

CARACTERIZACIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LA POBLACIÓN
TRABAJADORA

DIANA MARÍA GONZÁLEZ GONZÁLEZ
DORIS YANETH LONDOÑO TOBÓN
ALBA LUCÍA VÉLEZ RESTREPO

UNIVERSIDAD CES
FACULTAD DE MEDICINA
GERENCIA DE SALUD OCUPACIONAL
MEDELLIN
2009

CARACTERIZACIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LA POBLACIÓN
TRABAJADORA

DIANA MARÍA GONZÁLEZ GONZÁLEZ
DORIS YANETH LONDOÑO TOBÓN
ALBA LUCÍA VÉLEZ RESTREPO

Trabajo para optar al título de especialista en Salud Ocupacional

Asesor

JUAN CAMILO VASQUEZ SADDER

Especialista en Gerencia de Salud Ocupacional

UNIVERSIDAD CES

FACULTAD DE MEDICINA

GERENCIA DE SALUD OCUPACIONAL

MEDELLIN

2009

Nota de aceptación

Presidente del jurado

Jurado

Jurado

CONTENIDO

	Pág.
1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	6
2. JUSTIFICACIÓN	9
3. OBJETIVOS	11
3.1 OBJETIVO GENERAL	11
3.2 OBJETIVO ESPECÍFICOS	11
4. MARCO TEORICO	12
4.1 Que es el burnout?	17
4.2 Generalidades del síndrome	22
4.3 Caracterización del burnout	24
4.4 Manifestaciones o síntomas del burnout	25
4.5 Factores que influyen en el desarrollo del burnout	27
4.5.1 Características del puesto y del ambiente de trabajo	28

4.5.2 Variables socio- demográficas	31
4.6..Medición técnica del síndrome de burnout	32
5. METODOLOGIA	35
6. ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN	38
7. CONCLUSIONES	43
8. RECOMENDACIONES	45
9. PROPUESTAS PARA OTROS ESTUDIOS	46
BIBLIOGRAFÍA	47

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.

La creciente preocupación sobre la prevención de los riesgos laborales y la salud de los trabajadores y la importancia de generar y mantener altos niveles de motivación entre ellos, ha sido una de las razones para dirigir los esfuerzos de la organización hacia su recurso humano.

Los cambios en los sistemas de producción debidos a los avances científicos exigen la adopción de nuevas modalidades de trabajo, caracterizadas por un aumento en las exigencias del mismo con el fin de lograr una mayor productividad y una alta calidad de trabajo en un tiempo reducido.

El mundo laboral ha ido evolucionando, la competencia del mercado actual requiere de empresas organizadas dinámicas y con altos estándares de calidad que puedan adaptarse fácilmente a un entorno cambiante y exigente.

Entender que junto a los procesos de calidad, debe ponerse especial énfasis en la atención a los recursos humanos y en sus condiciones de trabajo, es un desafío para las organizaciones de hoy. La intervención en la concepción de los medios y sistemas de trabajo deben responder en general a dos exigencias: favorecer la salud global de los trabajadores y mejorar la eficiencia de la organización.

Por esto, para la empresa de hoy es indispensable diseñar programas de salud laboral dentro de un enfoque participativo, que le permita no sólo identificar las necesidades reales o los factores de riesgo presentes en el ambiente laboral que afectan la salud integral de los trabajadores, sino también dirigir los esfuerzos hacia metas reales y resultados claros que posibiliten el control y seguimiento de la enfermedad mas representativa de los últimos años: el estrés ocupacional⁽¹⁾; puesto que las exigencias en los sistemas de producción llevan a que un gran número de trabajadores experimenten demandas crecientes en su trabajo que en muchas ocasiones superan sus capacidades provocando estrés y cuando éste se produce de forma repetida puede originar consecuencias negativas tanto para la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores como para la productividad de las empresas.

Estudios e investigaciones muestran que en los países desarrollados parece estar dándose un relativo estancamiento de la incidencia de riesgos laborales tradicionales (accidentes de trabajo y enfermedades específicas o monocausales), mientras que asciende la prevalencia de enfermedades multicausales relacionadas con el trabajo y en particular los síntomas asociados al estrés⁽²⁾.

El estrés del trabajo se ha convertido en una de las principales causas de incapacidad laboral en Norteamérica y Europa. En 1990, el 13% del total de casos de incapacidad de trabajadores por accidentes de trabajo, se debían a trastornos relacionados con estrés laboral (Northwestern Nacional Life 1991). En un estudio realizado en 1985 por el National Council on Compensation Insurance se comprobó que una sola de las causas del ausentismo laboral, es la incapacidad psicológica debida a estrés mental progresivo que había llegado a representar el 11% del total de indemnizaciones por enfermedad profesional (National Council Compensation Insurance 1985). En un estudio de 1991 sobre los estados miembros de la Unión Europea se llegó a la conclusión de que "la proporción de los trabajadores que se quejan de problemas organizativos, que son especialmente propicios para la aparición del estrés, es superior a la proporción de los que se quejan de problemas físicos"⁽³⁾.

La experiencia de estrés es particular, puede darse por diferentes situaciones o contextos donde estén inmersas las personas. Es bien conocido que los ambientes laborales pueden ocasionar altos niveles de estrés en unas personas más que en otras, sobre todo cuando fallan las estrategias de afrontamiento que suele emplear el sujeto o cuando hay un desequilibrio entre las demandas y las capacidades para hacer algo frente a dichas demandas, presentándose entonces lo que se denomina estrés laboral crónico de carácter interpersonal y emocional que aparece como resultado de un proceso continuo, es decir, por la exposición prolongada en el tiempo ante eventos estresantes.

El estrés laboral crónico es una de las principales fuentes de riesgos psicosociales en cualquier tipo de organización laboral, y en el sector servicios una de las formas más habituales de desarrollarse es el Síndrome de Quemarse en el trabajo (SQT) o el burnout como lo describe Gil-Monte.⁽⁴⁾

Al realizar la revisión bibliográfica se encontraron varias definiciones sobre el síndrome de burnout, donde hay un común acuerdo en considerar que aparece en el individuo como respuesta al estrés laboral crónico.

Desde hace siglos se ha registrado la existencia de enfermedades profesionales que se derivan de condiciones de trabajo estresantes que se han sub diagnosticado, en razón de la multifactorialidad de los procesos de salud-enfermedad que hace compleja la demostración del vínculo entre condiciones de trabajo estresantes y efectos adversos a la salud. El burnout entonces, trata de una experiencia subjetiva interna que agrupa sentimientos, actitudes y comportamientos que tienen una apariencia negativa para el sujeto dado que implica alteraciones, problemas y disfunciones psicofisiológicas con consecuencias nocivas para la persona y para la organización.⁽⁵⁾

El burnout exige renovados esfuerzos investigativos ya que el factor de riesgo psicolaboral ha tenido alta relevancia en el ambiente de trabajo durante los últimos años y la legislación ha venido reglamentando el deber de las instituciones en realizar acciones preventivas para minimizar y atender oportunamente este factor de riesgo con el fin de mejorar la calidad de vida del trabajador y evitar las posibles consecuencias derivadas de éste.

La idea que precede esta revisión de la literatura, implica el abordaje del síndrome de burnout a partir de lo que los textos citan al respecto, remontándose en primera instancia al concepto del estrés laboral que da curso al surgimiento del burnout como "proceso". Por consiguiente, se hace mención de las dimensiones que lo componen, su evolución, prevalencia, sus manifestaciones clínicas y sociales, así como las consecuencias que de este se derivan. Por último, se hace mención de algunos procesos de intervención.

2. JUSTIFICACIÓN.

La última década del siglo XX e inicio del siglo XXI se ha caracterizado por una notable influencia de cierta violencia psicológica causada en la salud emocional y en el disfrute de un ambiente sano y saludable en los lugares de trabajo.

A pesar de que el síndrome de burnout está estrechamente relacionado con el estrés laboral, constituyendo una etapa final en la que el individuo queda en una situación de agotamiento de los propios recursos, este padecimiento tiene características propias que lo diferencian cualitativamente de un estrés laboral.⁽⁶⁾

Muchos expertos dicen que el burnout es una enfermedad de la sociedad moderna, donde el trabajo deja de ser una fuente generadora de bienestar, para transformarse en un causal de desilusión.

Para la revisión de este tema, se parte del sustento teórico que enuncia que éste síndrome se hace presente en los trabajadores dedicados a atender usuarios, clientes, pacientes, etc., es decir los que trabajan atendiendo personas y que al no tener un afrontamiento adecuado ante el estrés laboral que viven en su profesión; desarrollan una serie de síntomas propios del síndrome que le llevarán a afectar su calidad de vida personal y laboral⁽⁷⁾. Sin embargo, dentro de la revisión bibliográfica se evidencia que otros autores discrepan de este concepto, afirmando que todas las profesiones se pueden ver afectadas por este síndrome.

De manera complementaria se pretende obtener información de parámetros de presencia o ausencia de síntomas patológicos y depresivos, ansiedad, fatiga, alcoholismo y satisfacción hacia su labor, a fin de ofrecer una revisión amplia de estos fenómenos y de esta forma identificar la prevalencia del síndrome en las diferentes poblaciones de trabajadores.

Se considera pertinente el abordaje de la problemática que genera el estrés laboral crónico, en particular el llamado síndrome de desgaste "Burnout"; principalmente por las siguientes razones:

- Dentro de la legislación laboral de Colombia se considera como uno de los objetivos de la salud ocupacional, el proteger al trabajador contra los riesgos relacionados con los agentes psicosociales que puedan afectar su salud individual y colectiva, siendo la prevención y el control de las enfermedades generadas por estos riesgos una de las actividades de los subprogramas de la medicina preventiva y del trabajo. Por este motivo corresponde a las directivas y encargados de salud ocupacional en las entidades, identificar, evaluar, intervenir y monitorear permanentemente la exposición que tiene el trabajador a los factores de riesgo psicolaborales, ya que tienen una gran incidencia en la morbilidad de la población trabajadora. (Decreto 614 de 1984, Resolución 1016 de 1989, Decreto 1832 de 1994, Resolución 2646 de 2008).
- El burnout es un fenómeno social que día a día se ha estado explorando en el campo laboral, por esto se hace necesario contribuir en esta tarea. Se trata entonces, de revisar la bibliografía actual sobre los avances e investigaciones realizados sobre este tema, con el fin de proponer estrategias de intervención que posibiliten realizar un diagnóstico, control y tratamiento para este síndrome en cualquier organización y mejorar la calidad de vida de los trabajadores. Igualmente se pretende que pueda ser fuente de consulta para los investigadores y personas interesadas en el tema.

3. OBJETIVOS.

3.1 OBJETIVO GENERAL

Realizar una revisión bibliográfica que permita conocer los factores del ambiente laboral predisponentes a la aparición del síndrome de burnout, con el fin de aportar estrategias de intervención que mejoren la salud en la población trabajadora.

3.2 OBJETIVO ESPECIFICOS

- Identificar las características del ambiente laboral, personal y profesional que inciden en la aparición del síndrome de burnout.
- Reconocer los factores socio-demográficos que influyen en la manifestación del síndrome de burnout.
- Identificar las profesiones con mayor predisposición a la aparición del síndrome de burnout.
- Detallar los efectos sobre la salud física y mental del trabajador según la literatura existente.
- Proponer estrategias de intervención que lleven a disminuir la prevalencia de este síndrome en los trabajadores.

4. MARCO TEÓRICO.

Para realizar el estudio sobre el síndrome de burnout se debe definir con la máxima precisión los diferentes conceptos a los que se va a hacer referencia, como es el caso de estrés laboral y síndrome de quemarse en el trabajo o burnout, pues se trata de conceptos distintos, pero a su vez no se pueden comprender de formas separada una de otra. El estrés es la reacción del organismo ante la sobrecarga de estímulos y el burnout generalmente lleva incorporado sentimientos de fracaso.⁽⁸⁾

El estrés es la respuesta no específica del organismo a cualquier exigencia. El calor, el frío, la alegría, la tristeza, el esfuerzo muscular, las drogas y las hormonas provocan respuestas altamente específicas. Sin embargo, todos esos agentes tienen un común denominador: le exigen al organismo que aumente su capacidad de adaptación para restablecer la normalidad.

Se entiende por estrés como un conjunto de reacciones de carácter patológico, emocional y comportamental, que se produce cuando el individuo debe enfrentar demandas derivadas de su interacción con el medio (factores de riesgo psicosocial) ante las cuales su capacidad de afrontamiento es insuficiente, causando un desbalance que altera su bienestar e incluso su salud. Si bien la reacción de estrés está determinada por la gravedad misma de la situación, también está modulada por factores individuales y por el apoyo social.

Las respuestas que se producen ante situaciones de estrés incluyen reacciones de tipo cognoscitivo en las que a través de procesos de percepción y de pensamiento los individuos valoran la situación para clasificarla como amenazante o no, y a su vez valoran su capacidad para enfrentarla, así como como reacciones de miedo, angustia agresividad, etc. En segundo lugar, respuestas de tipo Fisiológico mediante los cuales se activan los mecanismos que explican el sustrato biológico de las alteraciones de salud asociadas al estrés; y en tercer lugar las respuestas motoras que explican las reacciones de lucha o de huida.

Las patologías derivadas del estrés son aquellas en las que las reacciones de estrés, bien sea por su persistencia o por su intensidad, activan el mecanismo fisiopatológico de una enfermedad.⁽⁹⁾

Grados de clasificación del estrés:

- hipo estrés: poco estrés.
- hiperestrés: mucho estrés.
- distress: se trata de un estrés negativo en el cual las demandas son muy grandes para nuestro organismo.
- eustrés: es un estrés positivo en el cual se estimula a mejorarnos y a superarnos.
- estrés agudo: se trata de un estrés de poca duración o pasajero, pero muy fuerte, como una especie de shock emocional.
- estrés crónico: se trata de un estrés fuerte o débil que se prolonga demasiado o que nunca se deja de tener. (10)

El estrés es algo que resulta imposible evitar, incluso las personas incrementan con frecuencia su propio estrés de modo innecesario. La diferencia entre las exigencias que las personas se plantean a sí mismas o perciben de los otros, así como los recursos disponibles para satisfacer esas demandas, puede constituir una amenaza o fuente de estrés.⁽¹¹⁾

Existen muchas fuentes de estrés o estresores que se pueden clasificar del siguiente modo:

1. Sucesos vitales intensos y extraordinarios: aparece cuando se producen situaciones de cambio como separación matrimonial, despidos de trabajo, muerte de familiares próximos, etc.
2. Sucesos diarios estresantes de pequeña intensidad: según algunos autores este tipo de sucesos pueden provocar efectos psicológicos y biológicos más importantes que los que puedan generar acontecimientos más drásticos como la muerte de un familiar próximo.
3. Sucesos diarios estresantes de pequeña intensidad: según algunos autores este tipo de sucesos pueden provocar efectos psicológicos y biológicos más importantes que los que puedan generar acontecimientos más drásticos como la muerte de un familiar próximo.
4. Sucesos diarios estresantes de pequeña intensidad: según algunos autores este tipo de sucesos pueden provocar efectos psicológicos y biológicos más importantes que los que puedan generar acontecimientos más drásticos como la muerte de un familiar próximo.

5. Sucesos de tensión crónica mantenida: son aquellas situaciones capaces de generar estrés mantenido durante períodos de tiempo más o menos largos. El estrés que supone tener un hijo que tiene problemas cada día a consecuencia de una enfermedad, drogadicción, etc. Estos estresores son de una elevada intensidad, similares a los acontecimientos vitales, y por tanto su presencia es repetida y duradera, asimilándose en este caso a los sucesos diarios que son estresores. Esta combinación de intensidad y duración elevadas hace que los efectos de estos sucesos sean los más importantes.

Fuentes de estrés laboral

a. Estresores del ambiente físico: entre los que se encuentran:

- La iluminación: no es lo mismo trabajar en turno nocturno que en el diurno.
- El ruido: trabajar con alarmas continuamente, puede afectar no sólo al oído, sino al desempeño del trabajo: satisfacción, productividad, etc.
- Ambientes contaminados: la percepción de los riesgos, puede producir mayor ansiedad en el profesional, repercutiendo en el rendimiento y en el bienestar psicológico.
- La temperatura: a veces trabajar en un ambiente caluroso genera un tremendo discomfort.
- Carga Física: en los profesionales que han de trabajar en almacenes cargando y descargando mercancía, el cansancio puede duplicarse.

A menos que sean muy severos, con el tiempo tendemos a adaptarnos a la mayoría de los estresores del ambiente físico.

b. Estresores de la tarea:

La generación de estrés varía de unas personas a otras, ya que las características de cada tarea y de lo que genera en los profesionales van en función de lo que gusta o no hacer. Cuando la tarea se adecua a las expectativas y a la capacidad del profesional, contribuye al bienestar psicológico y supone una importante motivación. Entre estos estresores se encuentran:

- La carga mental de trabajo: es el grado de movilización de energía y capacidad mental que el profesional pone en juego para desempeñar la tarea.
- El control sobre la tarea: ocurre cuando no se controla la tarea, es decir, cuando las actividades a realizar no se adecuan a nuestros conocimientos
- Sobrecarga de trabajo: El volumen, la magnitud o complejidad de la tarea y el (tiempo disponible para realizarla), esta por encima de la capacidad del trabajador para responder por la tarea.
- Infracarga de trabajo: El volumen de trabajo esta muy por debajo del necesario para mantener un mínimo de nivel de activación en el trabajador.
- Infratilización de habilidades: Las actividades de la tarea están por debajo de la capacidad profesional del trabajador.
- Repetitividad: No existe una gran variedad de tareas a realizar, realiza tareas monótonas y rutinarias y/o son repetidas en ciclos de muy corta duración.
- Ritmo de trabajo: El tiempo de realización del trabajo está marcado por los requerimientos de la máquina, concediendo la organización poca autonomía
- Estresores de la organización: Los estresores más importantes que aparecen en la organización son los siguientes:
 - Conflicto y ambigüedad del rol: ocurre cuando hay diferencias entre lo que espera el profesional y la realidad de lo que le exige la organización. Puede haber conflictos como por ejemplo recibir ordenes contradictorias de un responsable o cuando los deseos y metas no se corresponden con lo que realmente estamos haciendo. Cuando no se tiene claro lo que se tiene que hacer, los objetivos del trabajo y la responsabilidad inherente que conlleva, nos puede estresar de forma importante.
 - La jornada de trabajo excesiva: produce desgaste físico y mental e impide al profesional hacer frente a las situaciones estresantes. Por ejemplo una jornada nocturna puede ser más larga que una de mañana o tarde y por tanto al final de la jornada, el profesional se encontrará más agotado y su capacidad física y mental puede verse disminuida.
 - Falta de participación: La empresa restringe o no facilita la iniciativa, la toma de decisiones, la consulta a los trabajadores en temas relativos a su propia tarea como en aspectos de ámbito laboral.
 - Las relaciones interpersonales: pueden llegar a convertirse en una fuente de estrés. Piénsese en un profesional desequilibrado

emocionalmente que hace la vida imposible a todos sus compañeros. Es una fuente continua de estrés. Por el contrario, cuando existe buena comunicación interpersonal y cuando se percibe apoyo social y de la organización, se amortiguan los efectos negativos del estrés laboral sobre nuestra salud.

- Promoción y desarrollo profesional: si las aspiraciones profesionales no se corresponden con la realidad por falta de valoración de méritos, se puede generar una profunda frustración apareciendo el estrés.

También influyen en la aparición del estrés laboral los tiempos discontinuos o interrumpidos de descanso, las relaciones interpersonales, sentirse observado, criticado por los compañeros, las dificultades de comunicación y las escasas posibilidades de promoción. La exposición a estrés relacionado con el trabajo por un largo periodo de tiempo puede producir desórdenes físicos y mentales, afectar el sistema inmune y producir como resultado una enfermedad.⁽¹²⁾

c. Estresores psicológicos:

Tienen lugar en el interior de la psique y comprenden todas las emociones como frustración, ira, odio, celos, miedo, ansiedad, tristeza, autocompasión y sentimientos de inferioridad. Selye sostiene que la activación emocional es uno de los efectos más frecuentes del estrés y que, cuando el estado emocional negativo es crónico e intenso, puede ser más dañino para nuestra salud que los estresores físicos.

No obstante, el estrés laboral tiene aspectos positivos y negativos; en ocasiones la gente tiene que estar estresada en su trabajo para poder funcionar; eso es bueno en cuanto la persona pueda controlar la frecuencia, el tiempo de exposición e intensidad del factor estresor. Precisamente, el burnout comenzaría cuando el individuo se siente más indefenso para cambiar la situación.

De este modo las condiciones de trabajo tienen una influencia significativa sobre la calidad de vida de los trabajadores y sobre la calidad del servicio que ofrecen las organizaciones. Consecuencias como la tasa de accidentalidad, la morbilidad y el ausentismo de los trabajadores están directamente ligadas a sus condiciones de trabajo. De igual manera, las actitudes que desarrollan hacia los usuarios de la organización y el servicio que ofrecen están asociados a los riesgos laborales, siendo el estrés laboral crónico uno de los principales riesgos psicosociales en cualquier tipo de organización y es el sector servicios uno de los más vulnerables a desarrollar el síndrome de quemarse en el trabajo (SQT) o el burnout, que

conlleva también repercusiones de gran magnitud sobre la sociedad en general.
(13)

Según Tello⁽¹⁴⁾, el estrés laboral es uno de los problemas de salud más graves en la actualidad, que no sólo afecta a los trabajadores al provocarles incapacidad física o mental, sino también a los empleadores y a los gobiernos, que comienzan a evaluar el perjuicio financiero que les causa el estrés. Esta situación no puede pasar inadvertida para los administradores de recursos humanos y del área de salud ocupacional, que deben conocer el proceso de este fenómeno, sus consecuencias y las estrategias para la intervención.

La legislación colombiana ha demostrado especial interés por este tipo de riesgo a través de la Resolución 2646 de julio de 2008, haciendo referencia a las responsabilidades que tiene el empleador para analizar intra y extra laboralmente las condiciones que predisponen a que el trabajador se vea afectado por este factor de riesgo que puede convertirse en estrés ocupacional y desencadenar patologías asociadas al mismo. Para establecer medidas de control, resalta la principal responsabilidad por parte de la gerencia.⁽¹⁵⁾

Igualmente el Decreto 2566 de 2009 incluye las patologías causadas por estrés en el trabajo dentro de la tabla de enfermedades profesionales las cuales se ven desencadenadas por: trabajos con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, trabajo repetitivo combinado con sobrecarga de trabajo. Trabajos con técnicas de producción en masa, repetitiva o monótona o combinada con ritmo o control impuesto por la máquina. Trabajos por turnos, nocturno y trabajos con estresantes físicos con efectos psicosociales, que produzcan estados de ansiedad y depresión, Infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares, Hipertensión arterial, Enfermedad acido-péptica severa o Colon irritable.

4.1 QUE ES EL BURNOUT

En las dos últimas décadas, se ha escrito bastante sobre el fenómeno conocido como "burnout", que significa literalmente: "quemado". Algunos lo traducen como "síndrome de quemarse por el trabajo", o "síndrome de agotamiento profesional", otros prefieren seguir utilizando el término en inglés, que lo ha hecho popular. Igualmente otros autores lo consideran como una forma particular de estrés laboral, la mayoría lo interpreta como una respuesta al estrés ocupacional crónico, con manifestaciones específicas⁽¹⁶⁾.

Desde el punto de vista clínico el Burnout es el estado al que llega la persona como consecuencia del estrés crónico. Lo que se describe como un conjunto de síntomas sufridos por el trabajador y se caracteriza por un estado de agotamiento como consecuencia de trabajar intensamente.

El término burnout, “estar quemado”⁽¹⁷⁾ fue descrito inicialmente por Freudenberguer a mediados de los años setenta para dar una explicación al proceso negativo que sufren los profesionales en su labor, que se traduce en deterioro en la atención profesional a los usuarios de las organizaciones de servicios. Este psiquiatra quien trabajaba en una clínica para toxicómanos en Nueva York, observó que al año de trabajar, la mayoría de los voluntarios sufrían una pérdida de energía hasta llegar al agotamiento, síntomas de ansiedad y depresión así como desmotivación en su trabajo y agresividad con los pacientes.

Atance ⁽¹⁸⁾ señala que el término burnout hace referencia a un tipo de estrés institucional generado en los profesionales que mantienen una relación directa con las otras personas, principalmente cuando esta se fundamenta en la ayuda (médicos, enfermeros, profesores, entre otros).

Los estudios de Maslach y Jackson ⁽¹⁹⁾ sustentan que el burnout es un síndrome tridimensional que se desarrolla en aquellos profesionales cuyo objeto de trabajo son personas (usuarios) y añaden tres dimensiones características: -Agotamiento emocional, despersonalización y bajo logro o realización profesional y/o personal.

Se experimentan sentimientos de fracaso personal, falta de competencia, de esfuerzo o conocimientos, carencia de expectativas y horizontes en el trabajo, y una insatisfacción generalizada. Como consecuencia se presenta: la impuntualidad, el ausentismo y el abandono de la profesión, son síntomas habituales y típicos de esta patología laboral. El bajo logro puede, también, estar encubierto por una sensación paradójica de omnipotencia.

Pero una de las definiciones que más se aproxima a la dada por varios autores es la postulada por Farber (1983) donde explica la relación del burnout con el ámbito laboral:

“El Burnout es un síndrome relacionado con el trabajo. Surge por la percepción del sujeto de una discrepancia entre los esfuerzos realizados y lo conseguido. Sucede con frecuencia en los profesionales que trabajan cara a cara con clientes necesitados o problemáticos. Se caracteriza por un agotamiento emocional, falta de energía, distanciamiento y cinismo hacia los destinatarios, sentimientos de incompetencia, deterioro del auto concepto profesional, actitudes de rechazo hacia

el trabajo y por otros diversos síntomas psicológicos como irritabilidad, ansiedad, tristeza y baja autoestima⁽²⁰⁾

Desde la aparición del concepto del Síndrome de Quemarse en el Trabajo (SQT) en los últimos treinta años, se han desarrollado en todo el mundo centenares de estudios sobre esta patología sociolaboral. Desde las primeras investigaciones que se centraron en profesionales de la salud y servicios humanos se ha pasado rápidamente a estudiar muestras poblacionales de educadores hasta llegar a funcionarios de prisiones, bibliotecarios, policías, estudiantes, militares, administradores, trabajadoras sociales entre otros. Golembiewski, et al. (1983, 1986 citados en Guerrero, 2000)⁽²¹⁾ aseguran que el burnout afecta a todo tipo de profesiones y no sólo a las organizaciones de ayuda, y de hecho, gran parte de sus investigaciones emplean como muestra a directivos, vendedores, etc. Esto podría explicarse con la afirmación de Gil-Monte, quien considera que todo trabajador que es un apasionado con su trabajo, tiene la posibilidad de sufrir el síndrome de quemarse por el trabajo.

De otro lado, Gil Monte plantea que el estrés en los profesionales de la salud está originado por una combinación de variables físicas, psicológicas y sociales. Son profesionales en los que inciden especialmente estresores como la escasez de personal, que supone sobrecarga laboral, trabajo en turnos, trato con usuarios problemáticos, contacto directo con la enfermedad, con el dolor y con la muerte, falta de especificidad de funciones y tareas, lo que supone conflicto y ambigüedad de rol, falta de autonomía y autoridad en el trabajo para poder tomar decisiones, rápidos cambios tecnológicos, etc. Una clasificación de esos estresores permite identificar cuatro niveles⁽²²⁾.

a) En el *nivel individual*:

La existencia de sentimientos de altruismo e idealismo lleva a los profesionales a implicarse excesivamente en los problemas de los usuarios, y convierten en un reto personal la solución de los problemas. Consecuentemente, se sienten culpables de los fallos, tanto propios como ajenos, lo cual redundará en bajos sentimientos de realización personal en el trabajo y alto agotamiento emocional.

b) En el plano de las *relaciones interpersonales*:

Las relaciones con los usuarios y con los compañeros de igual o diferente categoría, cuando son tensas, conflictivas y prolongadas, van a aumentar los sentimientos de quemarse por el trabajo. Asimismo, la falta de apoyo en

el trabajo por parte de los compañeros y supervisores, o por parte de la dirección o de la administración de la organización son fenómenos característicos de estas profesiones que aumentan también los sentimientos de quemarse por el trabajo.

c) Desde un nivel organizacional:

Los profesionales de la salud trabajan en organizaciones que responden al esquema de una burocracia profesionalizada. Estas organizaciones inducen problemas de coordinación entre sus miembros, sufren la incompetencia de los profesionales, los problemas de libertad de acción, la incorporación rápida de innovaciones, y las respuestas disfuncionales por parte de la dirección a los problemas organizacionales. Todo ello resulta en estresores del tipo de ambigüedad, conflicto y sobrecarga de rol.

d) En el entorno social:

Se encuentran como desencadenantes las condiciones actuales de cambio social por las que atraviesan estas profesiones (la aparición de nuevas leyes y estatutos que regulan el ejercicio de la profesión, nuevos procedimientos en la práctica de tareas y funciones, cambios en los programas de educación y formación, cambios en los perfiles demográficos de la población que requieren cambios en los roles, aumento de las demandas cuantitativa y cualitativa de servicios por parte de la población, pérdida de estatus y/o prestigio, etc.)

Laura Bermejo y María Prieto ⁽²³⁾ opinan que el ritmo acelerado en los cambios sociales, el aumento de las (a veces contradictorias) demandas sobre los profesores, las incertidumbres relativas de la reforma educativa, dureza del mismo (alumnos conflictivos, exceso de responsabilidad) además de la escasez de recursos y el deterioro de la imagen social de los docentes son algunos de los factores que han llevado a denominar a la profesión docente como profesión de alto riesgo.

Estudios que han comparado estrés y burnout en diferentes profesionales, han encontrado altos niveles de estrés en los profesores más que en otros profesionales. Recientes estudios internacionales estiman que entre el 60% y 70% de los profesores muestran repetidamente síntomas de estrés y que al menos el 30% de los profesores tienen síntomas de burnout.

Al comparar algunos de los estudios realizados en España y en Colombia, se puede resaltar que los docentes de la ciudad de Medellín evaluaron

favorablemente las condiciones de trabajo en la que se desempeñan, hallazgo similar al encontrado en personas vinculadas a la prestación de servicios en los sectores de salud, transporte, finanzas y vigilancia institucional en una investigación realizada en el año 2004 en Colombia.

Estos estudios en población de Colombia, coinciden en que la compensación en el trabajo es el factor más relevante como generador de riesgo para burnout. Un estudio realizado en docentes de la Universidad de Extremadura, en España, encontró aún proporciones mayores de inconformidad frente al apoyo social percibido a su trabajo o para las relaciones interpersonales y la compensación (13,6 % y 17 %) respectivamente.⁽²⁴⁾

Otros estudios señalan en particular a los trabajadores de la salud como los más afectados por el Burnout ya que demuestran que estos profesionales se ven continuamente enfrentados a una serie de situaciones que les llevan a presentar síntomas más rápidamente que otras profesiones, al demostrar eventos relacionados con su quehacer profesional y con el contexto laboral, tales como la antigüedad en el cargo, los turnos, el horario y la sobrecarga laboral debida al excesivo número de pacientes, la caída del valor social en la profesión (en Colombia particularmente); la presencia de patologías cada vez menos reversibles; la carencia de recursos, la disminución en las retribuciones y estímulos de diferente tipo; la amenaza cada vez más inquietante de enfrentar juicios por mala práctica y el resolver problemas resultantes de la nueva tecnología, entre otros. Según los resultados obtenidos del estudio realizado por García Izquierdo ⁽²⁵⁾ relacionado con la incidencia del síndrome en profesionales de enfermería mediante la aplicación del MBI (Maslach Burnout Inventory), el 17% de los entrevistados tenían niveles bajos de Burnout, el 67% niveles medios y el 16% niveles altos, por lo que se puede calificar como segmento de alto riesgo al 83% de la población.

En Colombia algunos de los estudios que se han desarrollado sobre el síndrome del burnout, son entre otros: los estudios de Hernández (2002) con personal sanitario en el Hospital Militar en Bogotá; Vinaccia y Alvarán (2004) con auxiliares de enfermería de una clínica en Medellín; Guevara, Henao y Herrera (2004) con médicos internos y residentes del Hospital Universitario de Cali; Restrepo, Colorado y Cabrera (2006) con docentes oficiales de Medellín; Castaño, García, Leguizamón, Novoa y Moreno (2006) con residentes de medicina interna de un hospital de la ciudad de Bogotá; Tuesca-Molina, Aguarán, Suárez, Vargas y

Vergara (2006) con enfermeras/os del área metropolitana de Barranquilla; Illera (2006) con Fonoaudiólogos y Médicos Internos de diferentes centros clínicos de la ciudad de Popayán.

4.2 GENERALIDADES DEL SÍNDROME

Desde la perspectiva psicosocial, los estudios de Maslach y Jackson defienden que burnout es un síndrome tridimensional que se desarrolla en aquellos profesionales cuyo objeto de trabajo es con personas (usuarios) y añaden tres dimensiones características (Agotamiento emocional, despersonalización y bajo logro o realización profesional y/o personal.⁽²⁶⁾

Se observa en las personas afectadas del síndrome una falta de energía y entusiasmo, una disminución del interés, se percibe la frustración, la desmotivación, aparecen los deseos de dejar el trabajo para ocuparse de otra cosa y sobre todo una gran desmoralización. Se sienten agotados todos los recursos emocionales y no les queda nada que ofrecer a los demás. Ello conduce a desarrollar actitudes negativas (aumento del consumo de drogas, alcohol, tabaco, juego, etc.) y se insensibilizan ante los problemas que requieren ayuda.

Aparecen frecuentemente los sentimientos de culpa y creen que no son capaces de resolver los problemas. El individuo se siente agotado, hastiado del trabajo, se aleja de la familia y de los amigos y a veces se hunde en la depresión, incluso en casos avanzados en el suicidio, le falta el control sobre si mismo, y, por lo tanto, actúa de forma imprevisible. Se trata en definitiva de un aislamiento emocional y social y de rigidez en el trato con los demás. Es un estado caracterizado por elevados niveles de alarma y angustia y a menudo son sentimientos de impotencia, incapacidad para controlar la situación en el sentido de cambiarla o de adaptarse.⁽²⁷⁾

Se experimentan sentimientos de fracaso personal (falta de competencia, de esfuerzo o conocimientos), carencia de expectativas y horizontes en el trabajo, y una insatisfacción generalizada. Como consecuencia: la impuntualidad, el ausentismo y el abandono de la profesión, son síntomas habituales y típicos de esta patología laboral.

Si bien, la mayoría de las investigaciones actuales aceptan la perspectiva psicosocial, algunos autores discrepan de los supuestos planteados por Maslach y Jackson, entre los que se encuentran Price y Murphy, Farber, Golembiewski y col.,

Leiter y Maslach y Gil-Monte y Peiró. Por ejemplo, Golembiewski y col. aseguran que el Burnout afecta a todo tipo de profesiones y no sólo a las organizaciones de ayuda.⁽²⁸⁾

De lo que no parece haber dudas es que el síndrome de burnout comprende una serie de alteraciones físicas, comportamentales y emocionales que tienen su origen en factores individuales, laborales y sociales.

La mayoría de los adeptos de la perspectiva psicosocial, aceptan hoy la definición de Burnout elaborada por Maslach y Jackson en 1986, quienes lo consideran como una respuesta, principalmente emocional, situando los factores laborales y los organizacionales como condiciones y antecedentes

El Síndrome de estar quemado por el trabajo es sólo una de las maneras que tiene de progresar el estrés laboral. Es muy frecuente en profesionales de servicios por las condiciones de trabajo que tienen; muchas de las acciones de las empresas tales como: programas de balance vida-trabajo, planes de motivación, capacitación e incorporación de nuevas tecnologías, buscan el beneficiar a los trabajadores y mejorar las condiciones de trabajo. Sin embargo, se dice que el síndrome de estar quemado por el trabajo se está expandiendo, lo cual es contradictorio.

Las exigencias del medio, los cambios tecnológicos, la demanda y competitividad en el mercado, han condicionado un ritmo acelerado que genera angustia, agotamiento emocional, trastornos en la alimentación, actividad física y descanso, con dolencias físicas, psíquicas y factores de riesgo en la salud de los individuos. De esta forma la Organización Mundial de la Salud ha considerado este síndrome como una enfermedad laboral que provoca deterioro en la salud física y mental de los individuos

El informe sobre la salud en el mundo elaborado por la O.M.S. en el año 2000 está dedicado a evaluar la calidad de los sistemas de salud y como proceder a su mejora. En él se señala que los recursos humanos de un sistema empresarial son vitales para el buen funcionamiento del ámbito laboral. El informe recomienda cuidar los recursos humanos de las organizaciones, pues si estos no se cuidan, ni

se invierte en su mantenimiento, se deterioran rápidamente. Según la O.M.S., los trabajadores son el recurso más importante para lograr la eficacia en los procesos.⁽²⁹⁾

4.3 Caracterización del burnout

Aunque desde el origen del concepto de burnout se ha considerado la conceptualización establecida por Maslach (1982) y se han venido desarrollando y validando numerosos instrumentos para intentar medir este síndrome, la literatura ha reportado más de 100 síntomas asociados al síndrome del burnout, lo que dificulta en cierta medida la delimitación de los síntomas que lo conforman en sus principios, quedando la “sensación” que cuanto problema psicofisiológico y conductual que se manifieste en los ambientes laborales tenían relación con el Burnout.⁽³⁰⁾

Seguidamente Alarcón, Vaz y Guisado⁽³¹⁾ apoyan y señalan los planteamientos de otros autores en cuanto a que la dificultad en establecer una delimitación clara con otros conceptos psicopatológicos se debe en parte por la comunalidad que existe con otros diagnósticos tales como depresión, indefensión, entre otros. Sin embargo la dificultad no se debe mirar a “cantidad” de síntomas, sino a que las organizaciones tengan personal idóneo y preparado para discriminar y enfrentar esta patología laboral y hacer remisiones a otras especialidades si es el caso o diagnósticos juiciosos de comorbilidad o no, con otros trastornos para intervenir a tiempo. El síndrome de burnout, o desgaste profesional, constituye un problema de gran relevancia, y repercusión social en nuestros días y, en algunos países como Colombia, ya ha sido catalogada como enfermedad profesional.

Se han escrito numerosas definiciones y caracterización del síndrome de burnout, pero la más aceptada es la propuesta de Maslach y Jackson (1981)⁽³²⁾, quienes definieron el concepto desde una perspectiva tridimensional caracterizada por:

- ❖ Agotamiento emocional:
Se define como cansancio y fatiga física, psíquica o como una combinación de ambos. Es la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás. Aparece una disminución y/o pérdida de los recursos emocionales
- ❖ Despersonalización:

Es la segunda dimensión y se entiende como el desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los clientes, pacientes, usuarios, etc. Se acompaña de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación. El sujeto trata de distanciarse no sólo de las personas de su trabajo sino también de los miembros del equipo con los que trabaja, mostrándose cínico, irritable, irónico e incluso utilizando a veces frases despectivas para referirse a los usuarios, clientes o pacientes tratando de hacerles culpables de sus frustraciones y descenso del rendimiento laboral.

❖ Sentimiento de bajo logro o realización profesional y/o personal:

Hay respuestas negativas hacia uno mismo y hacia su trabajo, evitación de las relaciones personales y profesionales, bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y una baja autoestima. Se experimentan sentimientos de fracaso personal (falta de competencia, de esfuerzo o conocimientos), carencias de expectativas y metas en el trabajo y una insatisfacción generalizada. Como consecuencia se da la impuntualidad, la evitación del trabajo, el ausentismo y el abandono de la profesión.

A nivel general se presentan las características como un proceso que se desarrolla de la siguiente manera:

1. Aparece de forma brusca: aparece de un día para otro, lo que varía es la intensidad dentro del mismo individuo. Es frecuente que sea difícil precisar hasta que punto padece el síndrome o es el propio desgaste profesional, y donde está el límite entre una cosa y la otra.
2. Negación: se tiende a negar, ya que suele vivirse como un fracaso profesional y personal. Los compañeros son los primeros que lo notan y esto es muy importante para un diagnóstico precoz.
3. Fase Irreversible: entre el 5 y el 10% de los casos el síndrome resulta irreversible. Por lo tanto, es importante la prevención ya que, normalmente, el diagnóstico precoz es complicado y la línea que separa el desgaste del Burnout es muy delgada.

4.4 Manifestaciones o síntomas del síndrome de burnout

La lista de síntomas psicológicos que puede originar este síndrome es extensa, pudiendo ser leves, moderados, graves o extremos.⁽³³⁾

Uno de los primeros síntomas de carácter leve pero que sirve como señal de alarma es la dificultad para levantarse por la mañana o el cansancio patológico, en un nivel moderado se presenta distanciamiento, irritabilidad, cinismo, fatiga, aburrimiento, progresiva pérdida del idealismo que convierten al individuo en emocionalmente exhausto con sentimientos de frustración, incompetencia, culpa y autovaloración negativa. Los graves se expresan en el abuso de psicofármacos, ausentismo, abuso de alcohol y drogas, entre otros síntomas.⁽³⁴⁾

Las consecuencias del estrés laboral asociadas al síndrome del burnout son:

Síntomas Psicosomáticos	Síntomas emocionales	Síntomas conductuales
<ul style="list-style-type: none"> • Fatiga crónica • Dolores de cabeza • Dolores musculares (cuello, espalda) • Insomnio • Pérdida de peso • Ulceras y desórdenes gastrointestinales • Dolores en el pecho • Palpitaciones. • Hipertensión. • Crisis asmática. • Resfriados frecuentes. • Aparición de alergias. • Desarreglos menstruales 	<ul style="list-style-type: none"> • Irritabilidad • Ansiedad generalizada y focalizada en el trabajo • Depresión • Frustración • Aburrimiento • Distanciamiento afectivo • Impaciencia • Desorientación • Sentimientos de soledad y vacío • Impotencia. • Sentimientos de Omnipresencia. • Distanciamiento afectivo, retraimiento. • Baja autoestima, sentimientos de desilusión, engaño y deseos de abandonar el trabajo, Depresión e ideas de suicidio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cinismo. • No hablan. • Apatía. • Hostilidad. • Susplicia. • Sarcasmo • Pesimismo • Ausentismo laboral • Abuso del café, Tabaco. el alcohol y/o los fármacos, etc. • Relaciones interpersonales distantes y frías • Tono de voz elevado (gritos frecuentes) • Llanto inespecífico • Dificultad de concentración • Disminución del contacto con el público / clientes / pacientes • Incremento de los conflictos con

Síntomas Psicosomáticos	Síntomas emocionales	Síntomas conductuales
	<ul style="list-style-type: none"> • Autocrítica, sentimientos de culpa y autosacrificio: • Trabajar más para ponerse al día. • Negación de las emociones. • Esfuerzo de contener sus sentimientos. • Ironía, racionalización. • Atención selectiva respecto a los pacientes • Desplazamiento de los afectos. • Incapacidad para concentrarse. • Presenta falta de memoria , olvidos frecuentes y desorganización en el trabajo- 	<ul style="list-style-type: none"> compañeros •Disminución de la calidad del servicio prestado • Agresividad. • Cambios bruscos de humor. • Irritabilidad. • Aislamiento. • Enfado frecuente. • Pasividad ante las exigencias de los demás. • Imposibilidad para relajarse. • Caminatas sin rumbo.

4.5 Factores que influyen en el desarrollo del burnout.

Los factores que más se han estudiado como variables que intervienen en el desarrollo del síndrome de Burnout son ⁽³⁵⁾

4.5.1 Características del puesto y el ambiente de trabajo:

La empresa es la que debe organizar el trabajo y controlar el desarrollo del mismo. Corresponde a ella la formación del empleado, delimitar y dejar bien claro el organigrama para que no surjan conflictos, especificar horarios, turnos de vacaciones, entre otros. Debe funcionar como sostén de los empleados y no como elemento de pura presión.

La mayor causa de estrés es un ambiente de trabajo tenso. Ocurre cuando el modelo laboral es muy autoritario y no hay oportunidad de intervenir en las decisiones. La atmósfera se tensa y comienza la hostilidad entre el grupo de trabajadores. Según los expertos, el sentimiento de equipo es indispensable para evitar el síndrome. Algunas de las características del ambiente laboral que más influyen son:

4.5.1.1 Los turnos laborales y el horario de trabajo:

Para algunos autores, el trabajo por turnos y el nocturno facilita la presencia del síndrome. Las influencias son biológicas y emocionales debido a las alteraciones de los ritmos cardiacos, del ciclo sueño-vigilia, de los patrones de temperatura corporal y del ritmo de excreción de adrenalina, puesto que el cuerpo no consigue adaptarse o estabilizarse a estos cambios.

4.5.1.2 La seguridad y estabilidad en el puesto:

En épocas de crisis de empleo, afecta a un porcentaje importante de personas, en especial a los grupos de alto riesgo de desempleo (jóvenes, mujeres, las personas de más de 45 años).

4.5.1.3 La antigüedad en la profesión:

Aunque no existe un acuerdo claro de la influencia de esta variable, algunos autores han encontrado una relación positiva con el síndrome manifestado en dos períodos, correspondientes a los dos primeros años de carrera profesional y los mayores de 10 años de experiencia, como los momentos en los que se produce un mayor nivel de asociación con el síndrome.

Naisberg y Fenning encuentran una relación inversa debido a que los sujetos que más burnout experimentan acabarían por abandonar su profesión, por lo que los profesionales con más años en su trabajo serían los que menos burnout presentan y por ello continúan trabajando.⁽³⁶⁾

4.5.1.4 El progreso excesivo o el escaso:

Así como los cambios imprevistos y no deseados son fuente de estar quemado y en tensión. El grado en que un cambio resulta estresante depende de su magnitud, del momento en que se presenta y del nivel de incongruencia con respecto a las expectativas personales.

4.5.1.5 La incorporación de nuevas tecnologías en las organizaciones:

Suelen producir transformaciones en las tareas y puestos de trabajo, que incluyen cambios en los sistemas de trabajo, en la supervisión y en las estructuras y formas organizativas. Las demandas que plantean las nuevas tecnologías sobre los trabajadores, generan escenarios con multiplicidad de factores y estresores, entre los cuales se puede mencionar: la necesidad de capacitación, miedo a ser desincorporado, incremento de control y monitorización del desempeño, aspectos relacionados con la seguridad, reducción de la interacción psicosocial directa, posibilidades de aislamiento en el puesto de trabajo, así como los cambios de roles en el sistema organizacional.

4.5.1.6 La estructura y el clima organizacional:

Cuanto más centralizada sea la organización en la toma de decisiones, cuanto mas compleja (muchos niveles jerárquicos), cuanto mayor es el nivel jerárquico de un trabajador, cuanto mayores sean los requerimientos de formalización de operaciones y procedimientos, mayor será la posibilidad de que se presente el síndrome de Burnout.

4.5.1.7 Oportunidad para el control:

Una característica que puede producir equilibrio psicológico o degenerar en Burnout, es el grado en que un ambiente laboral permite al individuo controlar las actividades a realizar y los acontecimientos.

4.5.1.8 Retroalimentación de la propia tarea:

La información retroalimentada sobre las propias acciones y sus resultados es, dentro de ciertos límites, un aspecto valorado por las personas en el marco laboral. La retroalimentación o feedback de la tarea, ha sido definido como el grado en que la realización de las actividades requeridas por el puesto proporciona a la persona información clara y directa sobre la eficacia de su desempeño. La investigación realizada al respecto muestra por lo general que los trabajadores que ocupan puestos con esta característica presentan mayores niveles de satisfacción y de motivación intrínseca, y niveles más bajos de agotamiento emocional que aquellos que ocupan puestos en donde esta retroalimentación falta o es insuficiente.

4.5.1.9 Las relaciones interpersonales:

Son de forma habitual valoradas en términos positivos. Diversos teóricos de la motivación han señalado que la afiliación es uno de los motivos básicos de la persona. Los ambientes de trabajo que promueven el contacto con la gente serán, por lo general, más beneficiosos que aquellos que lo impiden o lo dificultan. De hecho, las oportunidades de relación con otros en el trabajo es una variable que aparece relacionada con la satisfacción. Esto no significa que las relaciones interpersonales en el trabajo siempre resulten positivas, con cierta frecuencia se traducen en uno de los desencadenantes más severos e importantes, sobretodo cuando son relaciones basadas en desconfianza, sin apoyo, poco cooperativas y destructivas lo que produce elevados niveles de tensión entre los miembros de un grupo u organización.

4.5.1.10 El salario:

Ha sido invocado como otro factor que afectaría al desarrollo de Burnout en los trabajadores, aunque no queda claro en la literatura.

4.5.1.11 La estrategia empresarial:

Empresas con una estrategia de minimización de costos en las que se reduce personal ampliando las funciones y responsabilidades de los trabajadores; aquéllas que no gastan en capacitación y desarrollo de personal, aquéllas en las que no se hacen inversiones en equipo y material de trabajo para que el personal desarrolle adecuadamente sus funciones, limitan los descansos, permisos, impiden disfrutar periodos de vacaciones.

4.5.1.12 Factores personales:

- El deseo de destacar y obtener resultados brillantes
- Un alto grado de autoexigencia
- Baja tolerancia al fracaso
- Perfeccionismo extremo
- Necesitan controlarlo todo en todo momento,
- Sentimiento de indispensabilidad laboral
- Son muy ambiciosos.
- Dificultad para conocer y expresar sus emociones.
- Impacientes y competitivos por lo que les es difícil trabajar en grupo.
- Gran implicación en el trabajo
- Pocos intereses y relaciones personales al margen del trabajo.
- Idealismo

- Sensibilidad

Todos los factores anteriores se acentúan si:

- No tiene una preparación adecuada para enfrentar las expectativas organizacionales en relación al trabajo.
- Si tiene dificultades para pedir ayuda a los compañeros o trabajar en equipo.
- Cuando se presenta dificultad a nivel personal y no comparte las ideas, metas o valores del grupo de trabajo o la empresa.
- Experimenta sentimientos de miedo o culpa cuando no ha cumplido algo que debería haber hecho.
- No es capaz de compartir sus preocupaciones o miedos sobre su vida laboral con su pareja, familia o amigos.
- No descansa lo suficiente cuando está cansado.
- No encuentra otro empleo cuando desea cambiarlo
- Se Tienen problemas familiares, económicos, afectivos.

4.5.2 Variables Sociodemográficas:

4.5.2.1 La edad aunque parece no influir en la aparición del síndrome se considera que puede existir un periodo de sensibilización debido a que habría unos años en los que el profesional sería especialmente vulnerable a éste, siendo estos los primeros años de carrera profesional dado que sería el periodo en el que se produce la transición de las expectativas idealistas hacia la practica cotidiana, apreciándose en este tiempo que tanto las recompensas personales, profesionales y económicas, no son ni las prometidas ni esperada, por lo tanto cuanto más joven es el trabajador mayor incidencia de burnout hallaremos.⁽³⁷⁾

4.5.2.2 El sexo: el burnout tiende a ser más frecuente en la mujer, relacionándose con la doble carga laboral (tarea profesional y familiar) y el tipo de enlace afectivo que puede desarrollarse en el ambiente laboral y familiar.

4.5.2.3 El estado civil e hijos: aunque se ha asociado el síndrome más con las personas que no tienen pareja estable, tampoco hay un acuerdo unánime. Parece que las personas solteras tienen mayor cansancio emocional, menor realización personal y mayor despersonalización, que aquellas otras que o bien están casadas o conviven con parejas estables. En este mismo orden la existencia o no de hijos hace que

estas personas puedan ser más resistentes al síndrome, debido a la tendencia generalmente encontrada en los padres, a ser personas más maduras y estables, y la implicación con la familia y los hijos hace que tengan mayor capacidad para afrontar problemas personales y conflictos emocionales; y ser más realistas con la ayuda del apoyo familiar.

En cuanto a los aspectos epidemiológicos del síndrome de Burnout, no parece existir un acuerdo unánime entre los distintos autores, si bien existe un determinado nivel de coincidencia para algunas variables, uno de los factores, sobre los que existe más controversia, serían los cambios de turnos y los horarios laborales, el salario, la categoría profesional y la sobrecarga laboral asistencial.

Al considerar los factores institucionales, se destaca positivamente el soporte social como el principal medio para contrarrestar los efectos del Burnout. Por el contrario, se han identificado numerosos factores estresantes crónicos del entorno laboral en general implicados en su producción, los clientes difíciles y demandantes, la presión constante por la ejecución de la tarea y el cumplimiento de metas. En el área de la salud, la expectativa e inquietud en el manejo de patologías graves, el inconformismo por el poco tiempo para la atención del paciente y la mala calidad de las relaciones de equipo.

Se ha descrito un perfil de riesgo para el desarrollo del síndrome de burnout, esto para las personas idealistas, optimistas y entregadas en exceso al trabajo, no guardando una relación de objetividad entre los recursos personales del trabajador con las demandas del cargo. El desarrollo del Burnout lo puede llevar a dejar el trabajo, evitar el trato directo con el personal y desvalorizar su propio desempeño laboral.

La solución más eficaz es la prevención, participar en cursos de formación para aumentar la competencia psico-social, los recursos emocionales de las personas y el fortalecimiento de la salud de los empleados.

4.6 Medición técnica del síndrome de burnout

Además del Maslach Burnout Inventory (MBI), existen 14 instrumentos para medir el Síndrome de Burnout, siendo el M.B.I. el mejor instrumento de medida como afirma Enrique J. Garcés de los Fayos Ruiz, en su trabajo tesis sobre el Burnout, donde concluye después de una amplia revisión que este instrumento de medida

es fiable, válido y con una estructura factorial adecuada para ser utilizado en estudios de este tipo.⁽³⁸⁾

El instrumento consta de 22 preguntas, con medición mediante una escala de LIKERT de 1 (Uno) a 7. Las preguntas agrupadas determinan la presencia del síndrome por cada una de las dimensiones que se componen así:

- El agotamiento o cansancio emocional: consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Esta integrada por las preguntas 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.
- La despersonalización esta formada por 5 ítems. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Esta integrada por las preguntas 5, 10, 11, 15, 22.
- La falta de realización personal se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de auto eficacia y realización personal en el trabajo. Esta integrada por las preguntas 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

ESCALA DE MASLACH

1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar
4. Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes
5. Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales
6. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo
7. Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes
8. Me siento "quemado" por mi trabajo
9. Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente
12. Me siento muy activo
13. Me siento frustrado en mi trabajo
14. Creo que estoy trabajando demasiado
15. Realmente no me preocupa lo que le ocurre a mis pacientes
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés
17. Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes
18. Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes

19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión
20. Me siento acabado
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma
22. Siento que los pacientes me culpan por alguno de sus problemas

Existen tres subescalas bien definidas, que se describen a continuación:

- ❖ Subescala de agotamiento emocional. Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54
- ❖ Subescala de despersonalización. Esta formada por 5 ítems. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30
- ❖ Subescala de realización personal. Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48

Estas tres escalas tienen una gran consistencia interna, considerándose el grado de agotamiento como una variable continua con diferentes grados de intensidad:

- 0 = Nunca
- 1 = Pocas veces al año o menos
- 2 = Una vez al mes o menos
- 3 = Unas pocas veces al mes o menos
- 4 = Una vez a la semana
- 5 = Pocas veces a la semana
- 6 = Todos los días

Se consideran que las puntuaciones del MBI son bajas entre 1 y 33. Puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero definen el síndrome.

5. METODOLOGIA.

Se realizó una revisión bibliográfica con enfoque cualitativo, con un método histórico hermenéutico a través de fuentes primarias de autores que han estudiado este tema y el rastreo de referencias bibliográficas, al igual que la revisión de estudios anteriores, trabajos de grado, videos, bases de datos, memorias de simposios, entrevistas y asesorías con expertos en el tema sobre el Síndrome de Burnout.

Para la selección de la bibliografía, se partió de la revisión de términos generales del síndrome de Burnout y del análisis de la información orientada a los factores desencadenantes.

El análisis se hace de forma narrativa.

VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN	NATURALEZA	NIVEL MEDICIÓN	CODIFICACIÓN
EDAD	Edad en años cumplidos	Cuantitativa discreta	Razón	
SEXO	Género	Cualitativa	Nominal	1.F 2.M
ESTADO CIVIL	Vinculación afectiva o no con una pareja	Cualitativa	Nominal	1.Soltero 2.Casado 3.Viudo 4.Separado 5.Unión libre
# DE HIJOS	Hijos vivos que conviven y dependen del trabajador (a)	Cuantitativa Discreta	Razón	
CARGO	Oficio específico que desempeña el trabajador	Cualitativo	Nominal	1.Directivo 2.Administrativo 3.Asistencial
SATISFACCIÓN LABORAL	Referida al sentimiento de	Cualitativo	Ordinal	1.Altamente satisfecho

VARIABLE	DEFINICIÓN	NATURALEZA	NIVEL MEDICIÓN	CODIFICACIÓN
	agrado o no en la realización de la labor			2. Satisfecho. 3. Medianamente satisfecho 3. Insatisfecho
ANTECEDENTES PERSONALES ENFERMEDAD	Referencia de sintomatología sufrida y relacionada con el burnout	Cualitativo	Nominal	1. Emocionales 2. Actitudinales 3. Conductuales 4. Psicosomáticas
RELACIONES INTERPERSONALES	Tipo de Relación establecida con el jefe inmediato y	Cualitativo	Ordinal	1. Excelente 2. Buena 3. Regular 4. Deficiente
	Tipo de Relación establecida con compañeros	Cualitativo	Ordinal	1. Excelente 2. Buena 3. Regular 4. Deficiente
SALARIO	Satisfacción con el reconocimiento en dinero recibido por su labor desempeñada	Cualitativo	Ordinal	1. Altamente satisfecho 2. Satisfecho 3. Medianamente satisfecho 4. Insatisfecho
PUESTO DE TRABAJO	Se refiere a la ubicación y área específica donde se desarrolla la tarea	Cualitativo	Nominal	1. Unidades especiales 2. Hospitalización 3. Administrativo
JORNADA LABORAL	Número de horas que se trabajan en promedio diariamente	Cuantitativa discreta	Razón	
TIEMPO DE	Vinculación en	Cuantitativa	Razón	

VARIABLE	DEFINICIÓN	NATURALEZA	NIVEL MEDICIÓN	CODIFICACIÓN
VINCULACIÓN	años a la entidad donde se labora	discreta		
TIEMPO DE EJECUCIÓN DE PROFESIÓN	Tiempo de ejercicio	Cuantitativa	Razón	
ACTIVIDADES EXTRALABORALES	Actividades frecuentes que desarrolla el profesional, después de terminada la jornada laboral y diferentes al trabajo	Cualitativa	Nominal	1. Recreativa 2. Cultural. 3. Educación formal 4. Educación informal 5. Actividades familiares 6. Otras
AMBIENTE FISICO	Elementos que son necesarios para el confort y actividades laborales del trabajador	Cualitativo	Ordinal	1. Suficientes. 2. Adecuados 3. Medianamente suficientes 4. Insuficientes
INCENTIVOS	Son las diferentes acciones, actividades y programas que se brindan al personal para motivar el desempeño laboral	Cualitativo	Ordinal	1. Excelentes 2. Buenos 3. Regular 4. Malo 5. No existe
TIPO DE VINCULACION LABORAL	Relación laboral con la empresa.	Cualitativa	Nominal	1. Vinculación a termino indefinido 2. Contratación 3. Temporal

6. ESTRATEGIAS DE INTERVENCION Y PREVENCIÓN.

No hay ninguna estrategia simple capaz de prevenir o tratar el síndrome de burnout de manera definitiva. En el ámbito personal, se han utilizado técnicas de afrontamiento de estrés y ensayo conductual. Pueden usarse técnicas de entrenamiento en relajación y autocontrol.

Son, así mismo, importantes las relaciones interpersonales y la mejora del soporte social entre compañeros y superiores. Para afrontar el síndrome de burnout es imprescindible fortalecer los vínculos sociales entre los trabajadores.

Teniendo en cuenta que el burnout es un trastorno adaptativo crónico, que daña la calidad de vida del profesional y la calidad asistencial y que conlleva un gran aumento de costos económicos para las entidades y a la insatisfacción de los usuarios, se pueden realizar varias acciones a diferentes niveles orientadas principalmente a fortalecer el ambiente laboral y a nivel personal por parte de cada trabajador.⁽³⁹⁾

Las estrategias para la intervención deben contemplar tres niveles:

- (a) Considerar los procesos cognitivos de autoevaluación de los profesionales, y el desarrollo de estrategias cognitivo-conductuales que les permitan eliminar o mitigar la fuente de estrés, evitar la experiencia de estrés, o neutralizar las consecuencias negativas de esa experiencia (nivel individual),
- (b) Potenciar la formación de las habilidades sociales y de apoyo social de los equipos de profesionales (nivel grupal)
- (c) Eliminar o disminuir los estresores del entorno organizacional que dan lugar al desarrollo del síndrome (nivel organizacional).

6.1 GESTIÓN INDIVIDUAL

En el nivel individual es necesario realizar una labor educativa con el fin de modificar y/o desarrollar actitudes y habilidades que permitan mejorar la capacidad

de los profesionales para enfrentar las demandas de su trabajo, realizando actividades externas al trabajo, como mantener relaciones personales, familiares y de compromiso social, haciendo relevancia específicamente en los siguientes aspectos:

- Buscar que la persona logre diferenciar de forma clara la vida profesional de la vida personal,
- Trabajar el autocontrol frente a la presión laboral
- Tratar de no implicarse emotivamente.
- Saber decir No.
- Aprender a poner límites a la sobrecarga de trabajo a través de la organización del tiempo sin dejarse distraer por reuniones, llamadas, etc.
- Visitar al profesional idóneo cuando se empiezan a percibir los síntomas.
- Tomar vacaciones o días de descanso tras un esfuerzo prolongado, independientemente de los resultados obtenidos.⁽⁴⁰⁾

Maslach recomienda una serie de estrategias que pueden ser útiles:

- Establecer objetivos realistas, conseguir cosas factibles, teniendo en cuenta nuestra capacidad y nuestras limitaciones.
- Realizar lo mismo de forma diferente, intentar huir de la rutina, ya que esto proporciona psicológicamente un mayor sentido de autonomía y de libertad personal.
- Hacer una pausa, ya que es la oportunidad de darse un respiro o de reflexionar, antes de dar una respuesta ante una pregunta impertinente.
- Tomar las cosas con más distancia, ya que el agotamiento emocional aumenta cuando se implica demasiado con la gente, tomar una cierta distancia puede ayudar, procurar no llevarse el trabajo a casa, ni en las manos ni en la cabeza.
- Cuidarse a uno mismo, además de a los otros: Acentuar los aspectos positivos, pensar en los éxitos y gratificaciones personales que obtenemos de nuestro trabajo, así contrarrestaremos las frustraciones y los fracasos.
- Conocerse a sí mismo, analizar las propias reacciones y reflexionar sobre el por qué de tales reacciones. El autoanálisis debe ser constructivo, no destructivo. Reconocer nuestros límites y aprender de nuestros errores, ya que esto será un paso hacia el crecimiento personal.

- Reposo y relajación, ya que la aparición del estrés significa que existe una sobrecarga y será preciso identificar y tratar su causa.
- Establecer las fronteras, diferenciando lo que es el trabajo y lo que es el hogar.
- Mantener la vida privada, ya que muchos obtienen una descarga de su tensión con amigos o con una pareja comprensiva. Es importante también tener aficiones que ocupen nuestro tiempo libre y nos ayuden a olvidar el trabajo.
- Cambiar de trabajo; aunque sería la última alternativa. Se trata de una decisión que hay que meditar llegado el momento.

El empleo de estrategias de afrontamiento de control o centradas en el problema previene el desarrollo del síndrome de quemarse por el trabajo. Por el contrario, el empleo de estrategias de evitación o de escape facilita su aparición. Dentro de las técnicas y programas dirigidos a fomentar las primeras se encuentran el entrenamiento en solución de problemas, el entrenamiento de la asertividad y del entrenamiento para el manejo eficaz del tiempo.

6.2 GESTIÓN SOCIAL

En la mayoría de los casos de agotamiento, un buen apoyo es la pareja, los compañeros y los amigos, ya que es una ayuda en la reducción de la tensión emocional o ayudándonos a afrontar la situación. En este sentido brindar oportunidades de vincular la familia a diferentes actividades y permitir el disfrute adecuado de los espacios de descanso es una de las formas de disminuir el estrés laboral.

6.3. Gestión Institucional

Como estrategias preventivas en el nivel organizacional se considera importante combatir las fuentes de estrés que genera el trabajo mediante la variedad y flexibilidad de la tarea, realizando además programas educativos donde se resalte

la conformación de equipos de trabajo, de modo que el personal participe en los procesos organizacionales y que a su vez tenga un adecuado reconocimiento por la labor que desempeñan mediante refuerzos sociales, buscando con ello aumentar su nivel de compromiso con la institución, lo que eventualmente podría verse reflejado en una mayor productividad y una mejor calidad en la prestación de los servicios. De esta manera, todas las estrategias deben apuntar a evitar y disminuir el estrés laboral y con ello la probabilidad de que se desarrolle el síndrome del burnout.⁽⁴¹⁾

Todo lo anterior, depende de las instituciones, más que del propio personal trabajador. En la mayoría de ocasiones puede ser difícil, ya que las instituciones pueden ser muy conservadoras, además de ser los responsables directos de estos cambios. Sin embargo, se consiguen realizar acciones en las que hay que poner un gran esfuerzo en ello; pero teniendo en cuenta que con más medios, con más recursos humanos, se reduciría el riesgo de llegar a una situación de burnout, y como esto no es fácil de conseguir habrá que utilizar y analizar la manera de mejorar los recursos disponibles: Otros de los aspectos a tener en cuenta serían:

- División del trabajo, que el personal realice diferentes trabajos de vez en cuando, aún en el mismo sector. Esto cambia el hábito y rompe la rutina.
- Limitar la contaminación del tiempo libre.
- Tomarse periodos de descanso.
- Tipo de relación del personal con sus superiores. La incidencia del burnout es menor en los trabajadores que tienen buenas relaciones laborales con los superiores y que obtienen de ellos apoyo y reconocimiento.
- Análisis de casos puntuales. Aunque se dan consejos generales, es bueno en ocasiones analizar en cada situación individual los factores que en un momento dado pueden provocar un exceso de estrés.
- Otras posibilidades son discutir en equipo los casos difíciles, dar más apoyo o recompensas particulares a los profesionales, promover y favorecer la formación profesional continuada.

Es de suma importancia planificar el cómo llevar a cabo esas medidas:

- Compromiso de la Dirección
- Identificación, análisis y valoración de las causas
- Estudio y propuestas de soluciones
- Diseñar la intervención: Como, cuando, donde, quien
- Llevar a cabo la intervención

➤ Seguimiento ,control y evaluación

La dirección de las organizaciones debe desarrollar programas de prevención dirigidos a mejorar el ambiente y el clima de la organización. Como parte de estos programas se recomienda desarrollar eventos de socialización anticipatoria, con el objetivo de acercar a los nuevos profesionales a la realidad laboral y evitar el choque con sus expectativas irreales.

Junto a los procesos de retroinformación grupal e interpersonal por parte de los compañeros, se debe dar retroinformación desde la dirección de la organización y desde la unidad o el servicio en el que se ubica el trabajador. Además, es conveniente implantar programas de desarrollo organizacional. El objetivo de estos programas se centra en mejorar el ambiente y el clima organizacional mediante el desarrollo de equipos de trabajo eficaces. Otras estrategias que se pueden llevar a cabo desde el nivel organizacional son reestructurar y rediseñar del lugar de trabajo haciendo participar al personal de la unidad, establecer objetivos claros para los roles profesionales, aumentar las recompensas a los trabajadores, establecer líneas claras de autoridad, y mejorar las redes de comunicación organizacional.

Desde la empresa se debe facilitar información clara e inequívoca de las responsabilidades y funciones del trabajador, de los objetivos (cantidad y calidad del producto), de los métodos y medios de trabajo que utiliza entre otros.

A este síndrome se le puede hacer frente más fácilmente en la fase inicial que cuando ya está establecido, ya que en las primeras fases es posible que los compañeros se den cuenta antes que el propio sujeto. Por lo que, amigos, compañeros o superiores suelen ser el mejor sistema de alarma precoz para detectar el burnout y por lo tanto todos los profesionales del equipo tienen que darse cuenta que son ellos mismos los que representan la mejor prevención de sus compañeros.

7. CONCLUSIONES.

1. El síndrome de burnout es un problema social y de salud pública de primer orden, puesto que es un trastorno adaptativo crónico que daña la calidad de vida del trabajador y la calidad de su labor, lo que conlleva a un incremento de los costos económicos dentro las empresas y también grandes alteraciones a nivel social.
2. El burnout resulta de una discrepancia entre las expectativas e ideales individuales y aquellas adquiridas e inculcadas durante su formación profesional que no se logran alcanzar durante su desempeño laboral. El proceso de burnout puede ser visto conscientemente por la persona afectada, o bien puede mantenerse no reconocido durante mucho tiempo. Poco a poco, la persona se va sintiendo afligida, y va cambiando sus actitudes hacia el trabajo y hacia los compañeros con las que trabaja, hasta que el proceso termina. Puede sentirlo a nivel emocional como una activación excesiva, por sus síntomas o por su conducta en el trabajo. La técnica formal o estilo que utiliza cada persona para afrontar estas señales de alarma, va a ser crucial para que se desarrolle o no.
3. Los signos y síntomas del síndrome en cualquiera de sus niveles afectan los objetivos de la atención del trabajador ya que en bajo o alto grado repercuten sobre su desempeño.
4. El burnout es un síndrome que no está lejos de llegar a ser una enfermedad de moda de la que podemos hablar en cualquier tipo de reunión, se convierte cada día en una realidad palpable que afecta a los miembros de diferentes profesiones. Debido a sus características y al perfil psicológico que afecta, se debe investigar más profundamente este tema, en los diferentes ambientes laborales.
5. La llamada inercia como resultado de la angustia, es de los signos más comunes y tempranos del burnout y cobra una enorme importancia si tenemos en cuenta que las personas que sufren este mal, tienen la sensación de estar desbordados y desilusionados, hasta llegar a un estado de auto abandono de su propia persona.

6. La sobrecarga de trabajo, la escasez de personal, la manipulación de cargas pesadas, instalaciones deficientes, posiciones incómodas para trabajar, los ambientes con inadecuada iluminación, ventilación y temperatura, la carencia o defecto del equipo y material, la problemática interna institucional, la paga deficiente y los largos turnos de trabajo, en ocasiones sin hora de salida fija; son algunas de las situaciones laborales que generan factores de riesgo importantes; lo anterior, resulta difícil de entender para aquellos que se mantienen ajenos a estos riesgos, como lo son: los empleadores, directivos, jefes de producción y de recursos humanos que al desconocer la magnitud de estos aspectos, exponen a los trabajadores al desgaste emocional y finalmente a que se desarrolle el síndrome del burnout.

7. Aunque la vulnerabilidad y la respuesta individual al estrés laboral son muy variables y dependen de los recursos cognitivos, emocionales y de las habilidades para afrontar la relación con compañeros de trabajo y superiores, la falta de adaptación individual al estrés laboral crónico podría ser el origen del síndrome de burnout.

8. Anteriormente se consideraba que el burnout aparecía principalmente en trabajadores que se relacionan con personas durante su cuidado, pero a lo largo del tiempo se ha extendido esta definición a todas las profesiones y oficios, e incluso a estudiantes, ya que cada individuo se relaciona diariamente con otros, independiente de su cargo y se considera este síndrome en la actualidad como un riesgo laboral de tipo psicosocial que produce agotamiento emocional, un alejamiento del usuario y un bajo rendimiento laboral. Es imprescindible la búsqueda de estrategias o soluciones para las personas con riesgo o con manifestaciones del síndrome de burnout con base en el estudio, planificación y diseño de las relaciones interpersonales en el trabajo, y la mejora del soporte social entre compañeros y superiores, acciones básicas para afrontar el desgaste profesional, ya que fortalecen los vínculos sociales entre los trabajadores.

9. Al referirnos al síndrome de burnout podríamos hablar de que puede ser contagioso, ya que los trabajadores que lo padecen pueden afectar a los demás con su hastío, desesperación y cinismo, con lo que en un corto período de tiempo la organización, como entidad, puede caer en el desánimo generalizado.

8. RECOMENDACIONES.

1. Para la empresa de hoy es preciso diseñar programas de salud laboral dentro de un enfoque participativo, que le permita no sólo identificar las necesidades reales o los factores de riesgo presentes en el ambiente laboral que afectan la salud integral de los trabajadores, sino también que lo lleven a dirigir los esfuerzos hacia metas reales y resultados claros, que permitan el control y seguimiento del síndrome de burnout.

2. Se debe generar como responsabilidad social y ética por parte de todo empleador y en especial de aquellas personas encargadas de orientar los programas y objetivos del recurso humano, el conocer e implementar políticas y procesos adaptativos a sus grupos de trabajo necesarios, para poder lograr óptimos resultados productivos, como logros personales y profesionales, en aquellas personas que les aportan su fuerza y voluntad de trabajo.

3. Es indispensable la aplicación de técnicas e instrumentos de evaluación validados para medir, hacer diagnósticos, intervención, seguimiento y control oportuno y veraz en la aparición del riesgo psicolaboral en la población trabajadora, principalmente en aquellos sitios o áreas donde el riesgo es más alto y factible de aparecer problemáticas de difícil reconocimiento como es el estrés laboral y más aún de difícil diagnóstico, como es el síndrome de burnout

4- Dada la dificultad de definir causa-efecto del estrés crónico laboral de manera objetiva y oportuna y en consideración a las graves consecuencias, no solamente para el individuo sino también para el funcionamiento de la empresa, desde el punto de vista preventivo, los empleadores tienen una misión y responsabilidad de centrar y dar prioridad de su actuación sobre ciertas condiciones del trabajo, en la modificación de aspectos organizativos,(como los horarios, líneas de autoridad, la comunicación, las condiciones laborales) y tener como objetivo eliminar tantas causas como le sean posibles, de forma que puedan reducir problemas futuros como lo es el síndrome de burnout y por ende el ausentismo laboral.

9. PROPUESTAS PARA OTROS ESTUDIOS.

1. Promover a través de los estudios y avances teóricos que se tienen sobre los factores de riesgo psicolaboral y el reconocimiento del síndrome de burnout como enfermedad profesional, la generación de una política pública y de responsabilidad social empresarial para que se den ambientes de trabajo más favorables hacia el crecimiento y humanización de la persona en su medio de trabajo, debidos a los permanentes y rápidos cambios en el medio laboral.

2. Realizar estudios de estrategias válidas de prevención que ayuden a disminuir la incidencia y prevalencia del síndrome burnout en poblaciones de trabajadores que no atienden público, pero manejan altas cargas y presión laboral con relación a su tarea, como lo es el personal de áreas administrativas.

3. Realizar un estudio comparativo del desarrollo del síndrome de burnout en el medio laboral antioqueño entre grupos de trabajadores que atienden público y aquellos que no lo hacen.

4. Se propone con esta revisión bibliografía y sus conclusiones hacer un llamado de atención a todos aquellos profesionales encargados de la prevención e intervención del riesgo psicolaboral del personal a cargo, dejando abierta la posibilidad de realizar un estudio observacional con cuestionarios auto-administrados y validados, que permitan hacer un diagnóstico oportuno y preventivo a su grupo de trabajo, basados en los elementos teóricos suministrados.

BIBLIOGRAFÍA REFERENCIADA.

1. Jenkis, JF. Estrés en los trabajadores de la salud. [Sitio en Internet]. Disponible en: <http://www.cepis.org.pe>. Consultado el 27 de abril de 2009.
2. Jenkis, JF. Ibíd.
3. Ferrigno, J. Factores de riesgo laboral psicosociales. [Sitio en Internet]. Disponible en: http://www.cdec.gov./spanish_priosh. Consultado el 27 de abril de 2009.
4. Gil Monte P, Peiró J. Desgaste psíquico en el trabajo: El Síndrome de quemarse. Madrid: Síntesis; 1997.
5. Gil Monte P, Peiró J. Ibíd.
6. García, J. El síndrome de burnout como riesgo psicosocial. [Sitio en Internet]. Disponible en: <http://www.buenasalud.com.ar>. Consultado el 27 de abril de 2009.
7. Parada M, Moreno R, et al. Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del instituto autónomo Hospital Universitario de los Andes (IAHULA). Revista Facultad Nacional de Salud Pública. (Bogotá) 2005. 33-45.
8. Confederación Nacional del Trabajo. Trabajo bajo presión, estrés laboral. Guía de Salud Laboral 17.[Sitio en Internet].Disponible en: <http://www.fesibac.com/Publicaciones/SaludLaboral/Guias/gst>. Consultado el 1 de julio de 2009.
9. Villalobos F. Gloria; Mejía A. Jorge; Polo A. Berta, et al. Protocolo para la determinación de las patologías derivadas del estrés laboral. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana; 2007. 16-20.
10. En plenitud, Dmedicina. El Síndrome de **Burn-out** y el Estrés. Información, consejos, tratamientos, técnica control estrés. [Sitio en Internet]. Disponible en: www.desestressarte.com/burn-out/conclusiones.html.
11. Varela G, Salinero J, et al. Fuentes de estrés laboral. [Sitio en Internet]. Disponible en: <http://www.oadl.dip-caceres.org/.../es/.../Capitulo07.htm>.
12. Mira K, Salazar V, Urán K. Aproximaciones teóricas y hallazgos empíricos sobre el síndrome de burnout. Estado del arte. (Trabajo de grado). Medellín: Universidad Pontificia Bolivariana; 2005.
13. Gil Monte P. El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. [Sitio en Internet]. Disponible en: <http://www.psicologiacientifica.com>. Consultado el 2 de mayo de 2009.
14. Tello S, Tolmos M, et al. Estudio del síndrome de burnout en los médicos internos residentes del Hospital Clínico de San Carlos. [Sitio en Internet]. Disponible en:

- <http://www.abacolombia.org/areas/organizaciones/burnout.htm>): Consultado el 3 de julio de 2009.
15. Villalobos F. Gloria; Mejía A. Jorge; polo A. Berta. Op cit.
 16. Gil Monte P. Op cit.
 17. Freudenberger, M. Staff Burnout. Journal of Social Issues. En: Illera D. Síndrome de Burnout, aproximaciones teóricas. Resultados de algunos estudios de Popayán. Revista Facultad Ciencias de la Salud. Universidad del Cauca (Cauca 2006;8 (3).
 18. Atance, J.C. Aspectos epidemiológicos del Síndrome de Burnout en personal sanitario. Revista especializada en salud pública. Universidad Nacional (Bogotá) 1997; 71 (3): 293-303.
 19. Jackson S E., Maslach C. MBI; Inventario "Burnout de Maslach, Manual Madrid". [Sitio en Internet]. Disponible en: [http://www. Psicología científica.com](http://www.Psicología científica.com): Consultado el 3 de julio de 2009.
 20. ALAPSA. Burnout: Una amenaza a los equipos de salud. [Sitio en Internet]. Disponible en: <http://www. Alapsa.org>: Consultado el 10 de julio de 2009.
 21. Atance, J.C. Op cit.
 22. Gil Monte P. Op cit.
 23. Bermejo L, Prieto M. Teachers' irrational beliefs and their relationship to distress in the profession. [Sitio en internet]. Disponible en: <http://www.psychologyinspain>. Consultado el 13 de marzo de 2009.
 24. Restrepo N.C, et al. Desgaste Emocional en Docentes Oficiales de Medellín, Colombia. Rev. salud pública 2005. 8 (1): 63-73.
 25. Quiceno J.M, Vinaccia E. Burnout: "síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)". [Sitio en Internet] Disponible en: http://www.portalweb.ucatolica.edu.co/easyWeb2/acta/.art-11_117-125.pdf. Consultado el 20 de julio de 2009.
 26. Mira K, Salazar V, Urán K. Op cit.
 27. Gil Monte P. Op cit.
 28. García J. El síndrome de burnout como riesgo psicosocial. [Sitio en Internet] Disponible en: en: <http://www.prevencionintegral.com>. Consultado el 15 de marzo de 2009.
 29. Solabarrieta, A. Reseña evolutiva del concepto "Burnout" [Sitio en Internet]. Disponible en: http://www.ancba.org.ar/cont_cien/burnout.doc. Consultado el 20 de febrero de 2009
 30. Gil Monte P. Peiró J. Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. Análisis de psicología. 1999; 15 (2): 261-268.
 31. Alarcón J, Vaz F, Guisado J. Análisis del síndrome de burnout: psicopatología, estilos de afrontamiento y clima social (II). [Sitio en Internet].

Disponible en: http://www.nexusediciones.com/pdf/psiqui2002_1/ps-29-1-002.pdf.

32. Guitart A, El síndrome del burnout en las empresas. [Sitio en Internet]. Disponible en: <http://www.idconline.com.mx/laboral/pdfs-laboral/>. Consultado el 20 de octubre de 2008.
33. Iglesias C. El burnout. [Sitio en Internet]. Disponible en: <http://www.emagister.com> Consultado el 25 de febrero de 2009.
34. Yépez M, Soracá A. Síndrome de burnout asociado con factores de riesgos psicosociales en docentes oficiales. Municipio San Andrés de Sotavento (Córdoba), 2006. [Trabajo de Investigación]. Medellín: Facultad Nacional de Salud pública, Universidad de Antioquia, 2006.
35. Guitart A. Op cit.
36. Rivera D. Síndrome de burnout. Aproximaciones teóricas. Resultados de algunos estudios en Popayán. [Sitio en Internet]. Disponible en: <http://www.facultadsalud.Unicauca.edu.co/fcs/.2006/septiembre/burnout.pdf>. Consultado el 20 de Noviembre de 2008.
37. Quevedo, Aguado M, et al. Relación entre despersonalización (burnout), trastornos psicofidológicos, clima laboral y tácticas de afrontamiento en una muestra de docentes. En: Yépez M, Soracá A. Op cit.
38. Jackson S.E., Maslach C. MBI; Inventario "Burnout de Maslach, Manual Madrid: Ed. TEA. [Sitio en Internet]. Disponible en: <http://www.anahuac.mx/psicologia/archivos/artburnout.doc>
39. PEDRO R. GIL MONTE, Aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. Universidad de Valencia, Valencia España, Artículo publicado el 25 de julio de 2001. Sitio en Internet]. Disponible en: <http://www.infobaeprofesional>.
40. Gil Monte P. Op cit.
41. Vinaccia, S. & Alvarán, L. (2004). El síndrome Burnout en auxiliares de enfermería. *Terapia Psicológica*, 22, 9-16.