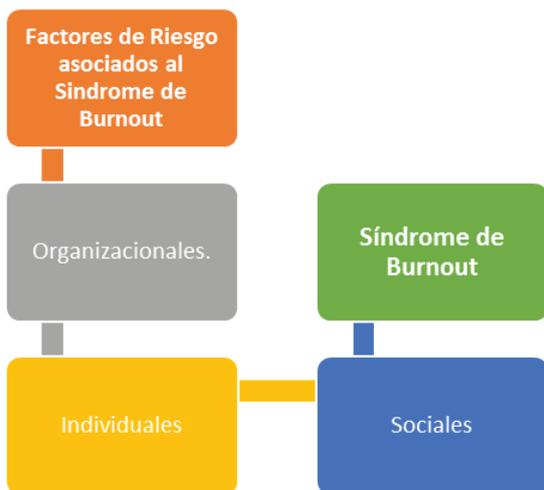
Bajo este mismo orden de ideas, Albee (2000) plantea que los estudios en el las áreas de la salud y los relativos a la psicología organizacional han identificado factores que promueven éste síndrome y que merecen especial atención y están relacionados con actividades laborales que conectan al empleado directamente con clientes, en condiciones en las cuales el contacto con estos es parte de la naturaleza del trabajo. Esto no significa que no pueda presentarse en otro tipo de labores.

Adicionalmente, éste se presenta cuando concurren eventos tanto de la persona que implica estrés y frustración, como los propios de las organizaciones; como debilidades en el diseño de los puestos, clima laboral, la existencia de ele-

vada carga laboral, que pudieran generar la aparición de síntomas del Síndrome de Burnout.

Así mismo, Peiró (2005), establece que existen diversos factores de riesgos relacionados a las condiciones de trabajo y al ser humano, ya que cuando están en equilibrio, el trabajo crea sentimientos de confianza y aumenta la motivación, la capacidad de trabajo, la satisfacción general y mejora la salud, pero un desequilibrio entre las oportunidades, recompensas y las exigencias laborales, por un lado, y las necesidades, aptitudes y aspiraciones del individuo, por otro lado, produce reacciones de un tipo diferente el individuo proyecta respuestas alteradas de carácter cognoscitivo, emocional, fisiológico y de comportamiento.

Figura 2. Factores de Riesgos



Fuente: Elaboración propia de los autores.

En tal sentido, para analizar esta problemática es necesario mencionar brevemente sus consecuencias y una de ellas es que ésta afección se ha convertido en un malestar para el personal, ya que siente sobrecarga de trabajo, afecta su salud, bienestar personal, emocional y las relaciones interpersonales con amigos y familiares. Por tal motivo, el siguiente trabajo tiene como objetivo analizar los factores de riesgo del síndrome de burnout en el sector salud privado. Para ellos, se apoyó de fuentes bibliográficas tanto en textos como de referencias digitales, los cuales dieron el soporte teórico que permitieron la construcción del análisis crítico y reflexivo del fenómeno abordado.

En eso radica su importancia dicha investigación en que objeto de estudio es el talento humano que es un stakeholder esencial de atender por parte de las organizaciones, ya que de allí se desprende las acciones que conducen a la generación de un impacto positivo en el ambiente laboral que conducen al bienestar personal, emocional y profesional, y por ende mejores resultados en términos de emprendimiento, organización y dirección del equipo de trabajo con sentido social. (Del Río, J. 2012) (Cardona D.2011) (Valza V. 2015).

Así mismo, esta investigación permite profundizar desde un punto de vista profesional como ésta enfermedad está presente en los médicos intensivistas del sector salud privado y por consiguiente, para estudiar ésta situación es necesario plantear una serie de dimensiones tales como: Factores de riesgo organizacionales, individuales y sociales del síndrome de burnout. En el sector salud, se evidencian diversos factores que intervienen en el desarrollo del síndrome de burnout en los médicos intensivistas entre los cuales se pueden mencionar:

En el contexto Teórico

Factores de riesgo organizacionales como desencadenantes del Síndrome del Burnout.

Los factores de riesgo organizacionales del síndrome de burnout según Álvarez, Cruz, Picazzo y Ramírez (2011) se refieren a la presencia de excesiva carga de trabajo y poco tiempo para realizarlo y esto origina agotamiento emocional. Falta de información o incapacidad para desarrollar una actividad, carencia de apoyo, sobre carga en las horas de trabajo y falta de autonomía.

Por su parte, Martínez (2010) plantea que los factores de riesgo organizacionales están relacionados con la demanda laboral, el control laboral, el entorno físico laboral, los contenidos del puesto, los aspectos temporales de la organización, cambios en el puesto de trabajo, carencia de definición del rol, la inseguridad laboral, el desempeño del rol, el desarrollo de la carrera, las políticas y clima de la organización.

Aunado a esto, Apiquian (2007) considera que las características del puesto y el ambiente de tra-

bajo originan el desarrollo del síndrome de burnout y es la empresa la que debe organizar el trabajo y controlar el desarrollo del mismo, donde establecer horarios y tiempos de vacaciones, entre otras cosas pudieran ayudar como plataforma de soporte de los empleados y no evento de presión laboral, considerando que la causa más común de desarrollo de eventos estresantes son los ambientes laborales con gran tensión, que en algunos casos se combina con turnos agotadores, ausencia de diseño del cargo, carencia de un plan de carrera y la incorporación de nuevas tecnologías en las organizaciones.

Finalmente, esto ocurre cuando el ambiente de trabajo es inadecuado, es decir existen malas las condiciones físicas, humanas y sociales, donde esta última se basa en las relaciones interpersonales empleado-jefe de modo autoritario sin oportunidad de intervenir en las decisiones.

Factores de riesgo individuales contraproducentes del síndrome de burnout

En cuanto a los factores de riesgo individuales Martínez (2010) plantea que están relacionados con las capacidades del trabajador en relación a la demanda laboral, tener muy alto entusiasmo inicial, pero baja remuneración económica, el uso de recursos inadecuado, las personas con mayor tendencia a ser resistentes al burnout son las que tiene hijos, ello posiblemente desarrollan mayor habilidad para afrontar los conflictos internos, sin perder la realidad de los hechos.

Respecto al sexo como elemento comparativo se denota que las féminas son más vulnerables a la presencia del desgaste profesional que los hombres, cuyo análisis adquiere complejidad por la presencia de factores distorsionadores: tales son los casos de mujeres con trabajos donde la libertad de decisión muy baja, a diferencia de los hombres, donde las demandas de la familia, así como la educación y los ingresos afectan considerablemente.

A su vez, Apiquian (2007) afirma que los factores de riesgo inherentes al individuo son aquellos relacionados al deseo de controlar todo en cada momento, tienen un alto grado de autoexigencia, gran implicación en el trabajo, las

relaciones, interpersonales, implicación con los problemas de los pacientes, sentimiento de indispensabilidad laboral, impacientes y competitivos por lo que les es difícil trabajar en grupo, no es capaz de compartir sus preocupaciones o miedos sobre su vida laboral con su pareja, familia o amigos.

Bajo este contexto, Gil-Monte (2005) sostiene que el nivel individual conlleva la presencia de sentimientos de altruismo e idealismo que conduce a los trabajadores a comprometerse directamente en los problemas de los clientes, donde asumen como reto su resolución. Consecuentemente, desarrollan sentimientos de culpa frente a los errores propios como de otros, que influye en generar sentimientos bajos de realización personal incrementando los niveles de agotamiento emocional. Además, el sexo, edad, las relaciones interpersonales, es decir las relaciones con los usuarios y con los compañeros, de igual o diferente categoría, cuando son tensas, conflictivas y prolongadas, van a incrementar los sentimientos de “quemarse en el trabajo”, aquellos que tienen más años ejerciendo la función en el mismo servicio.

Factores de riesgo sociales desfavorables del síndrome de burnout.

Continuando con los factores de riesgo, Martínez (2010) establece que aquellos factores de riesgo sociales están vinculados a las relaciones sociales dentro y fuera del lugar de trabajo, cuando éstas no son buenas y hay falta de apoyo pueden llegar a originar tensión en el trabajador. Los impactos positivos que se producen desde las relaciones sociales sobre los trabajadores son agrupados en efectos emocionales, informativos e instrumentales. En cualquier caso, es básico que exista un apoyo social, que redunde en la integración social, la percepción de la disponibilidad de otros para informar o comprender y la prestación de ayuda y asistencia material.

Entre las fuentes de apoyo social se encuentran la pareja, familiares, vecinos, amigos, compañeros de trabajo, superiores, y profesionales de servicio. La autora plantea que las investigaciones relacionadas al fenómeno del burnout se

han enfocado al apoyo de estas fuentes, en el sentido que permiten a la persona sentirse valorada. Además, el apoyo familiar compensa los impactos de los elementos estresantes.

En general, se acepta que la inexistencia del apoyo social pudiera convertirse en un factor estresante, en el sentido que su presencia influye en acrecentar o disminuir dichos estímulos estresantes, influyendo sobre las estrategias de afrontamiento y mejora el estado de ánimo, la motivación y la autoestima de las personas.

Así mismo, Gil-Monte (2005) considera que en los entornos sociales, se encuentran elementos que desencadenan eventos que atraviesan las profesiones, es decir la aparición de nuevas leyes y estatutos que regulan el ejercicio de la misma, nuevos procedimientos en la práctica de tareas y funciones, la versatilidad en los programas de educación y formación, relaciones con la familia y amigos, así como el incremento de las demandas de servicios por parte de la gente, como también la pérdida de estatus como del prestigio.

Finalmente, la Organización Mundial de la Salud (2010) establece que los factores sociales se vinculan con la situación política, económica, el desempleo, mercado laboral actual de un país hasta las relaciones del trabajador con su familia, colegas, sus superiores y sus subordinados y el apoyo que le prestan los mismos. Cabe destacar cuando en un grupo la distribución de los roles se hace de forma poco congruente, se acelera el desgaste de las relaciones entre los trabajadores, generando de esa forma riesgos que incrementan las tensiones psicológicas que se traducen en procesos de insatisfacción en el trabajo.

Propósito y metodología

La metodología utilizada en esta investigación fue de tipo descriptiva, en cuanto a que comprende la descripción, análisis, interpretación y evaluación de los aspectos relevantes de las variables de estudio. Por su parte, Méndez (2012) considera que los estudios de tipo descriptivo se ocupan de la descripción de las características que identifican los diferentes elementos, componentes y su interrelación. El cual tiene como objeto delimitar los hechos que confor-

man el problema de la investigación, identificar las características del universo del estudio, señalar formas de conducta y actitudes del total de la población investigada, establecer comportamientos concretos, descubrir y comprobar la asociación de las variables estudiadas.

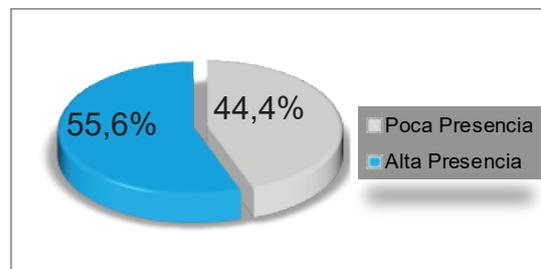
Asimismo, el estudio se calificó como transeccional, y de campo, que al respecto Hurtado (2010 p. 103), expresa que “un estudio es transeccional cuando el investigador estudia el evento en un único momento del tiempo”. La autora considera que un estudio transeccional transversal se plantea una única observación de todos los datos utilizables correspondientes al periodo establecido, una recolección en un sólo momento, cuya finalidad consiste en describir las variables dentro de los grupos y subgrupos definidos.

De la misma manera, expresa que la investigación es de campo, porque los datos se recogen en forma directa de la realidad mediante el trabajo del investigador; es decir, que la información se extrae directamente de una situación real con miras a presentar resultados, y con el fin de optimizar los procesos llevados a cabo en las mismas.

Resultados de la investigación

Una vez procesada la información recolectada a la población objeto de estudio se obtuvieron algunos datos que una vez organizada se pudieron mostrar el comportamiento de los factores de riesgos del síndrome de burnout en instituciones de salud privadas las cuales se detallan:

Gráfico 1 – Factores Organizacionales



Fuente: Elaboración propia de los autores.

Se observa que los factores relacionados con

la estructura y cultura de las organizaciones de salud están presentes como factores que originan síntomas relacionados con el síndrome de burnout.

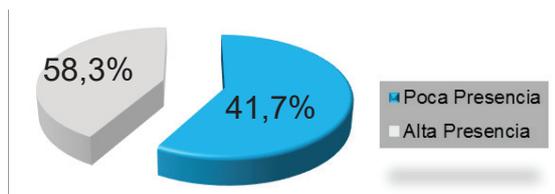
Gráfico 2 – Factores Individuales



Fuente: Elaboración propia de los autores.

El gráfico 02 nos indica una percepción diferente en cuanto el 69,4% de las personas observadas consideran que los factores personales como las relaciones interpersonales y los elementos de satisfacción laboral conducen a la generación del síndrome de burnout, lo cual induce a la reflexión que se hace necesario atender los elementos intrínsecos de la persona para minimizar los riesgos.

Gráfico 3 – Factores Sociales



En relación a los factores sociales, se denotó que éstos no son los principales detonantes del síndrome de burnout a diferencia de los factores personales que sí se observó muy presente.

Como se observan los factores personales representan los principales elementos que contribuyen en dichas instituciones de salud como generadoras de situaciones estresantes y de desgaste que conllevan a la aparición del síndrome de burnout.

REFERENCIAS

Albee, G. (2000). Commentary on prevention and counseling. *psychology. The Counseling Psychologist*.

CONCLUSIONES

Actualmente, el síndrome del burnout es un trastorno frecuente en el mundo empresarial, pero se evidencia de forma significativa en el sector salud, debido a que esta afección implica casi siempre a profesionales con filosofía humanística que requieren un contacto directo con otras personas.

Al respecto, y tras analizar los factores de riesgo del síndrome de burnout en el sector salud privado, se concluye referente al indicador organizacionales, que la mayoría de los médicos intensivistas del sector salud privado sienten alta presencia del mismo, es decir sienten sobrecarga de trabajo, consideran que su trabajo es repetitivo, tratar todo el día con pacientes los cansa, a su vez, el ambiente de trabajo es tenso y sienten poco tiempo para realizar su trabajo, siendo las situaciones mencionadas una de las mayores causas de síndrome de burnout.

Asimismo, referente al indicador individuales existe alta presencia, la gran mayoría de los intensivistas tiende a controlar todo en cada momento, se auto exigen y sienten que son indispensables para el logro de su labor, estos factores se evidencian cuando el médico sienten gran implicación en el trabajo, porque creen que son imprescindibles para llevar a cabo las funciones durante la jornada laboral.

Por otro lado, se evidenciaron los factores de riesgos sociales, los cuales se manifiestan con poca presencia en un poco más de la mitad de los médicos intensivistas, es decir, a ellos los cambios en el entorno social no les genera mucha tensión, ni el apoyo o no por parte de su familia. Cabe destacar, que las relaciones interpersonales cuando son negativas tienden a generar tensión que de no ser controlada desarrollaría síndrome de burnout.

Apiquian, A. (2007). El Síndrome de Burnout en las empresas. Yucatan, México.

Álvarez L., Cruz M., Picazzo M. y Ramírez, A. (2011). El Síndrome de Burnout en el personal de enfermería.

Cardona, Diego y Hernandez Juan (2011) “la perspectiva de los gerentes de las pymes hoteleras frente a la Responsabilidad Social Empresarial en la ciudad de Cartagena”. Revista Saber, ciencia y libertad. Pág. 91-104. Vol 6 No 1. file:///C:/Users/Administrador/Downloads/Dialnet-LaResponsabilidadSocialEmpresarialDesdeLaPerspecti-3997354.pdf.

Del Rio, Jorge, Cardona Diego y Pérez I. (2012) “Desarrollo de actividades de emprendimiento con innovación y responsabilidad social en los hoteles en la ciudad de Cartagena” Revista Saber, Ciencia y Libertad, pág. 113-124. Vol. 7 No 2. file:///C:/Users/Administrador/Downloads/Dialnet-DesarrolloDeActividadesDeEmprendimientoConInnovaci-5109395.pdf.

Gil, M. (2005). Síndrome de Quemarse por el trabajo Burnout: Una perspectiva histórica en VVAA. Quemarse en el trabajo. 11 perspectivas del burnout. Zaragoza egido.

Maslach Cristina y Jackson Susan. (1981). Of Organizational Behavior. USA. Volumen 2.

Martínez A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. Vivat academia. Disponible en: <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/PDFs/Anbelacop.pdf>. Consultado el 15/11/2013. Consultado el 15/11/2013.

Méndez, C. (2012). Metodología. Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación con Énfasis en Ciencias Empresariales. México D.F. Editorial. LIMUS, S.A. 4TA edición.

Organización Mundial de la Salud (2010). La organización del trabajo y el estrés. . Tercera edición de protección de la salud de los trabajadores. http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf. Francia. Consultado el 19/10/2013. Peiró, M. (2005). Desencadenantes Del Estrés Laboral. Ediciones Pirámide.

Valza-Franco & Cardona D. (2015) “La Responsabilidad Social Empresarial y la lucha contra la pobreza” Revista Saber, ciencia y libertad. Pág. 115-124. Vol. 10 No 1. file:///C:/Users/Administrador/Downloads/Dialnet-LaResponsabilidadSocialEmpresarialYLaLuchaContraLa-5329117.pdf.

