



FUNDACIÓN  
VALLE DEL LILI  
*Excelecia en Salud al servicio de la comunidad*

ISSN 1900-3560

# Carta de la salud

Mayo #300

## La prevención del estrés y el burnout en el trabajo

*Dr. Hernán G. Rincón-Hoyos, psiquiatra de enlace, especialista en Gerencia en Seguridad y Salud en el Trabajo*

*Daniela Gil González, estudiante de Medicina, Universidad Icesi*

*Juan Felipe Zúñiga Martínez, estudiante de Medicina, Universidad Icesi*

## INTRODUCCIÓN

De acuerdo con la ciencia médica y con la ley colombiana, el estrés en el trabajo o en el ambiente de estudio es causa de varias enfermedades físicas y mentales. La Organización Mundial de la Salud (OMS) reporta anualmente entre 300 y 500 casos de ese tipo de dolencia por cada 100 mil personas que laboran; de las cuales, el 40% tienen alguna enfermedad crónica, el 10% alguna forma de invalidez y el 1% mueren. En Colombia, el Ministerio del Trabajo reconoce que una tercera parte de las personas trabajadoras presenta estrés por causa del trabajo, de tal manera que este no es un problema menor.

Las personas expuestas a un nivel severo de estrés, por trabajo o por estudio, tienen menor productividad, mayor riesgo de accidentes, enfermedades generales y enfermedades mentales (incluyendo suicidio, con consecuencias negativas para su bienestar y el de su familia), además de graves efectos económicos para las empresas y la sociedad.

A continuación, se ofrece al lector una explicación sobre esta forma de estrés laboral crónico, en qué consiste y cuáles son sus implicaciones. Además, se describen pautas para la prevención, identificación e intervención temprana, así como acciones en pro de la rehabilitación de los trabajadores o estudiantes afectados.



[1] Este artículo es un aporte del Semillero de Investigación en Psiquiatría "Condiciones Psicosociales y Enfermedad" de la Universidad Icesi y la Fundación Valle del Lili.

## El burnout, un síndrome por estrés laboral

El organismo normalmente reacciona con estrés como respuesta física para hacer frente a los desafíos cotidianos, incluidos los laborales. Esa respuesta de estrés usualmente tiene características fisiológicas normales (frecuencia cardíaca, tensión arterial, temperatura corporal), que favorecen el cumplimiento de las tareas propias del trabajo, sin afectar el bienestar y la salud del trabajador. Luego, la activación mental y corporal que se produce durante el día disminuye y se recupera con el sueño en la noche, lo que previene la acumulación de efectos potencialmente dañinos (Rincón-Hoyos, Kafury & Arango-Dávila, 2018).

La respuesta al estrés, como un proceso normal biológico, psicológico y social, es influida por factores del ambiente de trabajo, las tareas que se realizan y las características de la persona. En algunos casos, esta puede salirse de la normalidad, es decir; puede ser inferior, superior o contraria a la respuesta esperada en la situación específica evaluada. En estos casos, se considera una respuesta de estrés anormal o patológica, por ejemplo, cuando se prolonga, el organismo no es capaz de manejarla en las 24 horas siguientes, lo que deja un residuo negativo (metabólico, inflamatorio, etc.).

Cuando la respuesta al estrés es potencialmente dañina, se le ha denominado síndrome de agotamiento laboral o burnout. Dicho síndrome está relacionado con la exposición a fuertes condiciones laborales, como la magnitud de las tareas, el control que la persona puede tener sobre ellas, la compensación emocional o económica que recibe, el apoyo de jefes y compañeros y la justicia, valores y políticas en el ambiente de trabajo. En otras palabras: de la misma manera en que los factores externos (como la alimentación o los humos contaminantes) influyen en el estado del cuerpo, la forma en la que las personas se relacionan con el entorno donde desarrollan sus actividades laborales también influye en el bienestar emocional y físico.

### Características del burnout

En este síndrome se distinguen tres componentes (Maslach & Leiter., 2017) mencionados en la Tabla 1. El primero es el desgaste emocional, que se caracteriza por sentimientos de cansancio emocional, falta de propósito o sentido en las actividades realizadas y pérdida de interés o fuerzas para empezar a realizarlas. Además, hay sentimientos de agobio y sofocamiento con relación al trabajo, estudio o actividad.

El segundo componente es la despersonalización. El trabajador se irrita con facilidad y mayor frecuencia. Hay frialdad o distanciamiento emocional de quienes están relacionados con su labor. Además, situaciones pequeñas

desencadenan respuestas agresivas y defensivas, aunque la persona sea capaz de valorar esas respuestas como inapropiadas o desmedidas.

El tercer componente es la eficacia personal, que se refiere al grado de satisfacción con el desempeño propio: aparece una fuerte percepción de falta o disminución de la calidad, el rendimiento y la efectividad en las actividades que se llevan a cabo, acompañada de consecuentes sentimientos negativos.

**Tabla 1. Burnout**

Dimensión	Características
Desgaste emocional o mental	Disminución de la energía y fatiga mental
Despersonalización	Síntomas de irritación, reactividad, negativismo hacia el trabajo
Disminución en la eficacia personal	Sensación de baja realización personal

Fuente: elaboración propia.



La presencia de los tres componentes evaluados con la escala Inventario de Burnout de Maslach, da lugar al diagnóstico de burnout o agotamiento laboral (Maslach & Leiter., 2017). En el caso de presentarse solo la primera dimensión (desgaste), se denomina estado de extralimitación; si solo aparece la segunda dimensión (despersonalización), es un estado de desvinculación; y, si es la tercera, estado de ineficacia.

En los tres casos, la situación genera una “bandera roja”, que sugiere un ambiente de trabajo o de estudio tóxico y es un factor o estado de riesgo individual para el desarrollo de enfermedades físicas, por ejemplo, hipertensión arterial, infarto de miocardio; o trastornos mentales, como depresión o ansiedad. Cuando no se manifiesta ninguna dimensión, se considera que hay compromiso con la labor realizada y se asocia con mayor bienestar y salud.

## Perspectiva empresarial (ver tabla 2)

Las empresas que comprenden la importancia de la prevención del burnout, como una estrategia de bienestar para el trabajador y para la productividad de la empresa, utilizan los resultados de la evaluación de riesgo psicosocial (Ley 1010 de 2006) como insumo para el panorama de riesgos ocupacionales de todos los empleados, de acuerdo con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). Para tal fin, se aplica la encuesta colombiana de evaluación de riesgo psicosocial a todos los trabajadores cada cierto periodo, con el apoyo de un psicólogo experto y con licencia (como estipula la ley colombiana), lo que permite identificar a las personas o grupos con riesgo medio, alto y muy alto de presentar burnout. Con estos resultados se plantean intervenciones sobre el ambiente laboral, para disminuir el riesgo o para revertir las situaciones de burnout parcial o completo y su evolución hacia otros problemas más graves de salud individual o familiar, o de baja productividad.



## Perspectiva individual (ver tabla 3)

La persona con niveles altos en una, dos o tres dimensiones de la escala de burnout está en riesgo de presentar síntomas físicos o mentales potencialmente reversibles, como insomnio, cefalea, intestino irritable, dolor lumbar, estrés, entre otros. Incluso, puede presentar síntomas con menor posibilidad de recuperación en el mediano plazo, por ejemplo, fibromialgia, hipertensión arterial, obesidad, depresión o ansiedad. Además, cuando la persona tiene historia de enfermedades crónicas como diabetes, asma, artritis o trastorno bipolar, con frecuencia la evolución de estas enfermedades se ve afectada y agravada.

De lo anterior se desprende que las acciones a nivel individual no son efectivas por sí solas. Es necesario que desde la perspectiva empresarial, se identifiquen y se intervengan las situaciones del ambiente laboral y que a nivel individual, la persona que ya está presentando alteraciones clínicas reciba la evaluación y las recomendaciones o restricciones médicas, validadas por el médico ocupacional de la empresa.

**Tabla 2.** Algunas estrategias de promoción y prevención de burnout a nivel organizacional.

<b>Preventivas primarias</b>	Establecer y mantener actualizadas las descripciones del cargo.	Ajustar a los cambios dinámicos de la organización, incluyendo objetivos, alcance y responsabilidades del oficio a desarrollar. El trabajador debe entender qué se espera de él y se debe promover el trabajo en equipo y la sana
Aplican y se mantienen desde antes de que aparezcan síntomas.	Análisis de puestos de trabajo.	Establecer cargas y demandas para adecuarlas al trabajador.
	Crear grupo de mejora.	Formación de equipos que trabajen articuladamente.
	Mejorar las redes de comunicación.	Identificar factores estresantes, proponer modos de aliviarlos y otras mejoras.
	Fomentar la flexibilidad horaria.	Optimizar tiempo y recursos para mejorar el balance entre vida personal y laboral.
	Fortalecer el desarrollo de líderes.	Personas capaces de identificar de manera temprana signos y síntomas de estrés crónico y que puedan ayudar a orientar a los trabajadores para ingresar en los grupos de prevención e intervención de burnout.
<b>Preventivas terciarias</b>	Promover la adaptación del trabajador.	Asesoramiento para incorporarse al puesto de trabajo con orientación profesional.
Aplican cuando se requiere ayudar a recuperar y rehabilitar a un trabajador o estudiante afectado.	Modificar el ambiente laboral.	Realizar los cambios en el trabajo que se requieran para compensar las capacidades de las personas con los requerimientos de desempeño.
	Fortalecer redes de apoyo y vínculos sociales.	Apoyo entre pares promoviendo la rehabilitación y la reintegración laboral.
	Fortalecer gestión del desempeño.	Asegurar reconocimiento por las labores finalizadas.

Fuente: Ministerio del Trabajo, 2016.



**Tabla 3.** Algunas estrategias de promoción y prevención de burnout a nivel individual

Preventivas primarias	Inducción y reinducción.	Programas que permiten reducir la ansiedad y el nerviosismo generados por el ingreso a un nuevo trabajo o por los cambios que se presentan en la empresa.
Aplican y se mantienen desde antes de que aparezcan síntomas.	Psicoeducación.	En función del rol desempeñado, identificar y reconocer precozmente la aparición de signos y síntomas sugestivos de estrés negativo.
	Actividad de formación continua y desarrollo personal.	Brindar confianza para la realización de la tarea, con menor riesgo.
	Fortalecer los procesos de gestión del desempeño.	Asegurar que los resultados sean conocidos por el trabajador, lo cual le permitirá identificar fortalezas y oportunidades de mejora y definir planes de desarrollo personal
	Actividades de bienestar laboral.	Desarrollar actividades que estimulen y motiven la participación de los trabajadores y de su grupo familiar.
	Fomento de estilos de vida saludable (dieta, ejercicio, meditación, entre otros).	Contribuye a aumentar la resiliencia y la resistencia de los trabajadores a desarrollar el síndrome de agotamiento laboral.
Preventivas secundarias	Asistencia profesional.	Asegurar valoración por personal capacitado en caso de presentar síntomas o signos de burnout.
Aplican cuando aparecen síntomas o se anticipan situaciones de riesgo.	Mentoring.	Acompañamiento, apoyo y ofrecimiento de consejos, información o guías de actuación por parte de personas con mayor experiencia y habilidades para solucionar problemas laborales.
	Entrenamiento en técnicas de autorregulación o control.	Manejar la gestión del tiempo, la capacidad de delegación, el desarrollo de habilidades sociales y de asertividad.
	Fortalecimiento de las actividades de estilo de vida saludable.	Prestar atención a las personas con cuadros clínicos iniciales o establecidos, para evitar su agravamiento.

Preventivas terciarias	Plan recuperación/rehabilitación.	Enfoque interdisciplinario con participación de múltiples actores que incluyen al paciente, el equipo el médico tratante, los médicos laborales, los psicólogos laborales, la EPS, la ARL, el personal del SG-SST de la empresa, el jefe directo y los compañeros de trabajo, entre otros, lo que busca un retorno temprano y reintegración laboral exitosa.
Aplican cuando se requiere ayudar a recuperar y rehabilitar a un trabajador o estudiante afectado.		

## Conclusión

El síndrome de agotamiento laboral o profesional es un problema multifactorial organizacional muy frecuente, que afecta a trabajadores y estudiantes. Esto se debe a la alta carga de trabajo y a los altos niveles de estrés. La confluencia de diferentes factores organizacionales e individuales son determinantes al enfrentar una sobrecarga laboral o de estudio, debido a que favorece la aparición de signos y síntomas.

El burnout es más un diagnóstico organizacional que individual, debido a que sugiere que hay situaciones tóxicas en el ambiente de trabajo o estudio. Por ello, la intervención debe ser enfocada desde la perspectiva organizacional, sin perder de vista las medidas de prevención individual y de incremento en la calidad de vida, a través de actividades como la meditación y la conciencia plena (mindfulness), para evitar posibles consecuencias secundarias; como la hipertensión, el colon irritable, el insomnio, la depresión o suicidio (solo por mencionar algunas). Buscar ayuda profesional y oportuna, es una conducta que apunta a disminuir el riesgo de desarrollar las consecuencias anteriormente mencionadas.

## COMITÉ EDITORIAL

- Dra. Marcela Granados • Dra. Diana A. Prieto
- Dr. Jorge M. Madriñán • Dra. Zamira Montoya
- Dr. César A. Arango • Dr. Luis A. Escobar
- Dr. Fernando Sanabria • Dra. Mónica A. Villegas
- Enfermera, Julia A. Leal • Nutricionista, Jeannina Escalante Flórez
- Coordinadora de Comunicaciones, María Isabel Sánchez
- Comunicadora, Vanessa Anturi • Abogado, Camilo A. García
- Comunicadora, Margarita Londoño Vélez

**Dirección:** Cr. 98 # 18-49  
**Tel:** 331 9090 - Santiago de Cali  
**E-mail:** cartadelasalud@fv.org.co  
**Citas:** centraldecitas@fv.org.co  
 Versión digital disponible en  
[www.valledelili.org/cartadelasalud](http://www.valledelili.org/cartadelasalud)

**Diagramación:** Angie Garibotto Torres

Esta publicación de 40.000 ejemplares es cortesía de:

Síguenos en:  fvcali  fv/tv  @FVcali  @fundacionvalledelili  Fundación Valle del Ili



**El País**

