

## El devenir del burnout...

**Elena Hernández-Mendoza**

Maestra en Ciencias de Enfermería. Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social. México, D.F. México

En la actualidad, hablar del estrés laboral es un tema común en investigaciones psicológicas, fisiológicas y del trabajo, debido a las condiciones ambientales, sociales, personales y económicas a las que nos enfrentamos cotidianamente, y cuyo origen se encuentra en el mismo desarrollo de la sociedad. Las ocupaciones de servicio humano son, por naturaleza, actividades que conllevan demandas cognitivas, emocionales y sociales que ponen en riesgo la capacidad de adaptación de quienes se dedican a tan noble labor.

La profesión de enfermería se caracteriza por ser íntegramente humanística, con sentido de responsabilidad y con alto valor de entrega, lo que la identifica como una profesión cuya misión principal es el servicio permanente a los otros, y que al final se ve recompensada con la satisfacción de las necesidades de los pacientes.<sup>1</sup>

Es claro que la enfermera, como trabajadora, prestadora de servicios, y como cualquier otro trabajador del área de la salud tiene la responsabilidad de cumplir una jornada, un horario, con derechos y obligaciones laborales. No obstante, se conjuga por un lado, el espíritu de ayuda, el compromiso entusiasta, el servicio incondicional, la entrega humanitaria y por otro lado, la particular dinámica laboral exigente, emocionalmente demandante y en ocasiones hostil.

La naturaleza del quehacer en enfermería se caracteriza por su responsabilidad, de las condiciones de incertidumbre en que se desempeña, por presión del tiempo ante usuarios problemáticos, sobrecarga laboral, escasez de personal, ambigüedad de roles, conflictos interpersonales; contacto direc-

to con la enfermedad, dolor y muerte, así como de los riesgos que su propia salud enfrenta o incluso su situación personal fuera del trabajo. Todas son sin duda condicionantes para que el trabajo se viva como poco satisfactorio y que puede traer diversas repercusiones en el nivel físico o psicológico.<sup>2</sup> Dichas condiciones son conocidas en la literatura como estresores laborales, que modernos o no, son antecedentes que generan a mediano plazo alteraciones psicológicas que disminuyen la salud en general. Un ejemplo de dichas alteraciones es el síndrome de burnout.<sup>3</sup>

### ¿Qué es el síndrome de burnout?

El concepto de "burnout" surgió a mediados de los años setenta y fue descrito por primera vez por Freudenberg,<sup>4</sup> para dar una explicación al proceso de deterioro en los cuidados y atención profesional a los usuarios de las organizaciones de servicios.

En la literatura encontramos que al síndrome de burnout también se le denomina como "síndrome de desgaste profesional", "síndrome del quemado", "síndrome de aniquilamiento o fracaso"... Asimismo encontramos adjetivos como estar agotado, consumido, tronado, reventado etcétera... Que implica la idea de ineficacia, insatisfacción, agotamiento emocional, indiferencia, cinismo, despersonalización y falta de motivación.

Maslach y Jackson,<sup>5</sup> definen al burnout como un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, como res-

Correspondencia:

Calle Norte No. 51. Col. Olivar del Conde. C.P. 01408.

Deleg. Alvaro Obregón. México D.F. México

Dirección electrónica: elenahernandez7@yahoo.com

puesta al estrés laboral crónico. Otros autores incluyen también los factores sociales, organizacionales, laborales, psicológicos, individuales, familiares, culturales y del entorno como los principales generadores del síndrome.<sup>6</sup>

Desde la publicación del Manual del Maslach Burnout Inventory (MBI), Maslach y Jackson señalaban que la profesión de enfermería (junto con la de medicina), son las de mayor prevalencia de burnout. Investigaciones recientes han encontrado lo mismo, aún en muestras latinoamericanas, lo que no parece extraño dadas las características del trabajo enfermero antes descritas.<sup>7</sup>

No obstante, las interrogantes de tal problemática son demasiadas y las investigaciones sobre el tema de burnout en nuestro país siguen siendo magras. ¿Cuál es su prevalencia en la población?, ¿cuál es su diferencia con otros constructos psicológicos?, ¿cuál es la forma idónea de su medición?, ¿cuáles son sus potenciales causas y consecuencias. Estas y otras interrogantes no están aún contestadas y son materia de investigación futura que los profesionales de esta área y otras relacionadas debemos asumir como retos para contestar mediante estudios con rigor metodológico.

En el presente número, Revista de Enfermería incluye dos trabajos de investigación sobre el llamado síndrome de burnout en el profesional de enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social, en los que hacen sus aportaciones a este sensible reto. Utilizando como instrumento la herramienta más empleada, el "Maslach Burnout Inventory", en ambos artículos concluyen que la prevalencia de tal síndrome es similar a otros estudios, sin embargo, nos cuestionamos. ¿Qué otras variables están influyendo en esos procesos?, ¿cuáles otros factores ejercen mayor presión para que un individuo

llegue a experimentar burnout?, ¿Qué influencias deben controlarse en futuros estudios? Los autores nos ofrecen algunas interpretaciones a estas interrogantes, que nos invitan a una reflexión personal que debe coadyuvar al entendimiento del fenómeno.

Es imposible citar, desde el ámbito internacional, la cantidad de referencias publicadas recientemente relativas a la prevalencia del síndrome entre el personal de salud y de enfermería, lo que es cierto es que en resumen podemos tener una concepción general sobre las consecuencias de dicho síndrome, que se presentan en el nivel individual y para la organización.

En el nivel individual se consideran las emocionales como sentimientos de soledad, impotencia y ansiedad; en las actitudinales se presentan reacciones negativas como cinismo, apatía, hostilidad, suspicacia; en lo conductual observamos agresividad, aislamiento, cambios bruscos de humor e irritabilidad y en lo somático existen alteraciones cardiovasculares, respiratorias, musculares, inmunológicas, sexuales, digestivas y del sistema nervioso.

Con respecto a las consecuencias en la organización hay deterioro en la calidad de la atención, baja satisfacción laboral, ausentismo, disminución del interés para las actividades laborales, conflictos interpersonales y disminución en la calidad de la vida laboral.

Sigue pendiente el reto de ubicar las mejores formas de intervención y prevención ante esta problemática, por lo pronto es recomendable entre otras cosas a nivel:

a) Individual: la utilización del entrenamiento en solución de problemas, manejo de la asertividad, y programas de entrenamiento para manejo del tiempo.

b) Grupal: el apoyo social en el trabajo por parte de los compañeros y supervisores y  
c) Organizacional: desarrollar programas de prevención dirigidos a mejorar el ambiente y el clima de la organización.

En general el panorama sólo nos permite darnos cuenta de que aún falta mucho por investigar en este apasionante tema, y que entre más se estudia más interrogantes surgen. Lo que es indudable es que dada su naturaleza e impacto social, representa un campo emergente y área de oportunidad en materia de salud pública en el ámbito nacional e internacional.

## Referencias

1. Hernández-Vargas CI, Juárez-García A, Hernández-Mendoza E, Ramírez-Páez JA. Burnout y síntomas somáticos cardiovasculares en enfermeras de una institución de salud en el Distrito Federal. Rev Enferm IMSS 2005; 13(3):125-131.
2. Organización Internacional del Trabajo. Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención. Ginebra: OIT; 1986. pp. 1-81.
3. Gil-Monte PR, Peiró JM. Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse. Madrid: Síntesis; 1997.
4. Freudemberger HJ. Staff Burnout. J Soc Issues 1974;30:159-166.
5. Maslach C, Jackson SE, Leiter MP. The Maslach burnout inventory manual. 3rd ed. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, 1996.
6. De los Ríos-Castillo JL, Barrios-Santiago P, Ocampo-Mancilla M, Ávila-Rojas TL. Desgaste profesional en personal de enfermería. Aproximaciones para un debate. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc 2008; 16(2): 89-97.
7. Grau A, Flichtentrei D, Suñer R, Font-Mayolas S, Prats M, Braga F. El burnout percibido o sensación de estar quemado en profesionales sanitarios: prevalencia y factores asociados. Inf Psicol 2008;(91-92):64-79. 