



Síndrome de Burnout. Desgaste emocional en cirujanos dentistas

Dra. Rosa María Díaz Romero,*
Dra. Teresa Lartigue Becerra,**
Dra. María Elena Acosta
Velasco***

* Cirujano Dentista. Mtra. en AO. Investigadora Clínica de la Subdirección de Salud Pública del INPer

** Doctora en Psicología. Investigadora Clínica. INPer.

*** Doctora en Educación. Docente Facultad. Contaduría y Administración UNAM.

Resumen

Numerosos estudios realizados en años recientes sugieren que existen profesiones sometidas a altos niveles de estrés entre éstas se menciona a los odontólogos. Se analiza como el ambiente en que el cirujano dentista desempeña su trabajo, puede verse influenciado por las demandas ambientales que ponen en riesgo su salud, pudiéndose presentar el síndrome de Burnout.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, práctica odontológica.

Abstract

Several studies have been done in recent years they suggest that there are professions with high stress levels and between them are dentist.

We analyzed how the environment in which the dentist develops his job, can be influenced by the ambient demands and put them in risk of their health, of with the possibility to acquire a Burnout syndrome.

Key words: Burnout's syndrome, dental practice.

Antecedentes

Numerosos estudios realizados en años recientes sugieren que existen profesiones sometidas a altos niveles de estrés, entre éstas se menciona a los trabajadores de plataformas marítimas, pilotos aviadores, empleados en plantas nucleares, administradores, médicos en áreas de urgencia y terapia intensiva, enfermeras y odontólogos, los cuales son sometidos a niveles más altos de tensión laboral que muchos otros profesionales.^{1,2}

El ambiente en que el trabajador desempeña su labor o por el contrario la deja de desempeñar, resulta de importancia desde el punto de vista laboral, y define el rendimiento global de la organización. El enorme potencial del factor humano con el que cuentan las organizaciones privadas, secretarías de estado, empresas descentralizadas debe ser aprovechado al máximo; para que esto sea posible, todas las organizaciones, independientemente si son públicas o privadas, si son micro o medianas empresas, deben reunir toda la información necesaria para mejorar su productividad; una de las formas para lograrlo es conociendo y manejando aquellos determinantes del desempeño arraigados en la conducta de las personas, en

vista de que las mismas constituyen el principal insumo de las empresas.³

El objetivo de esta comunicación es describir aquellos factores ambientales que influyen negativamente en la productividad de un centro de trabajo y que al ser identificados por el lector, coadyuvarán a su control. El estrés que genera el ambiente laboral, como condición dinámica donde el individuo se enfrenta a una oportunidad, una limitación o una demanda relacionada con sus deseos y cuyo resultado percibe como algo incierto e importante a la vez.⁴

Se han realizado experimentos, para crear situaciones de tensión y ansiedad en trabajadores en diferentes sectores y se ha observado que su desempeño tiende a ser menor;⁵ el por qué la ansiedad perjudica el trabajo es debido a la existencia de respuestas autónomas involuntarias que perjudican el desempeño, Cooper⁶ demostró que las perturbaciones emocionales producidas por las situaciones ambientales impedían la ejecución de tareas en forma adecuada.

El estrés no siempre es malo por sí mismo, ni por cuenta propia, aunque el estrés se suele ubicar en un contexto negativo, también tiene un valor positivo (estrés positivo) que significa una oportunidad cuando representa una posible ganancia, es importante que exista una cantidad

adecuada del mismo para realizar eficazmente las actividades cotidianas.⁷

Sin embargo, es más frecuente que el estrés se asocie con limitaciones y demandas; las primeras impiden que uno haga lo que quiere; las segundas se refieren a la pérdida de algo que se desea. Es importante identificar los síntomas del estrés y reconocer cuando no es útil la resistencia o la negación, ya que si se sigue experimentando estrés y no se hace nada por alterar esta situación, se puede desarrollar problemas físicos, como el agotamiento. La escuela anglosajona del estrés tiene su origen en los trabajos de Hans Selye en 1935, éste es considerado el padre de la teoría del estrés; le dio al término un sentido específico, lo definió como "el conjunto de reacciones fisiológicas ante cualquier forma de estímulo nocivo, a éste conjunto de reacciones se le llamó el Síndrome General de Adaptación".^{8,9}

El estrés con sus tres fases Stora⁸ (1992):

1. Alarma, es la respuesta inicial al estrés, es la manifestación de ataque o huida.
2. Resistencia, la fase de alarma es de corta duración, mientras que la fase de resistencia permite al organismo continuar su lucha contra el agente estresante, aun después de que se han apagado las respuestas de ataque o huida.
3. Agotamiento, el cual se puede manifestar como colapso total de las funciones corporales o como colapso de ciertos órganos.

Existen diferentes modelos para explicar este fenómeno, que a continuación se presentan:

1. Modelo biológico

Los efectos de la reacción humana ante el estado de tensión son: Aumento del gasto cardiaco, incremento del gasto sistólico del corazón y de la presión arterial, mayor irrigación de los músculos esqueléticos, disminución del flujo sanguíneo hacia la piel y aumento de la glucosa sanguínea, y que son la consecuencia de la liberación de adrenalina en la circulación general. Los efectos a largo plazo de la tensión se deben principalmente al cortisol, éste altera el metabolismo de los carbohidratos, proteínas y lípidos, además, dicho compuesto aumenta la gluconeogénesis en el hígado y estimula las acciones catabólicas en los tejidos muscular, cutáneo, linfóide, adiposo y conectivo. El riesgo de enfermedad es mayor en los individuos con tensión crónica que con tensión aguda.

2. Modelo psicológico

Una vez establecido el estado de tensión, la respuesta más inmediata puede ser el aumento en la ansiedad, de-

presión, irritabilidad y una disminución de la satisfacción laboral. Esta última reacción ha sido vinculada con una disminución del sentimiento de obligación contraído con el trabajo de uno y la propia organización.

De acuerdo con las corrientes psicológicas, la conducta tipo "A" está directamente relacionada con la tensión. Los individuos de este tipo se caracterizan por gran agresividad, ansiedad, agitación, hostilidad, y suelen exceder más a menudo su horario de trabajo en comparación con los de tipo "B".

Modelo organizacional

Este modelo, describe la relación entre fuentes de estrés en el trabajo y las características individuales que tienen como consecuencia síntomas, no sólo en la salud individual, sino también en la organización, lo que lleva a la aparición de la enfermedad, la cual también se presenta en la organización.

En este modelo, como se aprecia en el *cuadro I*, se retoma la propuesta de Cooper⁶ en donde se distinguen ocho rubros dentro del modelo organizacional.

El clima organizacional. Está claramente relacionado con la tensión originada en el trabajo. Cuanto mejor sea el clima reinante dentro de la organización, tanto más bajos los niveles de tensión observados. Además se ha señalado que las relaciones tensas entre los compañeros de trabajo podrían ser factores importantes de tensión en la práctica médica, incluida odontológica; también se encontró que una ayuda ineficaz por parte de la enfermera es un factor esencial para generar estrés en los cirujanos dentistas; también se incluye, retrasos en la revisión de los pacientes, crítica obvia del trabajo realizado por parte del higienista o problemas de comunicación.

Factores organizacionales. En la organización abundan los factores que pueden provocar estrés. Las presiones para evitar errores o completar actividades en un tiempo limitado, el exceso de trabajo, un jefe exigente o insensible, los compañeros de trabajo desagradables, demandas de las actividades, los roles, las demandas interpersonales, la estructura organizacional, el liderazgo de la organización y la etapa de la vida de la organización.

Las demandas de las actividades. Factores relacionados con el trabajo de una persona incluyen el diseño del empleo del individuo (autonomía, variedad de actividades, grado de automatización), las condiciones laborales y la distribución física del espacio. Cuanto mayor sea la interdependencia entre las actividades de una persona y las actividades de otras, tanto mayor será el estrés potencial. Los empleos donde la temperatura, el ruido u

Cuadro I. Modelo de estrés profesional de Cooper (1986)*

| Fuentes de estrés | Características Individuales | Síntomas de salud | Enfermedades |
|--|---|--|--|
| Intrínsecas al trabajo: Condiciones de trabajo, urgencias de tiempo, responsabilidad de vidas humanas | El individuo nivel de ansiedad | Síntomas individuales Tensión arterial alta | Enfermedades coronarias |
| Puesto en la organización: Papeles ambiguos, conflictos de responsabilidad, demasiadas promociones, promociones insuficientes | Importancia de la neurosis Comportamiento tipo A | Niveles de colesterol Tabaquismo, humor depresivo Insatisfacción profesional | Salud mental desequilibrada |
| Desarrollo de la carrera profesional: Malas relaciones con superiores, subordinados y pares, dificultad para delegar responsabilidades | Interfase Trabajo/Familia Problemas familiares Crisis de vida | Síntomas Organizacionales Ausentismo, rotación frecuente de trabajadores, relaciones difíciles, control de calidad mediocre | Empresa Huelgas prolongadas Accidentes graves y frecuentes, desempeño mediocre |

* Stora J., El estrés. México, Ed. Cruz 1992.

otras condiciones laborales son peligrosas o inadecuadas pueden aumentar la ansiedad, las personas que trabajan en espacios sobresaturados o en un lugar visible donde las interrupciones son constantes.

Las demandas de los roles. Se refieren a las presiones que sufre una persona en función de su rol particular que desempeña en la organización, el peso excesivo de los roles, la ambigüedad de los mismos.

Las demandas interpersonales. Presiones creadas por otros empleados, la falta de respaldo social de los compañeros y las malas relaciones interpersonales, sobre todo en el caso de empleados que tienen necesidades de afiliación.¹⁰

La estructura de la organización. Define el grado de diferenciación en la organización, la cantidad de reglas y reglamentos y el punto donde se toman las decisiones. El exceso de reglas y la falta de participación en las decisiones que afectan al empleado son ejemplos variables estructurales que podrían ser fuente de estrés.¹¹

Liderazgo en la organización. Representa el estilo administrativo de los directores ejecutivos de la organización. Algunos ejecutivos crean una cultura que se caracteriza por la tensión, el temor y la ansiedad. Establecen presiones irreales para el rendimiento a corto plazo, imponen controles excesivamente estrechos y de manera rutinaria, despiden a empleados.

Factores individuales. La persona típica sólo trabaja alrededor de cuarenta horas a la semana. Las experiencias y los problemas que afectan durante las 128 horas a la semana que no trabajan se pueden pasar a su empleo, por lo tanto la familia, las dificultades económicas, han mostrado que contribuyen a generar estrés en el trabajador.¹²

Estas condiciones pueden generar como lo vimos en el cuadro I, la presencia de estrés laboral. Así también, se ha puntualizado que un alto nivel de motivación para alcanzar una meta tiende a asociarse con la ansiedad o con otro fuerte estado emocional. Lartigue y Fernández,² Allerton¹³ en el 2000 señalan que cuando a los individuos se les coloca en situaciones de tensión, su desempeño tiende a ser menor, que cuando la situación no presenta estas condiciones, pudiéndose generar el síndrome de desgaste profesional y/o emocional. Este síndrome de desgaste, condición o padecimiento de la quemazón (*Burnout*), como se le conoce comúnmente, ha estado sujeto a investigación por más de 20 años en países como Estados Unidos, Israel, Holanda, Alemania, Puerto Rico y México entre otros. Casi todas las investigaciones realizadas en éstos y otros países presentan resultados muy parecidos o altamente relacionados entre sí, independientemente de la muestra de participantes que están bajo estudio.

El término de "desgaste", "quemarse", "quemazón" fue conocido por primera vez del psicólogo clínico familiar Herbert J. Freudenberger en 1974. Explica lo siguiente: "La quemazón o desgaste, es fallar, desgastarse o sentirse exhausto debido a las demandas excesivas de energía, fuerza o recursos". Añade por otro lado, "es lo que pasa cuando un

miembro de la organización por las razones que sean y luego de muchos intentos se vuelve inoperante". El decir que una cosa es inoperante es establecer que la misma no sirve, que no se puede utilizar para lo que se necesitaba.

Aunque fue Freudenberger la persona que originó el concepto de quemazón o desgaste, fue la investigadora Christina Maslach¹⁴ en 1982 quién define dicha condición de una forma más contundente. Al presente se reconoce la definición establecida por Maslach como la más apropiada y certera de todas las definiciones establecidas hasta el momento. Dicho concepto no sólo está aceptado como la definió ella, sino que la mayor parte de los estudios y análisis de literatura que evalúan estas investigaciones se fundamentan en los trabajos realizados por dicha investigadora. Maslach define como quemazón o desgaste "un síndrome de fatiga emocional, despersonalización y de un logro personal reducido, que puede ocurrir entre individuos que trabajan en contacto directo con clientes o pacientes".¹⁵

La investigadora añade, "la quemazón o desgaste, es una respuesta a una tensión emocional de índole crónico originada por el deseo de lidiar exitosamente con otros seres humanos; particularmente cuando tienen problemas. Lo que es único de esta condición, agrega, es que la tensión surge de la interacción social entre el recipiente (persona que recibe ayuda), y el que ayuda". Según sus investigaciones, al ocurrir este evento, el que ofrece la ayuda pierde el interés y su tacto hacia el recipiente, presentando entonces una actitud deshumanizada y sin mostrar preocupación alguna.

El desgaste se entiende mejor en términos de fuentes situacionales relacionadas al trabajo y tensión interpersonal. Entre las mismas podemos mencionar el conflicto o incompatibilidad de rol, el bajo apoyo del supervisor, la rutina y el trabajo no retador. Una de las dimensiones importantes de la quemazón, es aquella relacionada a los efectos fisiológicos, psicológicos y conductuales que dicho síndrome provoca en el profesional de la salud. Entre los de carácter fisiológico se mencionan la falta de apetito, el cansancio, el insomnio, los dolores de cuello y las úlceras. El coraje, la irritabilidad ocasional o instantánea, el gritar, la ansiedad, la depresión, la frustración y las respuestas rígidas e inflexibles a intentos por cambiar la forma constructiva, algunas situaciones en el ambiente de trabajo, son algunos de los síntomas o efectos de desgaste profesional.

Los efectos conductuales provocados son muchos y más fáciles de detectar, entre ellos las expresiones de hostilidad o irritabilidad, incapacidad de poder concentrarse en el trabajo, el contacto mínimo con los recipientes y el aumento en las relaciones conflictivas con los demás compañeros de trabajo. El llegar tarde a las labores diarias, salir temprano del trabajo, estar fuera del

área laboral lo más posible y tomar periodos largos de descanso, son otras conductas presentadas en área de trabajo por la persona desgastada. El aumento de ausentismo, la rotación externa alta, la apatía hacia la organización, las huelgas, el aislamiento, y la pobre calidad de trabajo. La actitud cínica y la fatiga emocional, el aumento en el uso de café, alcohol, barbitúricos, en el consumo de la comida, en el fumar y en los conflictos maritales, aunque no estén relacionados al área de trabajo, suelen estar asociados al desgaste profesional.

El estrés crónico que desencadena el desgaste, se produce en la gente que trabaja y puede generar que los trabajadores se sientan infelices con ellos mismos y con su trabajo, lo documentado por Hidalgo¹⁶ en 1994, en donde estudiaron a 154 médicos utilizando el inventario Maslach Burnout concluyen que, los aspectos laborales negativos tienen una correlación positiva con la presencia del síndrome corroborado en México¹⁷ por la autora del presente en 356 cirujanos dentistas de los servicios de Salud Pública del Gobierno del Distrito Federal. En el Departamento de Salud Dental Pública del Hospital de Londres Inglaterra en el Br Dent J 1994, por Osborne¹⁸ y colaboradores (1994), encontraron evidencia de que algunos odontólogos sufrían altos niveles de estrés relacionados con su trabajo, en donde las variables relacionadas con su estado civil, nivel de escolaridad, tiempo de antigüedad en el trabajo, tuvieron una correlación positiva con el Síndrome de Burnout. En México en Lartigue² documentan la presencia del síndrome en enfermeras del área metropolitana.

Recomendaciones

El factor humano es sin duda alguna, el más importante e imprescindible de todos los factores que intervienen en el proceso de producción.

Sin negar la importancia a los factores individuales en la percepción del ambiente de trabajo y la reacción a las situaciones estresantes. Es necesario modificar las condiciones laborales que alteran el medio ambiente, a continuación se sugieren algunas recomendaciones.

- Que cada sujeto reconozca los signos de alarma del desgaste profesional.
- El establecimiento de compromisos laborales y metas es una alternativa que permite manejar las situaciones de tensión.
- Aprender a reconocer las laborales, de acuerdo a sus prioridades.
- Tomar control de su conducta.
- Adquirir hábitos ordenados.
- Preparar listas diarias de pendientes.
- No esperar a que se cumplan plazos.

- Reconocer errores, no tratar de encubrirlos, hacer lo necesario para corregirlos.

Se sugieren estrategias para que los supervisores ayuden a sus empleados en el manejo del desgaste laboral.

- Delimite claramente las metas a los trabajadores y de retroalimentación oportuna de sus logros.
- Asegúrese de que las instrucciones sean claras.
- Evalúe los plazos para los trabajos asignados en forma razonable.
- Maneje el conflicto de la personalidad directamente, antes de que se desmoralice el resto del grupo.
- Efectúe revisiones periódicas del trabajo, para proporcionar retroalimentación exacta y oportuna.
- Haga notorio que el buen trabajo se nota y se aprecia.
- Haga que los trabajadores participen, en lo más posible, en las decisiones que afecten a su trabajo.
- Tenga un programa de desarrollo de carrera que ayude a los empleados a ver la realidad de su trabajo y las posibilidades dentro de la situación real.
- Cuente con un programa de ayuda a los empleados que funcionen bien y que permita reconocer los factores estresantes.

Las profesiones de las ciencias de la salud, son profesiones de ayuda eminentemente vocacional. Los cirujanos dentistas con desgaste profesional el cual se relaciona con aspectos laborales negativos que afectan su rendimiento, deben hacerlo consciente, ya que esto se traduce en una urgente necesidad de que se introduzcan modificaciones en la dinámica de trabajo, de no hacerse así, se verá reflejado en su salud.

Bibliografía

1. Liu H, Cahng B. The study of health surveillance data for the workers or nuclear power. plant III, 1995.
2. Lartigue T, Fernández V. Enfermería, una profesión de riesgo. Plaza Valdés, Editores 1998.
3. Taylor P, Pierce L. Effects of introducing a performance management system on employers subsequent attitudes an effort Public Personal Management 1999.
4. Carson J. Stress in mental health professionals: A cause for cancer or an inevitable part of the job? Editorial International, 1996.
5. Vroom V. Motivación y alta dirección. Trillas Cuarta edición, 1992.
6. Cooper C. Rout. Mental Health. Job satisfaction and job stress among general practitioners. *BMJ* 199; 289: 306.
7. Brotheridge M. Stress and job performance. Theory, research, and implications for managerial Practice. Thousand Oaks CA: Sage personnel Psychology. Inc 1988.
8. Stora J. El estrés. México, Ed. Cruz 1992.
9. Straun B. ¿Qué sé del estrés? Editorial Francesa 1991.
10. Birchard P. Autonomic feedback in stressful environments: How do individual differences in autonomic feedback relate to Burnout, job performance and job?. *American Salesman* 1999; 12-44: 12-21.
11. Golembiewski R, Boudreau A. Estimates Burnout in public agencies: worldwide, how many employees have which degrees of Burnout, and with consequences? *Public administration Review* 1988; 58(1): 59-67.
12. Babakus W. The role of emotional exhaustion in sales force attitude and behavior relationships. *Journal of the Academy of Marketing Sciences* 1999; 27: 58-61.
13. Allerton E. Pre employment Burnout. Training and development 2000; 54: 1-11.
14. Maslach C. Burnout Inventory Manual, Third Edition. Palo alto California 1982.
15. Enzmann D, Schaufely W. Dimensionality and validity of the Burnout measure. *Journal of Occupational and Organizational Psychology* 1998; 71: 331-332.
16. Hidalgo G, Díaz G. Estudio de la influencia de los factores laborales y sociodemográficos en el desarrollo del síndrome de agotamiento profesional en el área de medicina especializada, en el INSALUD de Ávila. *Medicina Clínica* 1994; 103-11: 409-411.
17. Díaz R. Desempeño laboral y motivación, interacción con el síndrome de desgaste profesional entre odontólogos de las Jurisdicciones Sanitarias de los Servicios de Salud Pública de México. Tesis maestría. UNAM.
18. Osborne D, Croicher R. Levels of Burnout in general dental practitioners in South Eats of England. *Br Dent* 1994; 177: 372- 377.

Reimpresos:

Dra. Rosa María Díaz Romero
Montes Urales 800, Lomas Virreyes
C.P. 11000. México, D.F.