

PROFESIONALES DESBORDADOS POR SU TRABAJO: Una Mirada al Síndrome del Desgaste Profesional SDP

* Licda. Laura Fuentes Ulate
Licda. Fidelina Núñez Aguilar
Licda. Herling Solano Abarca

1. INTRODUCCION

Existen profesionales que tienden a absorber situaciones laborales en "carne propia" en medio de grandes volúmenes y demandas de trabajo. Dinámica laboral que se caracteriza por faenas repetitivas, agravado por ausencia de espacios recreativos y de catarsis, generalmente con débil o nula red de apoyo, lo cual repercute en la recuperación física y emocional del/la trabajadora; factores que coinciden con el desarrollo del **Síndrome de Desgaste Profesional (SDP)**.

El Síndrome del Desgaste Profesional (SDP) o Síndrome Burnout es un problema social y de salud pública. Se trata de un trastorno adaptativo crónico, asociado al inadecuado afrontamiento de las demandas psicológicas del trabajo. Según la bibliografía consultada este síndrome se presenta con mayor frecuencia en profesionales de la educación y del sector salud, es decir, profesionales que mantienen contacto directo con población meta.

Por lo descrito anteriormente, interesa destacar en el presente artículo, mediante el análisis de fuentes secundarias, los aspectos teóricos relevantes relacionados con esta temática, para luego sugerir algunas estrategias planteadas por especialistas de la materia y las propias para el afrontamiento y su prevención.

El documento se ha estructurado de la siguiente manera; Marco conceptual, (antecedentes, conceptos, características, variables e indicadores), Estrategias de

prevención, Conclusiones y por último se incluye como anexo la escala de medición.

2. MARCO CONCEPTUAL

Se parte de que el centro de trabajo es el ámbito donde la persona invierte gran parte de su vida, lo que le permite desarrollar una serie de acciones para su satisfacción tanto profesional como personal. Asimismo es el lugar donde se pueden obtener una serie de recompensas que se reflejan en el estatus social, modo de vida, interacciones, alcances, cumplimiento o frustración de metas, entre otros.

El ser humano se encuentra en una constante búsqueda de un medio laboral sano, motivador, estimulador que permita el desarrollo de sus capacidades y actitudes.

En este contexto la salud ocupacional puede ser entendida como "el más alto nivel físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones, lo que implica valorar las condiciones de vida de éste, su entorno laboral y la influencia de los factores biológicos, psicológicos y sociales que inciden en su salud" (Porras y Chávez, 2004).

Dentro de este concepto se encuentran no sólo las variables que se refieren al ambiente, infraestructura, riesgos físicos, contaminantes sónicos, químicos, jornadas laborales, sino también, aquellos que tienen que ver con la satisfacción, motivación, estrés y desgaste laboral.



* Licenciada en Trabajo Social, Hospital San Juan de Dios.

Por otra parte, sí el ambiente laboral es contrario a la satisfacción de metas y objetivos, se puede estar más bien frente a un círculo vicioso de constante frustración e insatisfacción -si se produce por periodos prolongados y repetitivos-, que de no ser atendidos oportunamente, lo más probable es que desencadenen en el Síndrome del Desgaste profesional (SDP).

2.1 Antecedentes

El SDP fue descrito por primera vez en 1974 por el psiquiatra Herber Freudemberg¹ quien demostró que este síndrome constituye una respuesta a una situación laboral estresante con mucho tiempo de evolución, originada principalmente, en aquellos profesionales cuya intervención está centralizada en brindar una *prestación directa con el ser humano* -Psiquiatras, Médicos, Psicólogos, Trabajadores Sociales, Educadores-, llamados también *profesionales de ayuda*, los cuales "están más expuestos al cansancio, depresión y a sentimientos de impotencia" (Bonilla, 1998).

Posteriormente en el año de 1976, la Psicóloga Cristina Maslach utilizó el término 'burnout', empleado hasta entonces por abogados californianos, para describir el proceso gradual de pérdida de responsabilidad profesional y desinterés entre compañeros de trabajo. Calificó a los afectados de presentar sobrecarga emocional' o síndrome de Burnout (Alcantud, 2004).

2.2 ¿Qué es el SDP?

En términos generales, el Síndrome del Desgaste Profesional es un "estado de agotamiento físico, emocional y mental, causado por el constante involucramiento en situaciones emocionalmente demandantes, durante un tiempo prolongado" (Pines and Aronson citado en Néstor, 1997).

Maslach (1982), a su vez, lo define como un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que puede ocurrir entre individuos cuyo trabajo implica atención o ayuda a otras personas.

Para Brill (citado en Alcantud, 2004), el SDP es un estado disfuncional y disfórico relacionado con el trabajo, en una persona que no padece otra alteración psicopatológica mayor, en un puesto de trabajo en el que antes ha funcionado bien, tanto a nivel de rendimiento objetivo como de satisfacción personal, y que *luego ya, no puede conseguirlo de nuevo, si no es por una intervención externa de ayuda, o por un reajuste laboral; y que está en relación con las expectativas previas.*

En el Síndrome del Desgaste Profesional (SDP), los trabajadores que se encuentran altamente motivados (as) entregados (as) a su trabajo sufren con el paso del tiempo y debido a factores ambientales (ruido, luz, espacio, temperatura), sociales y personales, un "profundo desbordamiento por el nivel de exigencias de energías, dedicación y recursos personales al que se someten profesionalmente de forma continuada a lo largo del tiempo" (Drake, 2005).

El mismo autor (Drake, 2005) aclara que "no se trata de una ansia desmedida por triunfar o del abuso en la gestión, sino del esfuerzo progresivo hasta la extenuación por prestar un servicio necesario para el que lo recibe.... este esfuerzo está motivado precisamente por la conciencia clara y real de esa necesidad y el contacto humano con los demandantes".

La visión de altruismo, el compromiso, responsabilidad y gratificación emocional que el trabajo les genera a las personas conlleva a abarcar cada vez más responsabilidades, hasta que llega al límite de sus fuerzas como trabajador y persona. Cuando estos esfuerzos se ven obstaculizados, las y los profesionales se perciben como fracasados, se llenan de angustia, lo que incide negativamente en un conjunto complejo de "trastornos psicológicos, fisiológicos y comportamientos mentales, que avanzan progresivamente, transformando por completo a la persona que lo sufre" (Drake, 2005).

Se espera que las y los trabajadores no asuman o transfieran los problemas o demandas de las y los su-

¹ El Dr. Freudemberg quien trabajaba en una clínica de EEUU, observó como la mayoría de voluntarios que trabajaban con toxicómanos, al cabo de un año aproximadamente, sufrían de forma progresiva una pérdida de energía, hasta llegar al agotamiento.

jetos de intervención, sin embargo, el trabajo que se realiza lleva implícito un alto contenido emocional, como lo constituyen la tolerancia y la aceptación.

Lo anterior se agrava por la compleja dinámica del mercado laboral que se puede manifestar en los siguientes aspectos: escasez del recurso humano y material; limitaciones de tiempo para la intervención respectiva; complejidad de los problemas en cuestión (abandono, violencia, pobreza, enfermedad); disminución del salario real; extensión de la jornada laboral; relaciones conflictivas con pares y superiores; políticas inestables a nivel institucional, gubernamental; frustración profesional y personal por el no cumplimiento de objetivos y metas.

Es decir, la vocación por el trabajo puede ser un arma de doble filo o "torbellino emocional": por un lado, brinda satisfacción cuando se crece profesionalmente y, por el otro, puede ocasionar desilusión y apatía cuando la propia tarea es percibida como intrascendente, o se siente un estado de impotencia para la resolución de la misma.

Lo anterior puede ocasionar con el paso del tiempo cambios psicológicos, que van incrementando desde el descontento a la irritabilidad hasta estallidos emocionales, afectando los sistemas físicos y psíquicos fundamentales para la supervivencia del individuo (Néstor, 1997).

2.3 Teorías explicativas

Tonon (2003) expone que la definición de este fenómeno está enmarcada por teorías explicativas tanto desde la perspectiva de orden clínico, psico-social y organizacional.

La teoría clínica señala que el SDP es un estado personal, el cual, llega al profesional producto del estrés laboral. Por el contrario, la perspectiva psico-social lo considera un proceso dinámico como consecuencia de la interacción del profesional con las personas sujetas de intervención, su entorno laboral y las características personales. La teoría organizacional, por su parte, se apoya en el estrés laboral, al considerar los agentes estresantes del contexto organizacional y las estrategias de afrontamiento del personal para dar respuesta.

Tonon (2003) al igual que Maslach (1982), expone que el síndrome es un proceso que se caracteriza por los siguientes aspectos:

- a) **Agotamiento personal.** Se refiere a la "disminución y pérdida de recursos emocionales, que corresponden a sentirse abrumado emocionalmente".
- b) **Despersonalización.** "Comprende la respuesta interpersonal y la falta de sentimientos hacia los sujetos atendidos, que se expresa en el desarrollo de actitudes negativas de insensibilidad y desarraigo hacia los receptores de los cuidados o servicios prestados"
- c) **Falta de realización en el trabajo.** "Evaluar el trabajo en forma negativa, con el reproche de no haber alcanzado los objetivos propuestos, con vivencias de insuficiencia personal y baja autoestima personal".

2.4 Variables que influyen en el Síndrome del Desgaste Profesional

Estudios en la materia, han clasificado variables de tipo **demográficas** y de **personalidad**, que influyen como facilitadoras del SDP (Tonon, 2003).

1. **Variables demográficas:** constituidas por: antigüedad laboral, género, estado civil, turnicidad y sobrecarga laboral como se describen a continuación cada una de ellas.

Antigüedad laboral: En los primeros años de la carrera profesional, debido a que es el período en el que se produce la transición de las "expectativas idealistas hacia la práctica diaria", es cuando el trabajador se da cuenta de que las recompensas personales, profesionales y económicas no son ni las prometidas ni las esperadas.

Género: el grupo más vulnerable serían las mujeres, en este caso por la doble carga de trabajo que conlleva la práctica profesional y las tareas familiares.

Estado civil: parece ser que las personas solteras tienen más cansancio emocional, menor realización personal y mayor despersonalización,

que aquellas que están casadas o conviven con una pareja estable.

La turnicidad laboral: el horario de los profesionales, según algunos autores, conlleva la posibilidad de sufrir este síndrome, al cambiar con cierta regularidad el horario de las actividades de la vida diaria.

Sobrecarga laboral: es conocida la relación entre la sobrecarga laboral y el SDP, ya que esto produciría una disminución en la calidad asistencial ofrecida por estos profesionales, tanto en calidad como en cantidad.

2. Variables de personalidad: Se ha observado que el SDP se manifiesta en las personas con mayor dedicación profesional, con expectativas idealistas, y que se identifican con los problemas de los demás. También las personas sensibles, obsesivas y con baja autoestima son más proclives al SDP. Las características individuales del sujeto son aquellas que influyen en la aparición de este síndrome, entre ellas se pueden mencionar las siguientes: poca preparación para este tipo de trabajo; concentración de demandas en una persona; dificultad para pedir ayuda y/o consejo; no compartir ideas; sentimientos de miedo, culpa y desesperanza; necesitar soporte de la familia en determinados momentos y no pedirlo para evitar sobrecargarlos; no descansar lo suficiente cuando se está cansado; el sentirse usado, menoscabado o exhausto debido a las excesivas demandas de energía, fuerza o recursos de su medio laboral.

Los síntomas observados se pueden categorizar en físicos, emocionales y conductuales:

Los físicos se manifiestan por alteraciones en el sueño, fatiga, dolores de cabeza, impotencia y trastornos gastrointestinales.

En los emocionales se observa irritabilidad, ansiedad, depresión, desesperanza.

Los síntomas conductuales se traducen en agresión, actitud defensiva, cinismo, abuso de sustancias psicotrópicas y alcohol. A nivel interpersonal se

da una pobre comunicación, falta de concentración y aislamiento. Los problemas conductuales relacionados con el trabajo se manifiestan en ausentismo, falta de rendimiento y robos.

2.5 Escala de Maslach para el diagnóstico del SDP

El cuestionario más utilizado para medir este síndrome es el de la escala o inventario de Maslach (1982). Esta escala tiene una alta consistencia interna. Se trata de un cuestionario auto administrado, constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes. Mide los tres aspectos del síndrome: cansancio emocional, despersonalización y realización personal (Ver anexo No 1).

3. DISCUSION Estrategias para el manejo del síndrome del desgaste profesional.

A continuación se plantean estrategias de prevención del Síndrome del Desgaste Profesional, para lo cual se han retomado y ampliado las propuestas por Maslach y Néstor, a la vez se describen otras que las autoras consideran importantes de exponer.

1. Conocerse a sí mismo, reconocer límites, fortalezas, aprender de los errores, analizar las reacciones propias y reflexionar sobre el por qué de éstas y sus consecuencias. El auto análisis debe ser constructivo y no destructivo.
2. Acentuar los aspectos positivos, pensar en los éxitos y gratificaciones personales que se obtienen en el trabajo, de esta forma se contrarrestan las frustraciones y los fracasos.
3. Establecer objetivos realistas, teniendo en cuenta las capacidades y limitaciones personales, institucionales, tecnológicas, entre otros.
4. Realizar actividades laborales procurando que no se vuelvan rutinarias, a fin de proporcionar un mayor sentido de autonomía, creatividad y libertad personal.
5. Efectuar pausas entre actividades con el propósito de prevenir situaciones agobiantes o de mucho estrés, debido a que el agotamiento emocional aumenta cuando se involucra demasiado con las personas y sus problemas.

6. Consultar y analizar situaciones particulares con colegas, grupo par y otros profesionales a fin de comprender objetivamente la situación y disminuir la carga emocional.
7. Desarrollar sesiones de retroalimentación con colegas u otros profesionales de manera estandarizada cada quince días.
8. Mantener una supervisión abierta con la jefatura y colaboradores para enfrentar los conflictos laborales oportuna y asertivamente.
9. Evaluar oportunamente enfoques, métodos y metodología de intervención profesional, los cuales deben estar acordes con la coyuntura nacional y la complejidad de la situación social.
10. Se recomienda la rotación laboral, cuando se detecten síntomas del desgaste profesional que permita su prevención.
11. Procurar establecer límites entre hogar y trabajo a fin de disfrutar y realizarse en cada espacio.
12. Procurar espacios de recreación y ejercicio físico para disminuir el estrés.

4. CONCLUSIONES

Se puede afirmar que es importante el conocimiento del Síndrome del Desgaste Profesional dado el impacto que éste tiene en la salud integral, especialmente en aquellos que trabajan en la atención directa de las personas. Este conocimiento permitirá a las jefaturas y colaboradores la detección temprana de las manifestaciones del síntoma de tal manera, que facilite la elaboración y ejecución de políticas y programas de prevención.

Consideramos que las consecuencias del síndrome variarán de acuerdo a la capacidad que cada individuo posea para detectarlo a tiempo, lo cual requiere de conocimiento respecto a este, sus causas y consecuencias.

La bibliografía consultada coincide en señalar que el peligro aumenta debido a que el proceso puede cristalizarse e impactar simultáneamente en el sujeto receptor (paciente, usuario, cliente), generándose una disminución en la calidad y la eficiencia de la prestación del servicio.

Lo anterior podría llegar hasta situaciones ex-

tremas en las cuales el sujeto de intervención sea atendido parcialmente, al punto de violentar sus derechos fundamentales, en contraposición con las exigencias institucionales.

El estudio, elaboración y ejecución de programas para su prevención y abordaje constituye un compromiso del quehacer profesional.

Sabemos entonces, que el trabajo con seres humanos y su problemática, nos afecta directamente a nivel profesional, provocando un desgaste que incide no solo en el ámbito laboral sino en las esferas psicosociales del individuo, su familia y entorno.

De ahí la importancia de la responsabilidad del autocuidado. Lo que significa un cambio en el estilo de vida y reorganización de las actividades diarias con el fin de disponer de espacios para la recreación y el ejercicio que contribuyan a mantener o mejorar la salud mental.

ANEXO No. 1

Inventario de Maslach

El Inventario de Maslach, fue diseñado para evaluar las actitudes, emociones y sentimientos de los/las profesionales con la población meta. Consta de 22 preguntas formuladas de manera afirmativa, contemplando tres sub-escalas: (Barría Muñoz, 2002)

- 1) Agotamiento emocional: mide sensaciones de fatiga, que aparecen como consecuencia de la actividad labor, lo que puede desencadenar falta de energía, destrucción de los recursos emocionales o pérdida del sentido de la vida, surgiendo ansiedad, impaciencia, irritabilidad y actitudes suspicaces.
- 2) Despersonalización: Se define como el desarrollo de una actitud y concepto de sí mismo negativo, con la disminución de la autoestima e incapacidad de enfrentar situaciones ya vividas y resueltas con eficacia.
- 3) Reducido logro personal: evalúa sensaciones de satisfacción, éxito y competencia en el desempeño laboral cotidiano, es decir, la imposibilidad de satisfacer las expectativas previas de

cara a la profesión, confiere al trabajador una sensación creciente de incompetencia.

Las respuestas del instrumento, se presentan en una escala tipo "Likert" de siete puntos, con un valor nominal de 0 a 6. El número cero refiere a "nunca"; el uno, "alguna vez al año o menos"; el dos "una vez al mes o menos"; el número tres "algunas veces al mes o menos" el cuatro "una vez por semana"; el cinco "algunas veces por semana" y el seis "todos los días".

Los 22 ítems del inventario se dividen de la siguiente manera:

División de los ítems del Inventario de Maslach

Sub-escala	Descripción	Ítems	Niveles		
			Bajo	Moderado	Alto
Agotamiento Emocional	Valora la vivencia de estar exhausto por las demandas del trabajo	1,2,3, 6,8,13, 14,16,20	1-18	19-36	37-54
Despersonalización	Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento.	5,10,11, 15,22.	1-10	11-20	21-30
Reducción del logro personal.	Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo.	4,7,9, 12,17, 18,19,21.	1-16	17-32	33-48

Fuente: Pazos Enríquez y Castillo Rodríguez. *Desgaste profesional de los profesores: Síndrome de Burnout.*

Inventario de Maslach

1. Me siento agotado /a emocionalmente en mi trabajo

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

2. Me siento cansado /a al finalizar mi día de trabajo

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

3. Me siento fatigado /a cuando me levanto a la mañana para ir a trabajar

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

4. Comprendo fácilmente cómo se sienten las personas que atiendo

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

5. Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

6. Trato eficazmente los problemas de las personas que atiendo

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

7. Me he vuelto más insensible desde que realizo este trabajo

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

8. Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

9. Me preocupa que este trabajo me endurezca emocionalmente

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

10. Me siento muy activo /a en mi trabajo

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

11. Me siento decepcionado /a con mi trabajo

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

12. Creo que trabajo demasiado

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

13. Realmente no me preocupa lo que ocurra con las personas que atiendo

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

14. Me siento estimulado /a luego de trabajar

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

15. He conseguido muchas cosas útiles con mi trabajo profesional

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

16. Me siento estresado /a

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

17. En mi trabajo trato los problemas con calma

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

18. Siento que algunas de las personas que atiendo me culpan de sus problemas

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

19. Me siento inseguro /a por las condiciones de trabajo que tengo

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

20. Me siento obligado /a institucionalmente a realizar tareas que considero incorrectas

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

21. Me angustia no contar recursos institucionales para dar respuesta a los problemas que atiendo

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

22. Me siento cansado /a de los cambios permanentes en las decisiones para el área en la que trabajo

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

Fuente: Tonon (2003).

5. BIBLIOGRAFÍA

- Alcantud Marín Francisco (2004). **Burnout, un nuevo nombre para un viejo problema.** Publicación de la Universidad de Valencia, España. En www.smu.org.uy/emc/novedades/burn/burnout. (Fecha de consulta Agosto 2005).
- Barría Muñoz Javier (2002). **Síndrome de Burnout en asistentes sociales del Servicio Nacional de Menores de la Región Metropolitana de Chile.** En www.ergonomia.cl/burnout_chile.html (Fecha de consulta Agosto – Septiembre 2005).
- Bonilla, Flory Stella (1998). "Profesionales Socialmente Orientados: Prisioneros entre la Fatiga y la Entrega" **Revista Educación No12.** Universidad de Costa Rica.
- Drake Eva M (2005). Profesionales que se que-man: **El Síndrome Burn Out.** En www.elsico-taller.com (Fecha de consulta Agosto 2005).
- Fuentes Ulate, Laura (2005). **Síndrome del Desgaste Profesional.** Organización Iberoamericana de Seguridad Social, San José – Costa Rica.
- Maslach, Cristina (1982). **Burnout the Cost of Caring,** Editorial Prentice Hall. Estados Unidos.
- Néstor Rivera Alejandro (1997). Monografía: **Burn out síndrome de agotamiento profesional.** Correo Electrónico gsuperar@yahoo.com.ar (Fecha consulta Agosto – Setiembre 2005).
- Novoa Fernando (2005). La Enfermedad del Profesional de la Salud. **En Revista Medwave.** Año 5, No.2, Edición Marzo.
- Pazos Julio y Rodríguez Sandra (Sf). **Desgaste profesional de los profesores: Síndrome de Burnout.** www.cch.unam.mx/eutopia/eutopia4/contenido/invedu2.html. (Fecha de consulta Setiembre – Octubre 2005).
- Porras y Chávez (2004). **El impacto emocional que produce el cambio organizacional en la salud ocupacional de los trabajadores de una sucursal de la CCSS.** Tesis para optar al grado de Licenciatura en Psicología, Escuela de Psicología. Universidad de Costa Rica.
- Tonon Graciela (2003). **Calidad de Vida y Desgaste Profesional: Una Mirada del Síndrome del Burnout.** Editorial Espacio, Buenos Aires, Argentina.