



ESTRÉS LABORAL, BURNOUT Y SUS IMPACTO EN LA SALUD

Dr. Rubén Neave Ureña
Psiquiatría General C.E.D.H.N.L

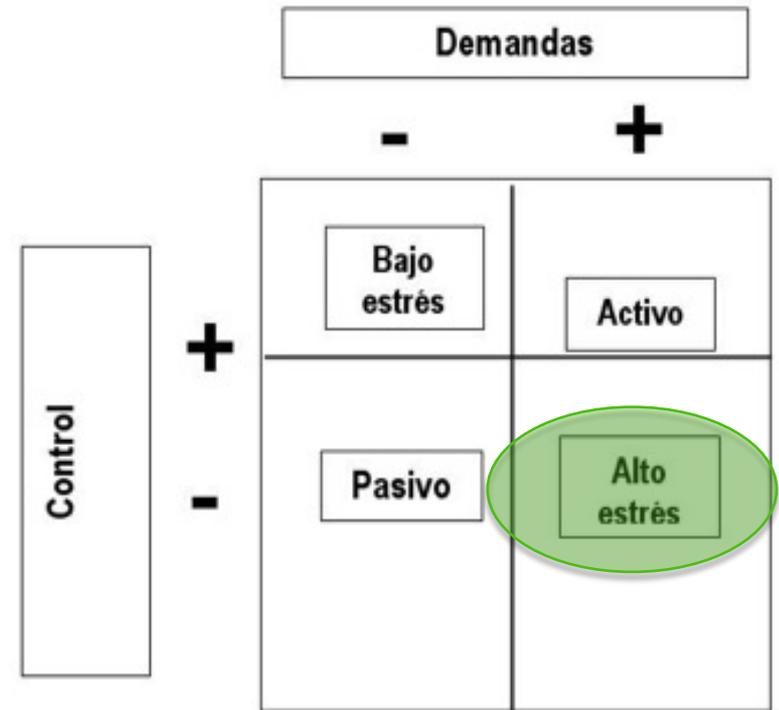
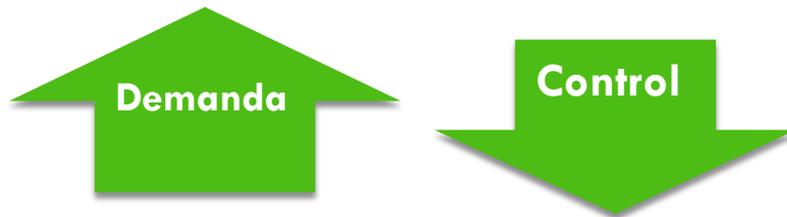
Definición

- Es un tipo de estrés propio de las sociedades industrializadas en las que la creciente presión en el entorno laboral puede provocar **Saturación física o mental** del trabajador, generando diversas consecuencias que afectan la salud de su individuo y su entorno mas próximo

- Es un fenómeno cada vez más frecuente que está aumentando en nuestra sociedad, fundamentalmente porque **los tipos de trabajo** han ido cambiando en las últimas décadas.
- Afecta el bienestar físico y psicológico del trabajador.
- Deteriora el clima organizacional.

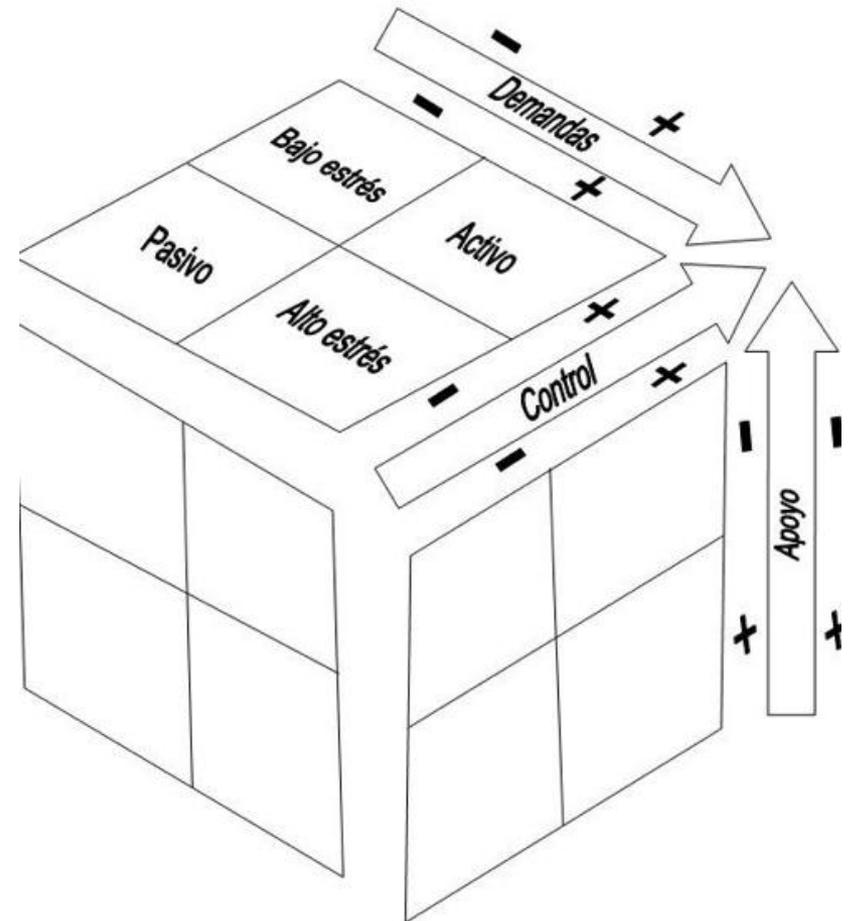
Causas

- Aparece cuando las exigencias superan la capacidad del individuo para hacerles frente.



Causas

- Desequilibrio entre la **demanda de trabajo, control de trabajador y apoyo social**.
- Apoyo social disminuye el efecto del estrés
 - Es la ayuda percibida entre compañeros de trabajo, superiores (amortiguante)

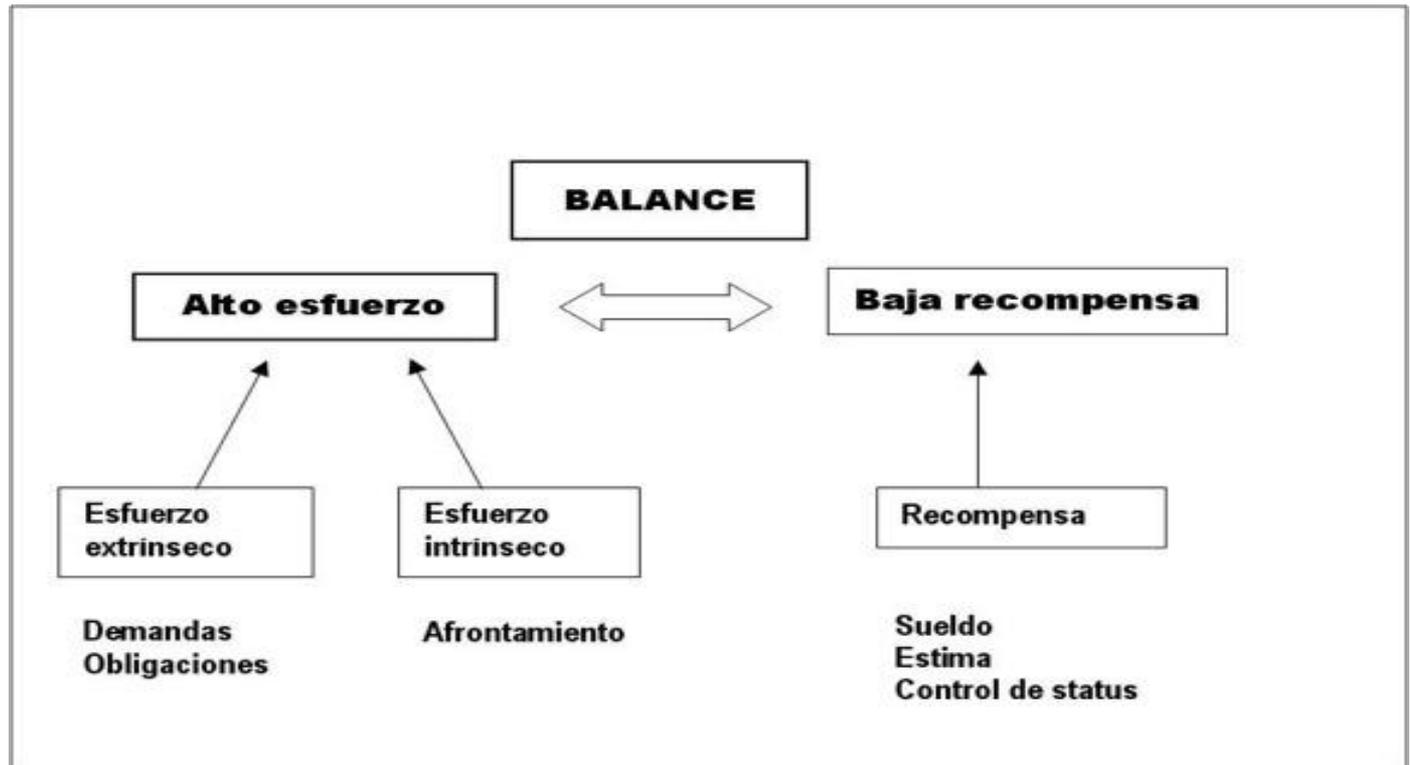


□ Evolución de los trabajos

- Anteriormente los trabajos precisaban mayor esfuerzo físico, actividades con fuerza muscular.
 - Actualmente son mas los trabajos que precisan un **mayor esfuerzo mental** en combinación de lo físico.
- El ritmo de trabajo ha ido incrementándose, ya que **con un número menor de trabajadores tienen que alcanzarse mejores resultados.** (Hacer más con menos)

Causas.

- Alto esfuerzo por el trabajador con baja recompensa.



Tipo de esfuerzo

Extrínseco

- Demandas.
- Obligaciones
- Todo propio de las exigencias naturales del trabajo

Intrínseco

- Alta motivación.
- Herramientas personales para afrontamiento de problemas.

Recompensas

- 3 tipos de recompensas principales
 - Dinero
 - Estima
 - Control de status.
 - Desempeño de roles
 - Desarrollo profesional estimulante.



- Toda persona **requiere de niveles moderados de estrés** para responder satisfactoriamente no solo ante sus propias necesidades o expectativas, sino de igual forma frente a las exigencias del entorno.
- Y los niveles muy bajos de estrés están relacionados con desmotivación, conformismo y desinterés.

TABLA DE PRODUCTIVIDAD Y EXIGENCIA



Fuente: Servizia Business Goal

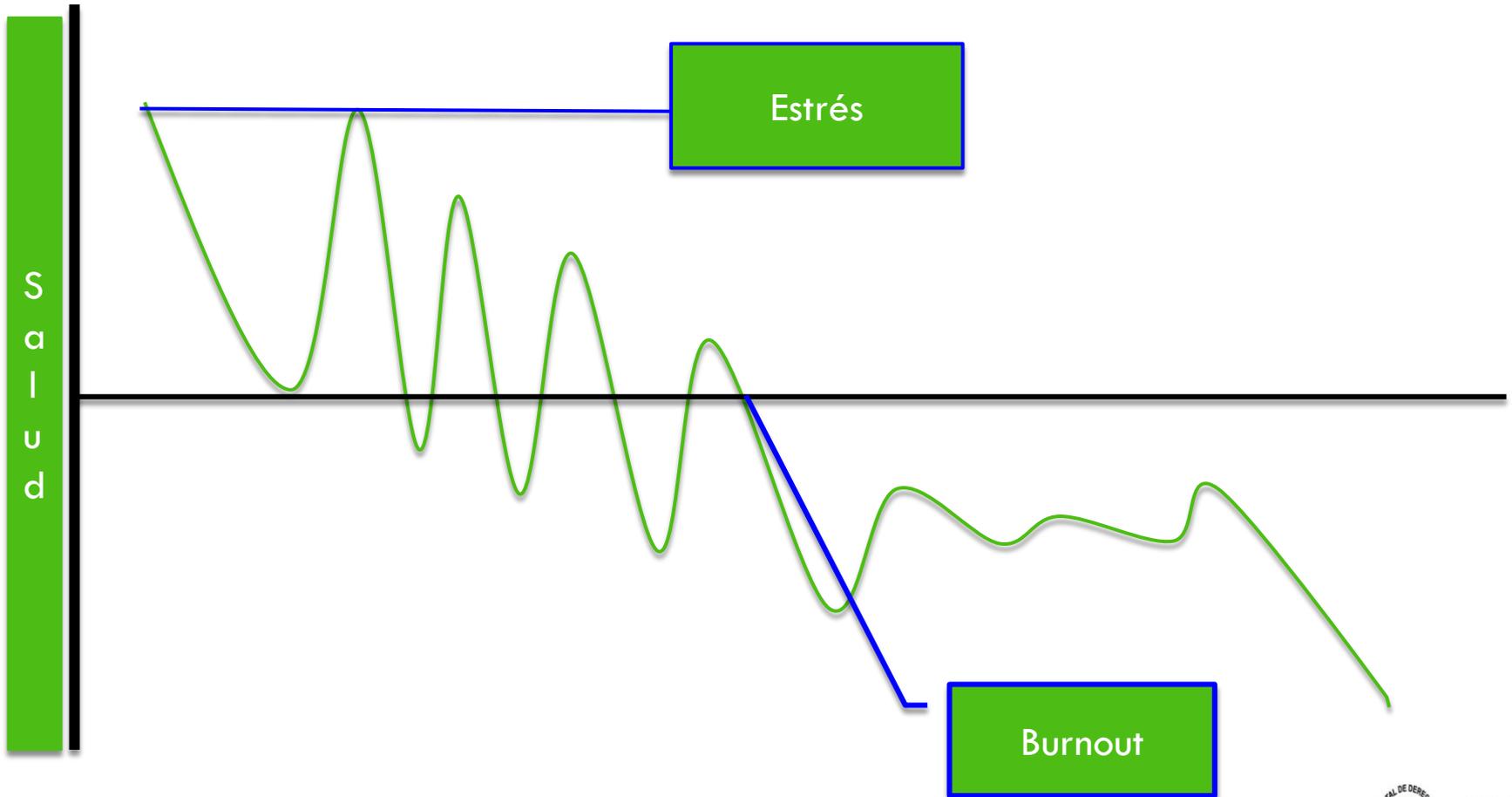
Factores que intervienen

- Estresores del ambiente físico.
- Demandas propias del trabajo.
- Contenido del trabajo
 - Características de la tarea a realizar.
- Relaciones interpersonales y grupales.
 - Relaciones con superiores, compañeros, subordinados, usuarios.
- Desarrollo profesional
- Clima organizacional. (burocracia, percepción de apoyo).
- Género (mujeres mas frecuente)

Factores que intervienen

- Experiencias de estrés.
 - Manejo de estresores anteriores, dentro y fuera del trabajo.
 - Resultado de situaciones estresantes previas
- Estrategias de afrontamiento.
 - Características individuales de la persona en torno a estilos propios de afrontamiento y solución de problemas.
 - Conjunto de esfuerzos cognitivos y comportamentales para controlar o reducir las demandas internas o externas creadas por una transacción estresante.

EVOLUCIÓN.



Burnout.

- Herbert Freudenberger (1974)
 - Lo que queda después de un incendio
- Maslach (1977)
- “síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y reducido rendimiento que puede ocurrir entre individuos que desempeñan algún tipo de trabajo asistencial”



Definición

- El **síndrome de burnout** es un padecimiento que a grandes rasgos consistiría en la presencia de una respuesta prolongada de estrés en el organismo ante los factores estresantes emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo



- Desgaste profesional que sufren algunos trabajadores del sector servicios
 - Sanidad
 - Enseñanza
 - Administración
 - Pública
 - Servicios sociales
 - debido a unas condiciones de trabajo que exigen altas demandas sociales.

Características

18

- Agotamiento emocional
disminución y pérdida de energía, fatiga, dolor, etc.
- Despersonalización
actitudes negativas hacia la tarea, insensibilidad, conductas despectivas hacia los receptores de servicio, etc.
- Baja productividad
evaluación del propio trabajo de forma negativa, errores, siniestralidad, etc.

Sintomatología

19

Síntomas psicósomáticos

- * Fatiga crónica
- * Dolores de cabeza, musculares y osteoarticulares
- * Insomnio
- * Pérdida de peso
- * Úlceras y desórdenes gastrointestinales



Sintomatología

20

Síntomas emocionales

- * Irritabilidad
- * Ansiedad generalizada y focalizada en el trabajo
- * Depresión
- * Frustración
- * Aburrimiento
- * Distanciamiento afectivo
- * Impaciencia
- * Desorientación



Sintomatología

21

Síntomas conductuales



- * Absentismo laboral
- * Abuso de drogas (café, tabaco, alcohol, fármacos, drogas, etc.)
- * Relaciones interpersonales distantes y frías
- * Comportamientos de alto riesgo
- * Tono de voz elevado (gritos frecuentes)
- * Llanto inespecífico

Sintomatología



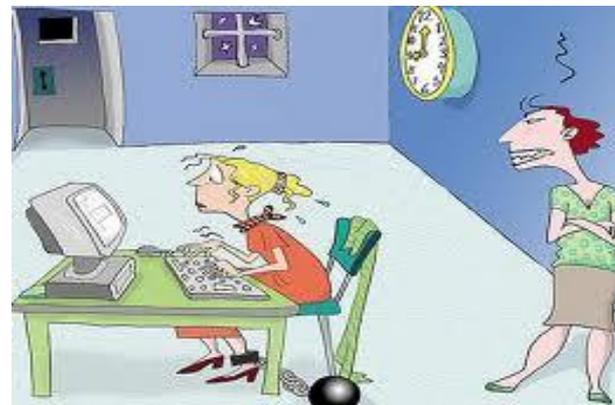
22

Síntomas conductuales

- * Dificultad de concentración
- * Disminución del contacto con el público / clientes / pacientes
- * Largos períodos de baja laboral
- * Incremento de los conflictos con los compañeros
- * Disminución de la calidad del servicio prestado

- Factores vitales
 - Edad
 - Tiempo de ejercicio profesional
 - Sexo (masculino-femenino)
 - Familia
 - Apoyo social
- Factores laborales
 - Sobre todo los que implican relaciones humanas

- Condiciones laborales deficientes
 - Medio físico
 - Entorno humano
 - Organización laboral
 - Sobrecarga de trabajo

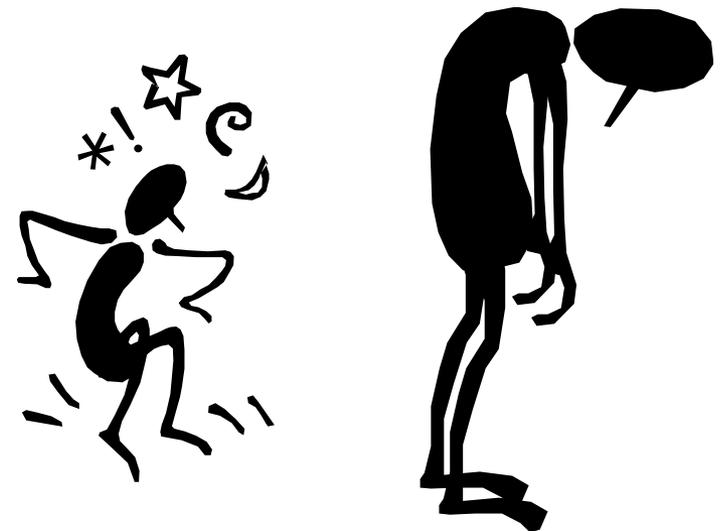


Propensión al Burnout

25

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 burnout.

- * Sensibilidad emocional alta y necesidad de los otros
- * Dedicación al trabajo
- * Idealismo
- * Personalidad ansiosa
- * Elevada auto exigencia



Desencadenantes del Burnout

26

- Sobrecarga de trabajo y/o ocupación poco estimulante
- Poca o nula participación en la toma de decisiones
- Falta de medios para realizar la tarea
- Excesiva burocracia
- Pérdida de identificación con lo que se realiza
- Percepción de que no se recibe refuerzo cuando el trabajo se desarrolla eficazmente, pero sí se puede producir castigo por hacerlo mal
- Baja expectativa de qué hacer para que el trabajo sea tenido en cuenta y valorado como merece.

Fases

- Etapa 1
 - Desequilibrio entre demandas laborales y recursos materiales y humanos de manera que los primeros exceden a los segundos ocasionando un estrés agudo



- Etapa 2
- El individuo realiza un sobre esfuerzo, apretando el acelerador para poder adaptarse a las demandas, pero eso solo funciona de una manera transitoria, de mantenerse el estímulo, se pierde el control de la situación
 - Aparecen síntomas iniciales, como: menor disposición a el trabajo, así como disminución en la producción en sus metas laborales.
 - Hasta este punto el cuadro es reversible

□ Etapa 3

- Aparece el síndrome de desgaste emocional
- Síntomas psicósomáticos
 - Fatiga, cansancio crónico, disminución de energía, insomnio, cefaleas, dolores musculares (cuello y espalda), susceptibilidad a infecciones, hipertensión, problemas gastrointestinales (colitis, gastritis), trastornos en la alimentación y alteraciones menstruales en mujeres



- Etapa 3
- Síntomas conductuales o emocionales.
 - uso, abuso o dependencia de el alcohol, café, cigarrillos y otras drogas o sustancias tóxicas o tranquilizantes.
 - Aumentar el consumo de alimentos, facilidad para enojarse o llorar, disminución en la productividad.



- Ausentismo laboral, y conductas de alto riesgo.
- Distanciamiento afectivo, ansiedad, disminución de concentración y rendimiento, irritabilidad, actitudes frías hacia las demás personas.



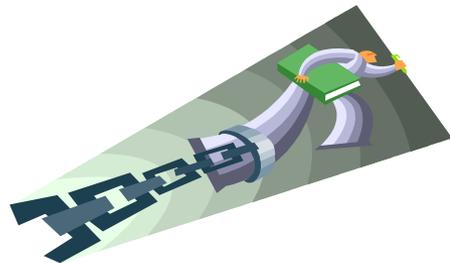
- Etapa 4
- El individuo deteriorado se convierte mas en un peligro que en una ayuda para su actividad profesional.



Puntualizando.

33

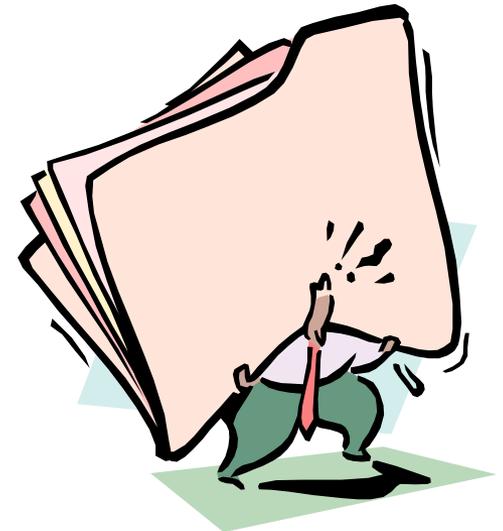
- El burnout es consecuencia de eventos estresantes que disponen al individuo a padecerlo.
- Estos eventos son de carácter laboral, fundamentalmente, ya que la interacción que el individuo mantiene con los diversos condicionamientos del trabajo son la clave para la aparición del síndrome.



Puntualizando.

34

- Es necesaria la presencia de “interacciones humanas” trabajador-cliente, de forma intensa o duradera para que el síndrome aparezca.
- El burnout es un proceso continuo que va surgiendo de forma paulatina y que se va instaurando en el individuo hasta provocar en él la sintomatología específica.



Problemas de salud mental.

ESTRÉS

BURNOUT

Problemas de salud mental

- **Depresión**
- **Ansiedad**
- **Abuso de Sustancias**
- **Problemas Físicos.**
 - Múltiples síntomas somáticos.
 - Gastrointestinales.
 - Alergias.
 - Infecciones oportunistas.



Intervención

36

Definición de salud (OMS)

“ El estado de bienestar completo en los aspectos físico, psíquico y social, y no la mera ausencia de enfermedad”.



Tres niveles de intervención

- Individual
- Grupal
- Organizacional

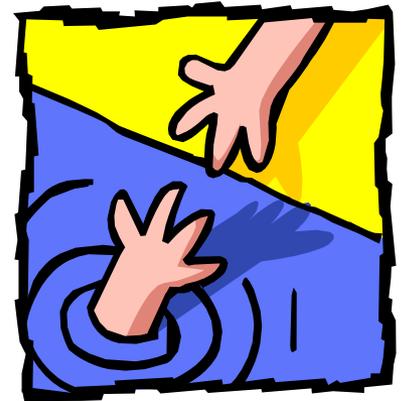


Individual

37

- Buscar tiempo para tener ocio y disfrutar de las relaciones sociales y afectivas que ayuden al equilibrio y poner los pies en la realidad.
- Entender que el ocio es una terapia necesaria para el cuerpo y la mente y es el primer paso para desestresarse.

Ir del trabajo a la cama y de la cama al trabajo no es buena opción



Ley de la compensación.

- Si se tienen picos de estrés, NO esperar a estallar para compensarlo o desahogarlo.
- Descansar y dormir 8 horas
- **Agendar el descanso** igual que lo hacemos con reuniones o tareas propias del trabajo.
- Dedicar algún tiempo a “**no hacer nada**”, es un buen ejercicio para aprender a abandonar las responsabilidades y la culpa por tener tiempo para nosotros sin que intervenga el trabajo.

Analizar las prioridades.

- El trabajo es un medio para vivir y no la vida misma.
- ¿Cuáles son las prioridades en la vida y que es lo que mas se valora?
 - Preguntas así nos ayudan a percatarnos de que necesitamos para desarrollarnos y ser felices.

Analizar los niveles de responsabilidad

- No alcanzar los objetivos propuestos en el trabajo se convierte en motivo de estrés
- Reajustar objetivos
 - Análisis de gestión del tiempo con los cambios pertinentes.
 - Delegar tareas
 - Repartición de responsabilidades con equipo de trabajo.

Rutina laboral desestresante.

- Hacer pausas cada hora y media de actividad.
 - Buscar sitio tranquilo y hacer ejercicios de relajación y de respiración.
- Pedir ayuda en caso de ser necesario
- Tratar de no llevarse trabajo a casa.
- No caer en compensaciones que empeoren los síntomas.
 - Alcohol, sedantes, estimulantes, nicotina u otras sustancias.

Alimentación balanceada.

- Aumentar consumo de alimentos ricos en vitaminas, ácidos grasos esenciales y antioxidantes.
- Introducir en la dieta frutas, verduras, alimentos antioxidantes
 - Refuerzan las defensas naturales de cuerpo para combatir el estrés.
- Reducir el consumo de sal, azúcar y grasas.
- Un **buen desayuno** es fundamental.

- Bajar dosis de café o cafeína.
 - Incrementa los niveles de estrés, puede durar a lo largo del día y en el momento de ir a dormir.
- Beber agua abundantemente.
 - 2 litros de agua.
 - Beber un sorbo de agua cuando se esta nervioso.
 - Podría ayudar a resistir tomar café u alimentos ricos en calorías y grasas.

Hacer ejercicio.

- Altamente recomendado.
- Aumenta liberación de betaendorfinas.
 - Reducción de estrés y sensación de satisfacción.
- Caminatas vigorosas durante treinta minutos una vez al día.
- Más recomendado el ejercicio aeróbico que el anaeróbico.

Pedir ayuda.

- Consultar a un profesional si es necesario.
- Si los síntomas físicos o psicológicos son serios, **NO** limitarse a decir “estoy estresado”.
- Importante la detección y diagnóstico temprano
 - Mejor pronóstico y tratamiento.

Intervención

46

Nivel Grupal

- * Fomentar las relaciones interpersonales
- * Fortalecer los vínculos sociales entre los miembros del grupo de trabajo
- * Facilitar formación e información



Intervención en la organización

- Dirigidas a:
 - Estructura de la organización.
 - Estilo de comunicación.
 - Funciones y tareas del trabajo.
 - Ambiente físico y métodos para capacitar a sus trabajadores.
- Objetivo importante es el aumento del apoyo social.
 - Favorecer cohesión grupal.
 - Supervisores que adopten actitud de ayuda con los subordinados.

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud Laboral de Estados Unidos establece las siguientes medidas preventivas en los lugares de trabajo

48

- **Horario de trabajo:**
 - Procurar que los horarios de trabajo **eviten conflictos con las exigencias y responsabilidades externas al trabajo**. Los horarios de los turnos rotatorios deben ser estables y predecibles.

- **Participación/control:**
 - Dejar que los trabajadores **aporten ideas a las decisiones y acciones** que afecten a su trabajo. (Escuchar las necesidades y propuestas de trabajadores)

- **Entorno social:**
 - Crear **oportunidades para la interacción social**, incluidos el apoyo moral y la ayuda directamente relacionados con el trabajo.

- **Futuro:**
 - Evitar la ambigüedad en temas de estabilidad laboral y fomentar el **desarrollo de la carrera profesional**.



- **Carga de trabajo:**
 - Comprobar que las **exigencias** de trabajo sean compatibles con las **capacidades y recursos del trabajador** y permitir su recuperación después de tareas físicas o mentales particularmente exigentes.

- **Contenido:**
 - Diseñar las tareas de forma que confieran sentido, estímulo, sensación de plenitud y la oportunidad de hacer uso de las capacitaciones.

- **Roles:**
 - Definir claramente los roles y responsabilidades en el trabajo.

Intervención organizacional.

50

- * **Desarrollo de programas de Prevención de Riesgos Psicosociales**
- * **Potenciar la comunicación vertical (ascendente y descendente)**
- * **Reestructuración y rediseño del puesto de trabajo**
- * **Establecer de forma precisa el sistema de roles**
- * **Instaurar un sistema justo de recompensas**
- * **Delimitar los estilos de dirección y liderazgo**
- * **Formación de mandos intermedios y directivos**

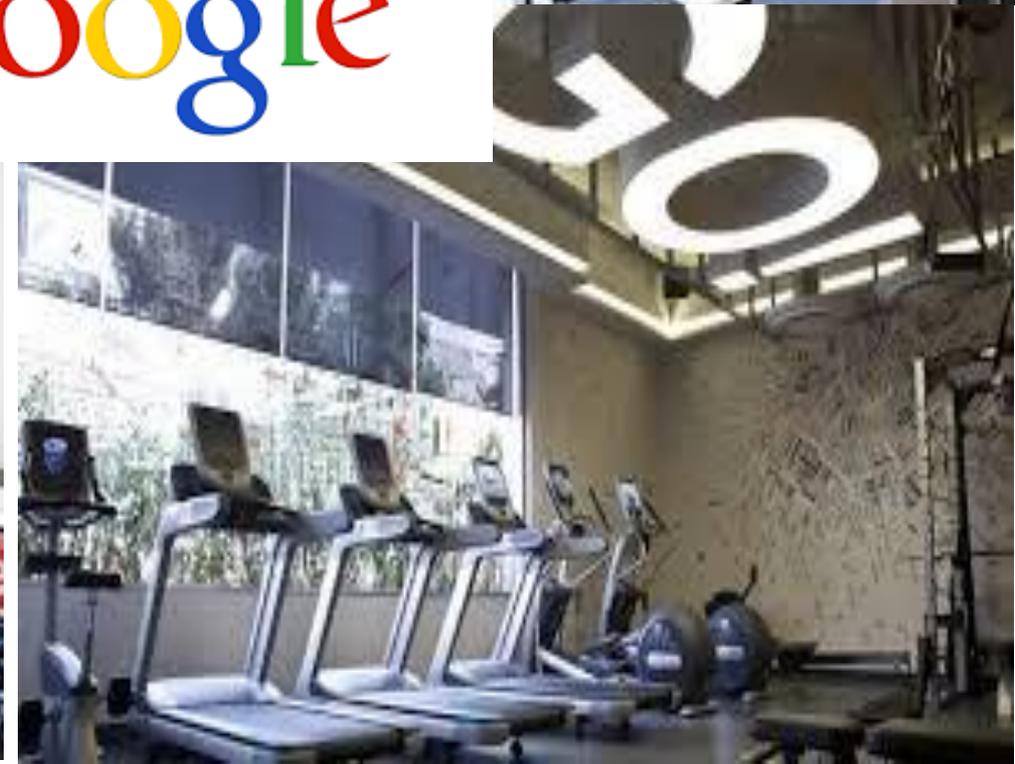
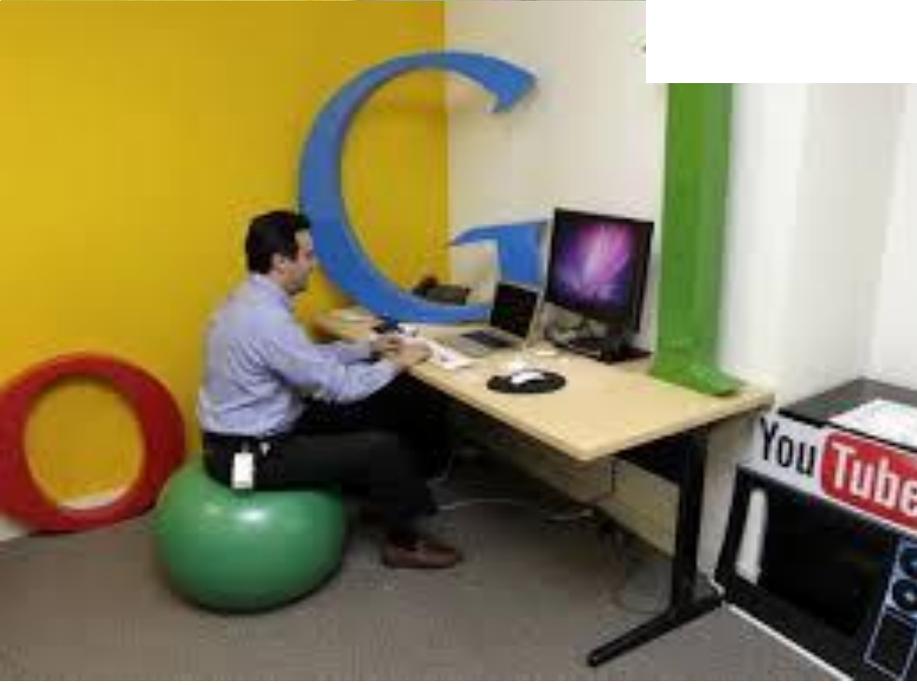


Mejores lugares para trabajar.





Google





**THE
POWER
TO KNOW.®**





Peores compañías para trabajar. (E.U.A)

The logo for Glassdoor, featuring a white square icon with a diagonal line and the word "glassdoor" in a lowercase, sans-serif font, followed by a registered trademark symbol (®).

glassdoor®

CVS/Health

- Servicio de farmacias.
- Poco personal.
- Demanda de trabajo alta.
- NO descansos.
- 60% de molestias entre empleados.



Computer Sciences Corporation.

- Horarios que dejan poco tiempo libre a empleados.
- Rotaciones frecuentes de personal.
- Alto índice de despidos injustificados.
- Alto índice de ex-empleados descontentos.



Dollar General.

- Salarios bajos.
- Alta demanda de trabajo.
- Mala administración.
- Horarios muy extensos de trabajo.



