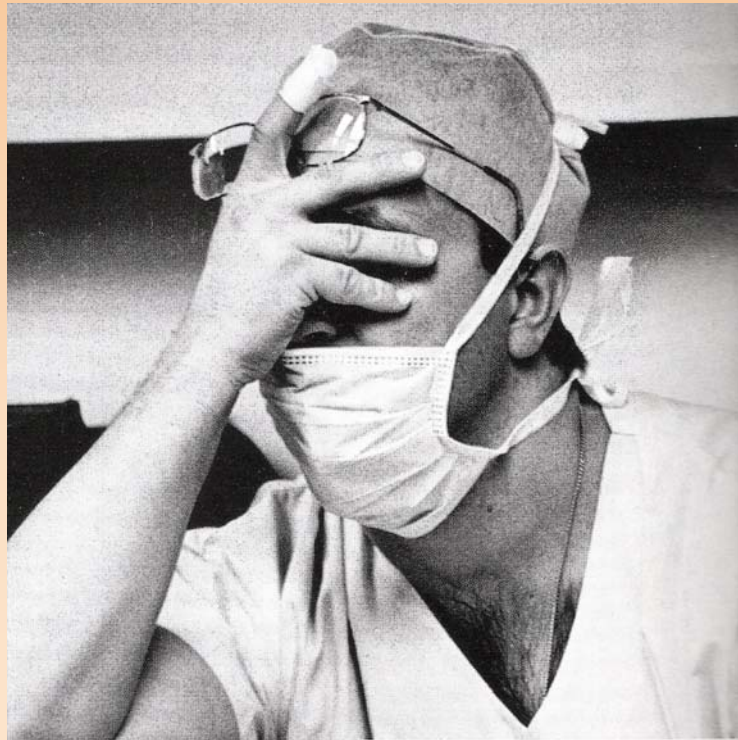


# **Estrés Laboral en el Personal de Asistencia Sanitaria**



# ESTRÉS

- El estrés es una reacción compleja a nivel biológico, psicológico y social; una respuesta adaptativa que en un primer momento nos ayuda a responder de manera rápida y eficaz ante situaciones que lo requieran.



# ESTRÉS

- Sin embargo, en otras ocasiones, puede afectar el bienestar físico y psicológico de la persona.



# DEFINICIÓN DE ESTRÉS

En 1934, Hans Selye define por primera vez el concepto de estrés como:

“Una respuesta no específica del organismo – persona o animal - ante cualquier demanda que se le presente, dicha respuesta puede ser de tipo psicológico (mental) o fisiológica (física / orgánica) la demanda se refiere a la causa de estrés (el estresor)”



# ESTRESORES LABORALES (Agresión)

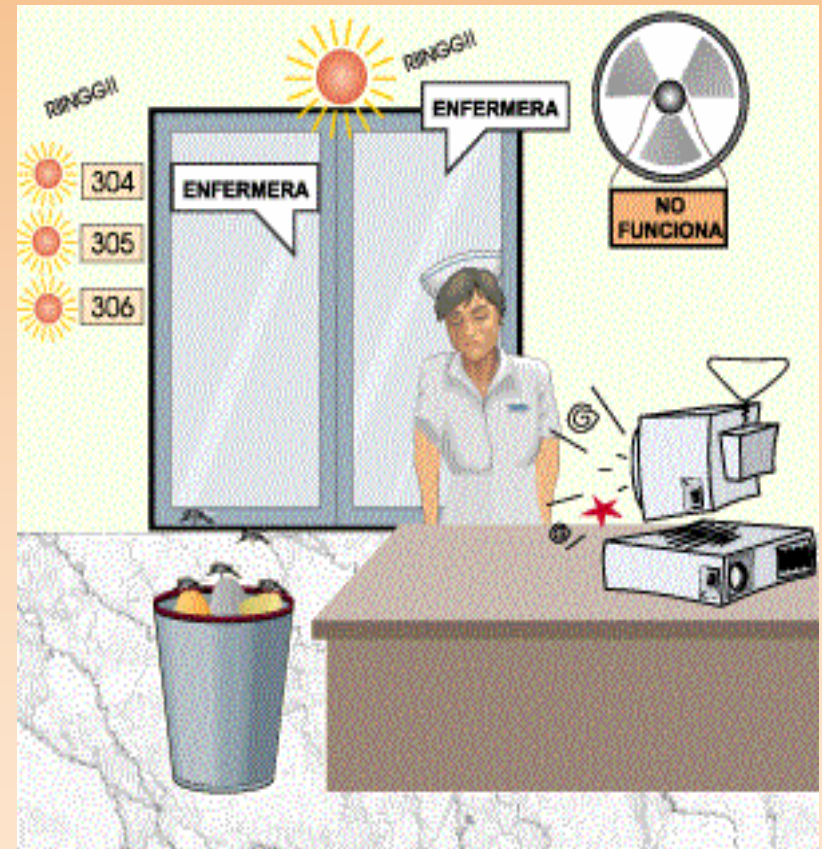
Las causas de estrés en las personas son diversas, pero entre las más relevantes se encuentran:

1. La organización inadecuada del trabajo - desorganizado-
2. Los estilos de dirección  
–autoritaria, rígida–
3. El aumento de los ritmos del trabajo -aumento de carga de trabajo-



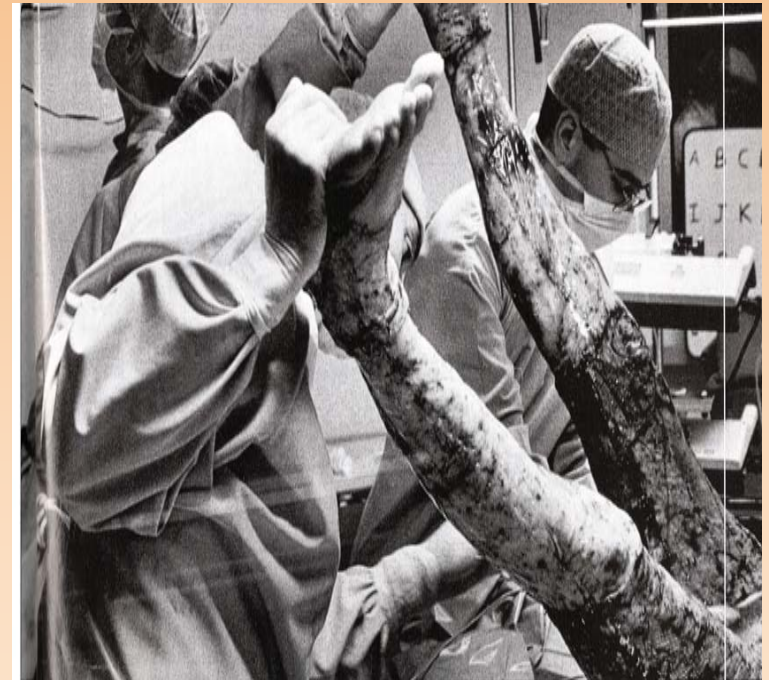
# ESTRESORES LABORALES (Agresión)

4. La pretensión y/o expectativas por parte de las empresas de que con un número menor de trabajadores y trabajadoras en condiciones laborales y sociales menos o no favorables, se pueden alcanzar los mismos o mejores resultados.
5. La atención al trabajador y/o paciente, por la insatisfacción laboral es la primera causa de estrés laboral que atiende el personal de asistencia sanitaria.



# ESTRESORES LABORALES (agresión)

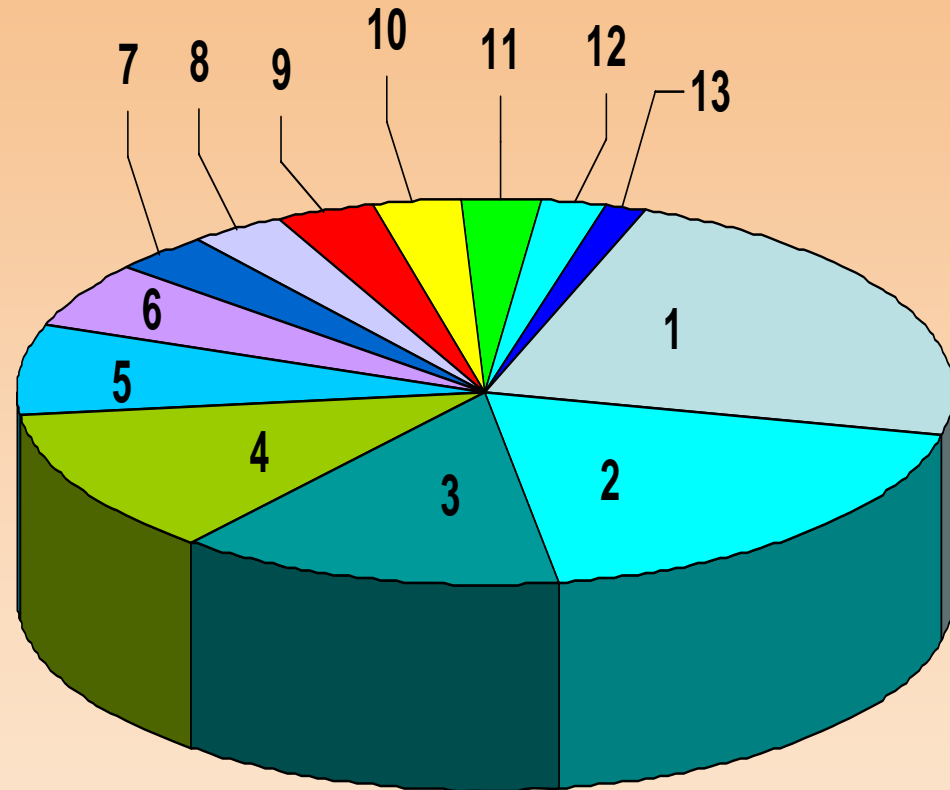
6. El frecuente contacto que se tiene con la muerte de otras personas que son receptoras de nuestros cuidados, pacientes de enfermedades como son el VIH[1]-SIDA[2], quemados graves, cáncer, etc.
7. Los frecuentes problemas de comunicación y la necesidad de tratar con los familiares confundidos y molestos.
8. La falta de recursos suficientes y apoyos de la organización – hospitales, clínicas, instituciones- para enfrentarse a estas situaciones.
  - [1] Virus de Inmunodeficiencia Humana
  - [2] Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida



# TRASTORNOS FÍSICOS

Trastornos físicos por los que la persona afectada frecuentemente se ve obligada a solicitar la baja laboral. García (1991) obtuvo los siguientes porcentajes tras una investigación realizada en distintos centros hospitalarios:

1. Dolor de espalda (22.95%)
2. Dolor de cabeza (19.03%)
3. Resfriado y tos (13.30%)
4. Insomnio (12.3%)
5. Taquicardia (7.5%)
6. Falta de apetito (5.37%)
7. Úlcera (3.51%)
8. Mareos (3.37%)
9. Problemas digestivos (3.14%)
10. Hipertensión (3.01%)
11. Náuseas (2.91%)
12. Diarreas (2.14%)
13. Asma(1.46%).





# CONSECUENCIAS EN EL PERSONAL HOSPITALARIO POR EL ESTRÉS LABORAL.

1. Una falta de energía y entusiasmo.
2. Una disminución del interés por los pacientes.
3. Se le percibe con frustración y falta de motivación.



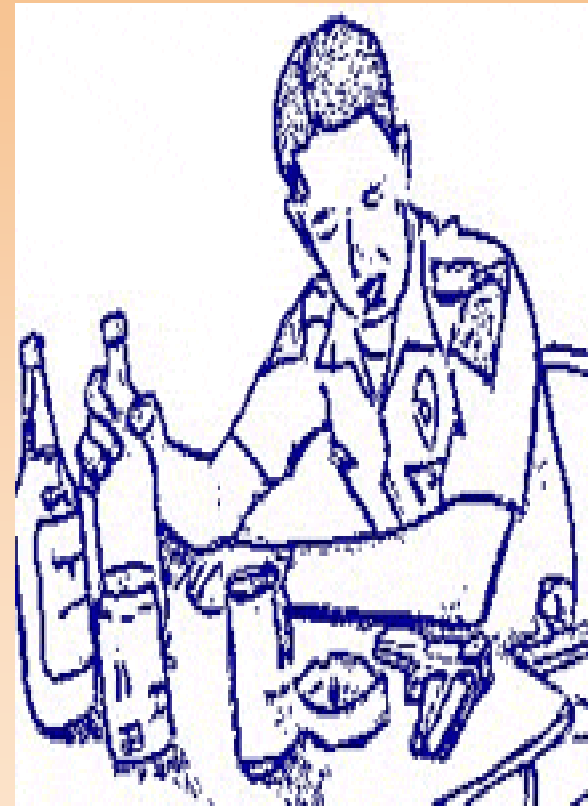
# CONSECUENCIAS EN EL PERSONAL HOSPITALARIO POR EL ESTRÉS LABORAL.

4. Aparecen deseos de abandonar el trabajo para ocuparse de otra cosa, hay una gran desmoralización.
5. Se sienten agotados emocional y físicamente, sienten que, no les queda nada que ofrecer a los demás.



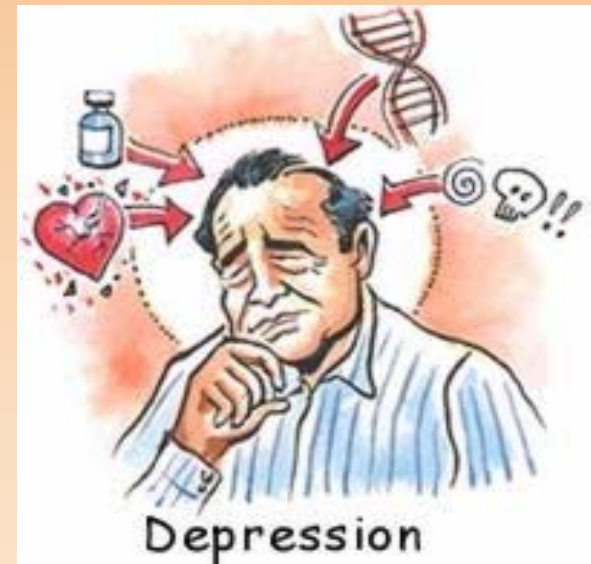
# CONSECUENCIAS EN EL PERSONAL HOSPITALARIO POR EL ESTRÉS LABORAL

6. Comienzan a desarrollar conductas negativas (aumento del consumo de drogas, alcohol , tabaco, juego, etc.)
7. Se insensibilizan ante los problemas que requieren de ayuda – ya no les importan los pacientes -



# CONSECUENCIAS EN EL PERSONAL HOSPITALARIO POR EL ESTRÉS LABORAL.

8. Frecuentemente aparecen sentimientos de culpa dejan de ser capaces para resolver los problemas.
9. El individuo se siente agotado, hastiado del trabajo, se aleja de su familia y de sus amigos y a veces se hunden en la depresión, incluso en casos avanzados en el suicidio, le falta el control sobre sí mismo, y actúa de forma imprevisible.



# NACIMIENTO DEL TÉRMINO BURN OUT

- Herbert Freudenberger (1974) definió por primera vez el Síndrome de Burn out o Síndrome de Fatiga Crónica o Síndrome de Fatiga Extrema.



# NACIMIENTO DEL TÉRMINO BURN OUT

- Lo definió “como un conjunto de síntomas médico-biológicos, psicológicos o emocionales y sociales, su conjunto los hace ser inespecíficos, que se desarrollan por la actividad laboral extrema en condiciones inadecuadas, dando como resultado una demanda excesiva de energía y requerimientos”.



# NACIMIENTO DEL TÉRMINO BURN OUT

- Ocurre en el personal y/o profesionales denominados de “ayuda” cuya actividad va dirigida a salvar o atender otras personas.



# DEFINICIÓN DE BURN OUT POR CRISTINA MASLACH

- La psicóloga social. Cristina Maslach (1976) fue quien dio a conocer la palabra Burn out de forma pública dentro del Congreso Anual de la Asociación de Psicología APA (Asociación de Psicología Aplicada), refiriéndose a una situación cada vez más frecuente entre los trabajadores de servicios que atienden personas – hospitales, centros de emergencia, escuelas rurales – tiene que ver con el hecho de que después de meses o años de dedicación y trabajo, estas personas terminaban completamente agotadas o exhaustas.





# FASES DEL BURN OUT

Cherniss (1980) comenta que el síndrome puede darse como consecuencia de una sensación de ineficacia – frustración crónica - y se desarrolla en tres fases evolutivas:

- Primera fase: tiene lugar la pérdida de equilibrio entre las demandas y los recursos, es decir, se trataría de una situación de estrés psicosocial.



# FASES DEL BURN OUT

Segunda fase: se produce un estado de tensión psicofísica. sobre estrés o sobrecarga física o mental.

- Tercera fase: ocurren y se suceden una serie de cambios conductuales, consecuencia de un comportamiento defensivo y huidizo, evita las tareas estresantes o muy difíciles y procura alejarse presentándose una tendencia a tratar a los pacientes de forma distanciada, rutinaria mecánica, anteponiendo “en muchos casos” cínicamente necesidades y no lo que requieren los pacientes.



# **CARACTERÍSTICAS DEL SÍNDROME DE BURN OUT O SÍNDROME DE FATIGA**

## **EXTREMA:**

Los rasgos definatorios del Síndrome de Burn out o Síndrome de Fatiga Extrema provienen de los trabajos de Maslach y Jackson, quienes consideran tres componentes esenciales :

# FATIGA CRÓNICA SEVERA:

Constituye el elemento central del síndrome y se caracteriza por una sensación creciente de agotamiento en el trabajo, “de no poder dar más de sí” desde el punto de vista profesional.



# FATIGA CRÓNICA SEVERA:

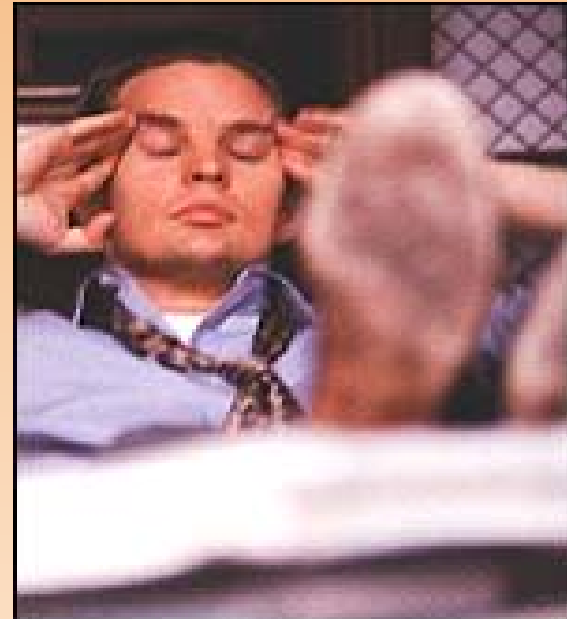
La persona para protegerse de este sentimiento trata de aislarse de los demás, desarrollando:

1. Una actitud impersonal y distante.



# FATIGA CRÓNICA SEVERA:

2. Deshumanización y/o indiferencia de las relaciones hacia las personas y miembros del equipo mostrándose distanciado a veces cínico y usando etiquetas o frases despectivas.
3. En ocasiones tratando de hacer culpables a los demás de sus frustraciones y disminuyendo su compromiso laboral.



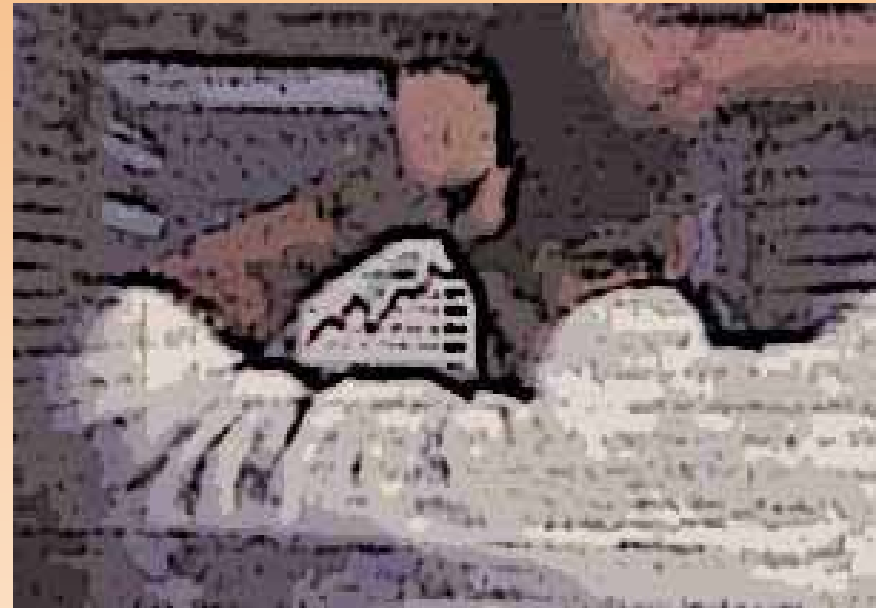
# LA DESPERSONALIZACIÓN:

1. Se refiere a una serie de actitudes de aislamiento de cariz pesimista y negativo, de indiferencia y falta de compromiso que va adoptando el sujeto y que surge para protegerse del agotamiento.
2. La despersonalización en el sentido de la deshumanización y una actitud negativa hacia sí mismos y hacia los propios logros.



# LA DESPERSONALIZACIÓN:

3. Una moral baja.
4. Un deterioro y descenso de la productividad en el trabajo, lo que lleva a una escasa o nula realización personal.





# LA FALTA DE REALIZACIÓN PERSONAL:

El sujeto puede sentir que las demandas laborales exceden su capacidad, se encuentra insatisfecho con sus logros profesionales (sentimientos de inadecuación profesional o fracaso) si bien puede surgir el efecto contrario una sensación paradójica de impotencia que le hacen redoblar sus esfuerzos, capacidades e intereses, aumentando su dedicación al trabajo y a los demás de forma inagotable.



# LA FALTA DE REALIZACIÓN PERSONAL:

Es un sentimiento complejo de inadecuación personal y profesional al puesto de trabajo que surge al comprobar que las demandas que se le requieren exceden de su capacidad para atenderlas debidamente.



# ETAPAS DEL SÍNDROME DE BURN OUT O SÍNDROME DE FATIGA EXTREMA

Podemos estratificar el Síndrome de Burn out o Síndrome de Fatiga Extrema en tres etapas que se corresponden con los tres componentes esenciales:

# PRIMER ETAPA:

En el que las demandas laborales exceden los recursos materiales y humanos, dándose una situación de estrés. El estrés es un fenómeno clave y fundamental y cada persona presenta sus propios mecanismos para enfrentarse a él.



# SEGUNDO ETAPA:

Se caracteriza por una serie de excesos o sobre esfuerzos en los que el sujeto daría una respuesta emocional a ese desajuste, apareciendo signos de ansiedad y fatiga. Esta situación exige al sujeto una adaptación psicológica.



# TERCER ETAPA:

El enfrentamiento defensivo le conduce a un cambio de actitudes frente a lo que supone una situación laboral intolerable. Esta fase requiere tratamiento adecuado del sujeto en todos sus componentes físicos y psíquicos.



# ¿QUIÉNES PUEDEN PRESENTARLO?

El Síndrome de Burn Out o Síndrome de Fatiga extrema, aparece en personas que se dedican a la intervención social, habitualmente en condiciones críticas, es decir, profesionales y voluntarios de ayuda a los demás.



# ¿QUIÉNES PUEDEN PRESENTARLO?

Entre los trabajos con mayor riesgo tenemos principalmente a los que a continuación se menciona:

- **Profesionales de la Educación**
- **Profesionales de Servicios Públicos**
- **Profesionales de la Salud**

\* Maestros rurales, médicos, enfermeras (os), hospitales de emergencia, socorristas, paramédicos, bomberos-policías-burocratas.





# **SITUACIONES QUE FAVORECEN EL SÍNDROME DE BURN OUT O SÍNDROME DE FATIGA EXTREMA**

Las condiciones laborales y personales listadas a continuación pueden conducir a alteraciones psicológicas como la depresión y la ansiedad.

# LABORALES

- **Salario. (Bajo)**
- **Estabilidad de empleo. (Ausente)**
- **Oportunidades de mejora en cuanto a estatus. (Escasas)**
- **Progreso. (Incierto)**
- **Autonomía. (Ausente)**
- **Apoyo laboral y del equipo de trabajo. (Poco)**
- **Jubilación. (Limitación financiera)**
- **Despido.**



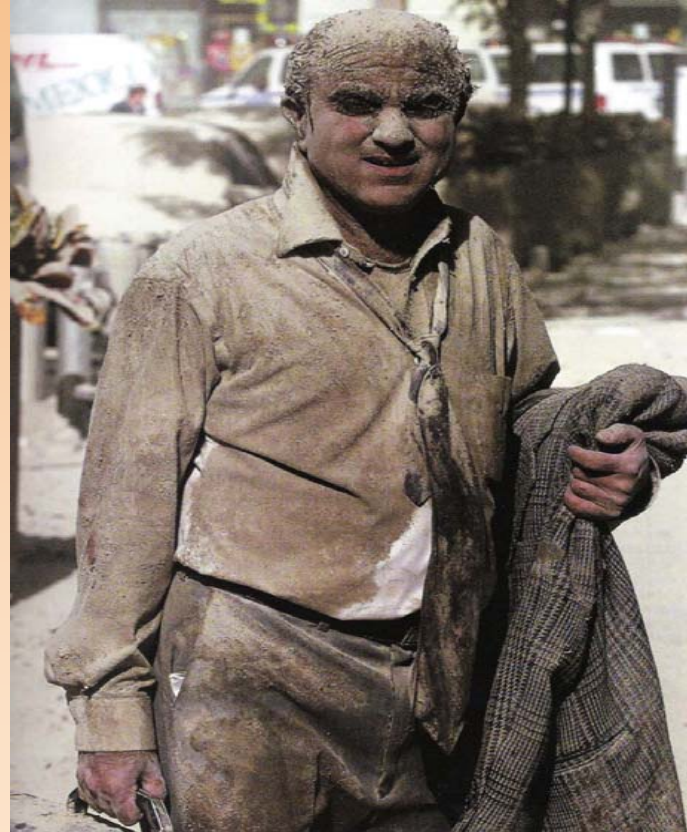
# Personales

- **Sentimientos de apatía.**
- **Dudas en el trabajo relacionadas con la vida personal.**
- **Muerte de familiares.**
- **Matrimonio. (Dificultades)**
- **Aborto.**
- **Nacimiento de hijos.**
- **Divorcio.**



# Factores sorprendivos

- **Catástrofes.**
- **Las guerras.**
- **Atentados Terroristas.**
- **Desastres naturales.**
- **Ser Victima de la delincuencia.**
- **Enfermedades .**



# PROPENSIÓN AL BURN OUT O SÍNDROME DE FATIGA EXTREMA

Se ha determinado que algunas de las características de la personalidad pueden llevar más fácilmente a la persona sometida a un exceso de estrés a desarrollar un Burn Out o Síndrome de Fatiga Extrema.



# PROPENSIÓN AL BURN OUT O SÍNDROME DE FATIGA EXTREMA

Estas características son:

1. Sensibilidad (anormalmente aumentada) a los sentimientos y necesidades de los otros.
2. Dedicación al trabajo (extrema)
3. Idealismo (Inmadurez)
4. Personalidad ansiosa
5. Elevada autoexigencia.



# DESENCADENANTES DEL BURN OUT O SÍNDROME DE FATIGA EXTREMA

1. Sobrecarga de trabajo y ocupación poco estimulante.
2. Poca o nula participación en la toma de decisiones.
3. Falta de medios para realizar la tarea.
4. Excesiva burocracia: no importa el resultado, solo hacer las cosas de una determinada forma.



# DESENCADENANTES DEL BURN OUT O SÍNDROME DE FATIGA EXTREMA

5. Pérdida de identificación con lo que se realiza.
6. Percepción de que no se recibe apoyo y reconocimiento cuando el trabajo se desarrolla eficazmente; sin embargo, sí se puede producir castigo por hacerlo mal.
7. Baja expectativa de qué hacer para que el trabajo sea tenido en cuenta y valorado.





# SEÑALES DE ALERTA

- Trastornos del sueño
- ( insomnio y/o hipersomnia)
- Deficiencia en la comunicación.
- Desórdenes gastrointestinales.
- Ausentismo laboral.
- Ansiedad.
- Depresión.
- Sentimientos de frustración.
- Distanciamiento emocional.
- Superficialidad en el vínculo con las personas.



# SEÑALES DE ALERTA

- Desinterés y/o desmotivación.
- Disfunciones cardíacas (hipertensión, colesterol, etc.)
- Actuaciones cínicas.
- Falta de concentración.
- Alteraciones dermatológicas.
- Alteraciones menstruales.
- Alteraciones respiratorias.
- Conductas de riesgo (conducción temeraria, ludopatía, etc.)



# ¿QUE SE NECESITA PARA EVITAR EL SÍNDROME DE BURN OUT O SÍNDROME DE FATIGA EXTREMA?

Para evitar el Síndrome de Burn Out o Síndrome de Fatiga Extrema deben de considerarse algunas especificaciones:

1. Dar a los trabajadores mayor control sobre su propio trabajo.
2. Mejorar la comunicación entre compañeros y jefes.
3. Otorgar mayor reconocimiento del mérito individual e incrementar la seguridad en el trabajo.



# **ESTRATEGIAS PARA LA INTERVENCIÓN**

# INDIVIDUALES

1. Desarrollo de conductas que eliminen la fuente de estrés o neutralicen las consecuencias negativas del mismo.
2. El empleo de estrategias de afrontamiento del control previene el desarrollo del Síndrome de Burn Out o Síndrome de fatiga extrema, siendo necesario:
  - El entrenamiento en la Solución de Problemas.
  - El entrenamiento en la Asertividad.
  - El entrenamiento en el Manejo Eficaz del Tiempo.

# INDIVIDUALES

3. El empleo de métodos terapéuticos como son:  
Las técnicas cognitivas conductuales  
Psicoterapia.

Otras alternativas:

1. Olvidar los problemas laborales al acabar el trabajo.
2. Practicar técnicas de relajación,
3. Tomar pequeños descansos durante la jornada.
4. Marcarse objetivos reales y factibles de conseguir.

# GRUPALES

Fomento del apoyo interpersonal y fortalecer los vínculos sociales entre los compañeros, tanto en el aspecto emocional como el profesional.

# ORGANIZACIONALES

1. Desarrollo de programas de prevención dirigidos a mejorar el ambiente y el clima de la organización.
2. Acercar a los nuevos profesionales a la realidad laboral y evitar el choque con unas expectativas irreales.
3. Instaurar sistemas de retro información desde la dirección de la organización y desde la unidad dónde se ubique el trabajador.

## Otras estrategias:

1. Reestructuración y rediseño del lugar de trabajo haciendo partícipes a los componentes de la unidad.
2. Establecer objetivos claros para los roles profesionales.
3. Aumentar las recompensas a los trabajadores.
4. Establecer líneas claras de autoridad y mejorar las redes de comunicación organizacional.



# ¿SE PUEDE MEDIR EL BURN OUT O SÍNDROME DE FATIGA EXTREMA?

El denominado MBI (Maslach Burn Out Inventory) es un cuestionario auto administrado, constituido por 22 preguntas en forma de afirmaciones sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los clientes. (adaptado por Moreno; Oliver et.al.)  
Valora tres apartados:

- El agotamiento emocional
- La despersonalización
- La realización personal.

# CUESTIONARIO DE MASLACH

PREGUNTA	NUNCA	POCAS VECES AL AÑO	UNA VEZ AL MES	POCAS VECES AL MES	UNAS VECES A LA SEMANA	POCAS VECES A LA SEMANA	TODOS LOS DÍAS
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 mis 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							

# CUESTIONARIO DE MASLACH

PREGUNTA	NUNCA	POCAS VECES AL AÑO	UNA VEZ AL MES	UNAS POCAS VECES AL MES	UNA VEZ A LA SEMANA	POCAS VECES A LA SEMANA	TODOS LOS DÍAS
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 ocurra 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							

# EVALUACIÓN E INTERPRETACIÓN DEL CUESTIONARIO DE MASLACH

- 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.
- 
- Las subescalas establecidas se refieren a:
  - 1.- Subescala de agotamiento emocional: Consta de 9 preguntas (1,2,3,6,8,13,14,16,20) en la que se valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54.

# EVALUACIÓN E INTERPRETACIÓN DEL CUESTIONARIO DE MASLACH

- 2.- Subescala de despersonalización: esta formada por 5 preguntas (5,10,11,15,22), valora el grado en cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30.
- 3.- Subescala de realización personal. Se compone de 8 preguntas (4,7,9,12,17,18,19,21). Evalúa los sentimientos de auto eficacia 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.
- Se considera 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.

**CONCLUSIONES**

El Síndrome de Burn Out o Síndrome de Fatiga Extrema es consecuencia de eventos estresantes que disponen al individuo a padecerlo. Estos eventos son de carácter laboral, fundamentalmente, ya que la interacción que el individuo mantiene con los diversos condicionantes del trabajo son la clave para la aparición del síndrome.

Es necesaria la presencia de “interacciones humanas” trabajador-cliente, intensas y/o duraderas para que el síndrome aparezca. El Burn Out o Síndrome de Fatiga Extrema es un proceso continuo que va surgiendo de forma paulatina y que se va “instaurando” en el individuo hasta provocar en este los sentimientos propios del síndrome.



El imprescindible estudio del Burn Out o Síndrome de Fatiga Extrema viene unido a la necesidad de estudiar los procesos de estrés laboral, así como al reciente interés que las organizaciones han hecho sobre la necesidad de preocuparse más de la calidad de vida laboral que ofrecen a sus empleados.

Actualmente resulta necesario considerar los aspectos de bienestar y salud laboral a la hora de evaluar la eficacia de una determinada organización, pues la calidad de vida laboral y el estado de salud física y mental tiene repercusiones sobre la organización (absentismo, disminución de la productividad, disminución de la calidad, etc.)

**ELABORÓ**  
**MARTHA SUSANA ISAÍAS SILVA**

# BIBLIOGRAFÍA

- Beloso J.J. y Hernández y J.C. El Fenómeno Burn Out: Comparación de Niveles y Síntomas de Ansiedad en distintas Muestras de Profesiones versus.1996. Servicio de Salud Mental. Distrito de Aranjuez.
- El Síndrome de Burn Out o de Desgaste Profesional. ¿Pueden Quemarse los Dentistas?
- Estrés Laboral. Trabajo Bajo Presión.
- Estrés Laboral. Edita Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Barcelona, España.

# BIBLIOGRAFÍA

- Gómez Mompeán Miguel A. P.N.L. (Programación Neurolingüística) y Estrés Laboral. Técnicas de Intervención en la Prevención de Riesgos Laborales. Director del Instituto de P.N.L. de Murcia, España.
- López-Elizalde Carlos. Anestesia en Ginecoobstetricia. Síndrome de Burn Out. Revista Mexicana de Anestesiología. Vol.27. Sept.1 2004.
- Pando Moreno M., Bermúdez Darío, et.al. Salud Mental a Través del Estrés y Burn Out en los Trabajadores de Salud Mental en Cd. Guayana, Venezuela. (abstrac).
- Toscano Cintero Francisco. Burn Out en Hospitalización: “Solos Ante el Peligro”, España.
- Turnes L. Antonio. La Salud Mental de los Médicos. C.U.D.A.S.S. 2002.

# INTERNET

- [www.cibemex.com.mx/recursos.html](http://www.cibemex.com.mx/recursos.html)
- [www.csi-csif.es/andalucia/acosolaboral](http://www.csi-csif.es/andalucia/acosolaboral)
- [www.diezminutos.org-documentos-burnout-medir](http://www.diezminutos.org-documentos-burnout-medir)
- [www.psicología-online.com/autoayuda/burnout.htm](http://www.psicología-online.com/autoayuda/burnout.htm)
- [www.smv.org.uy/emc/novedades/burn/](http://www.smv.org.uy/emc/novedades/burn/)
- [www.ucm.es/info/seas/estrés lab/fact psicosoc.htm](http://www.ucm.es/info/seas/estrés_lab/fact_psicosoc.htm)
- [www.ucm.es/info/seas/estres lab/sintomas.htm](http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/sintomas.htm)
- <http://metropolidigital.com.mx/article>
- <http://msnusers.com/REALIZACION/avicebron1.msnw>
- <http://www.mtas.es/insht>

# IMÁGENES

- Revista CAMBIO. Año I, número 4. Editorial Televisa Internacional, S.A. México; D.F., 16 al 22 de septiembre del 2001.
- Revista Muy Interesante. Año 17 número 6 Editorial Televisa S.A. de C.V. México; D.F. Febrero del 2000.
- Revista Muy Interesante. Año 18 número 4. Editorial Televisa S.A. de C.V. México; D.F., Abril del 2000.
- Revista Muy Interesante. Año 19 número 2, Editorial Televisa S.A. de C.V. México; D.F., abril del 2000.
- [www.yahoo.com.mx](http://www.yahoo.com.mx)
- [www.google.com.mx](http://www.google.com.mx)