

Síndrome de burnout laboral (SB) o desgaste profesional bajo la perspectiva del derecho del trabajo

Burnout syndrome under the perspective of labor law

Aleida Elvira Martínez Harlow ¹

36

UNIVERSOS JURÍDICOS. Revista de derecho público y diálogo multidisciplinar. Año 8, No. 14, mayo-octubre 2020, ISSN 2007-9125

Cómo citar este artículo en formato APA

Martínez, A. (2020). Síndrome de burnout laboral (SB) o desgaste profesional bajo la perspectiva del derecho del trabajo, 61-84.

Fecha de recepción: 19 de enero de 2020

Fecha de aceptación: 07 mayo de 2020

¹. Aleida Elvira Martínez Harlow, Licenciada en Derecho por la Universidad Veracruzana; Candidata a Maestra en Derecho del Trabajo por la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla; Doctora en Derecho Público por la Universidad Veracruzana perteneciente al Padrón de Excelencia del CONACYT; Certificada en el Estándar de Competencia EC0050; docente por asignatura en la Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales y Administración de Empresas-SEA de la Universidad Veracruzana.



SUMARIO: I. Introducción, II. Para entender al “Síndrome de Burnout”, a. Significado del término desgaste profesional o “burnout”, b. Concepto médico-psicológico, c. Factores que afectan la incidencia del SB, d. Consecuencias del SB, III. El SB bajo la perspectiva del Derecho del Trabajo, IV. Estrategias frente al SB, V. Reflexiones finales, VI. Fuentes de consulta.

Resumen

En la actualidad se reconocen varios padecimientos que afectan a personas que desempeñan algunas actividades profesionales y que tienen su origen en el desempeño de sus labores, uno de los más complejos es el conocido como Síndrome de Burnout Laboral o de desgaste profesional. Es nuestro interés analizar este fenómeno específicamente en el campo de las relaciones laborales en donde esta condición no es nueva, pero ha cobrado relevancia por la atención que en general se está prestando a los riesgos de trabajo en las últimas décadas, ya sea por la necesidad de proteger a los trabajadores o por aminorar las consecuencias en la organización. En este trabajo se analizan los aspectos básicos del Síndrome de Burnout, desde su marco conceptual y características, hasta las consecuencias detectadas en los trabajadores y en las organizaciones, para terminar con la descripción de medidas tendientes a su prevención y solución.

Palabras clave

Síndrome de Burnout, estrés laboral, desgaste emocional, riesgos de trabajo, enfermedad de trabajo.

UNIVERSIDAD VERACRUZANA.

Instituto de Investigaciones Jurídicas

<http://universosjuridicos.uv.mx/index.php/univerjuridicos/index>

Xalapa, Veracruz, México



Abstract

Nowadays various ailments are known to affect people that perform some professional activities and have their origin in the performance of their labor, one of the most complex is known as Burnout Syndrome or professional wear. It is in our interest to analyze this phenomenon specifically in the area of labor relations where this condition is not new, but has gained relevance for the attention that has been given to work risks in the last decades, either for the necessity to protect workers or lessen the consequences for the organization. In this work basic aspects of Burnout Syndrome will be analyzed, from its conceptual framework and characteristics, to the consequences detected in workers and organizations, ending with the description of tending measures for its prevention and solution.

Keywords

Burnout Syndrome, work stress, emotional stress, work risk, work sickness.

I. Introducción

Las exigencias de la vida moderna han llevado a que muchas personas desarrollen padecimientos de tipo psicosocial, muchas veces vinculados a sus ocupaciones profesionales; aunque el término *profesional* se extiende a cualquier actividad que se realice para obtener satisfactores, en el presente trabajo nos enfocamos en el escenario específico de las relaciones laborales, es decir, el vínculo jurídico entre trabajador y patrón a través del cual se presta un servicio personal, subordinado a cambio de un salario.

UNIVERSIDAD VERACRUZANA.

Instituto de Investigaciones Jurídicas

<http://universosjuridicos.uv.mx/index.php/univerjuridicos/index>

Xalapa, Veracruz, México



En la actualidad muchas organizaciones afrontan el problema del llamado Síndrome de desgaste profesional o de Burnout (SB)¹, que afecta a gran número de trabajadores; esta situación no es nueva, pero ha cobrado relevancia en los últimos años a propósito de la atención prestada a la calidad de los entornos laborales; además, el auge del tema en cuestión es pertinente ya que a nivel internacional se busca mejorar las condiciones laborales a propósito de la aparición del concepto de “trabajo decente”.

Al hablar de este Síndrome nos referimos a una condición de agotamiento extremo que sufren los trabajadores y que resulta de varios factores, tanto subjetivos como del entorno en donde se desempeñan; también puede desencadenar una variedad de consecuencia adversas, para las personas que lo sufren y para las organizaciones.

El objetivo general de la presente investigación es analizar cómo es considerado el SB desde la perspectiva del derecho laboral; para ello se empieza abordando los aspectos esenciales del fenómeno para lograr una aproximación conceptual; posteriormente se revisarán los aspectos jurídicos, desde el planteamiento de la Organización Internacional del Trabajo hasta la situación en México; terminando con algunos apuntes sobre las estrategias frente al Síndrome.

Para alcanzar el objetivo señalado se abordó el tema desde los métodos deductivo y descriptivo; se utilizó la técnica documental, a través de la investigación bibliográfica, revistas y medios electrónicos.

¹ En adelante se utilizarán indistintamente los términos Síndrome de desgaste profesional, Síndrome de Burnout, SB.



II. Para entender al “Síndrome de Burnout”

En los últimos años el término “Síndrome de Burnout” pasó de ser casi desconocido a estar en la mesa de discusión de varias áreas científicas: Psicología, Sociología, Medicina, Derecho, entre otras. Para los efectos de esta investigación se hace necesario abordar la significación del termino y su concepción específica en los escenarios médico-psicológico y jurídico, con el objeto de lograr un acercamiento conceptual que nos ayude a adentrarnos en el tema de estudio.

a. Significado del término desgaste profesional o “burnout”

El padecimiento que estudiamos es comúnmente conocido como “burnout”, este anglicismo es un verbo que entre otras acepciones significa “arder” o “ser destruido por el fuego” y es usado como sinónimo de colapso, fatiga, agotamiento, etc.; generalmente se relaciona con estados de enfermedad o debilidad extrema (Merriam-Webster, 2019).

De acuerdo al Diccionario de Cambridge (2019) el término “burnout” es el estado de falta de energía o entusiasmo debido al trabajo excesivo; también lo define como un cansancio extremo o la sensación de no ser capaz de trabajar más. En este sentido es como se utiliza al hablar de “Síndrome de Burnout”, es decir, se trata de una condición de agotamiento extremo, con síntomas físicos y/o psicológicos que se desarrolla en el escenario laboral y que deriva de diversos factores.

El termino fue acuñado por Herbert J. Freudenberger y Geraldine Richeldson en su obra su obra Burnout: The High cost of High achievement, (1980) para hacer referencia al desgaste o sobrecarga profesional, y lo adoptaron debido a que la



palabra se aplicaba al estado en que quedaba una persona “fundida” o “quemada” por la adicción a sustancias tóxicas, ya que en esos momentos estos autores atendían a pacientes dependientes. Por otra parte, Christina Maslach y Susan Jackson (1981) en Maslach Burnout Inventory establecieron la descripción más aceptada hasta el momento, al considerar que se trata de la confrontación inadecuada a un estrés crónico caracterizado por el agotamiento emocional extremo, la despersonalización y la consiguiente mengua del desempeño laboral y personal. De lo anterior se desprende que se trata de un síndrome conformado por las siguientes dimensiones: (Zaldúa, Lodieu y Koloditzky, 2000)

- a. Cansancio emocional.
- b. Despersonalización.
- c. Abandono de la realización personal.

Todos estos factores se interrelacionan y abarcan afectaciones tanto físicas como psicológicas que se mencionarán a continuación.

b. Concepto médico-psicológico

Para la medicina y la psicología el SB es considerado una variante del estrés, y ambas ciencias enfatizan en las causas, síntomas y efectos desde sus respectivas áreas de estudio: los aspectos físicos o psicológicos del individuo, que en padecimientos como el que se investiga están estrechamente relacionados.

El estrés se concibe como un estado de tensión nerviosa o emocional; la Organización Internacional del Trabajo (OIT) lo define como una respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias (Forastieri, 2016). Se habla de que el estrés puede ser positivo cuando es tomado como una herramienta de motivación de los individuos o un elemento



que los lleva a ser creativos, proactivos, etc., o que de alguna manera esa tensión podrá encausarse para resolver positivamente las exigencias afrontadas; sin embargo, la mayoría de las veces el estrés se percibe como un elemento negativo, innecesario y que resulta nocivo; en estos casos puede derivar en afectaciones importantes como el SB, tema central de esta investigación.

En cuanto al burnout, Herbert Freudenberger lo describe como un conjunto de síntomas médico-biológico y psicosocial, inespecíficos que se desarrollan en la actividad laboral como resultado de una demanda excesiva de energía (Tomaé, Ayala, Sphan y Storti, 2006), aquí se puede resaltar el carácter médico-psicológico de la definición.

De acuerdo a su etiología , el SB es motivado por aspectos personales, ambientales y sociales que se mezclan. Entre los factores personales que determinan su aparición están la edad, sexo, variables familiares y personalidad; además se considera un trastorno que no se presenta súbitamente, sino que es un proceso clínico que se puede desarrollar en un lapso, es progresivo y puede ir escalando en la severidad de los síntomas (Tomaé et. al, 2006). Como se observa, los elementos demográficos de los sujetos son de suma importancia en el momento de establecer los orígenes del padecimiento.

También se establecen varios tipos de síntomas:

- a. Signos y síntomas físicos: cefaleas sensoriales, insomnio, trastornos gastrointestinales, dolores generalizados, malestares indefinidos.
- b. Signos y síntomas psíquicos: falta de entusiasmo e interés, dificultad para concentrarse, permanente estado de alerta, actitud deflexiva, irritabilidad, impaciencia, depresión, negativismo, frustración, desesperanza, desasosiego.



- c. Síntomas laborales: sobreinvolucionamiento, no comparten ni delegan trabajo, ausentismo laboral.

Es de notar que los síntomas pueden variar de acuerdo a cada persona y, como se dijo antes, son condiciones que pueden ir escalando en intensidad y frecuencia. Al respecto se identifican cuatro niveles clínicos del SB, los cuales responden a la evolución de los síntomas, su diagnóstico y tratamiento:

- a. Leve: quejas, cansancio, dificultad para levantarse a la mañana.
- b. Moderado: actitudes negativas, aislamiento.
- c. Grave: enlentecimiento, automedicación con psicofármacos, ausentismo, aversión, abuso de sustancias.
- d. Extremo: aislamiento muy marcado, colapso, cuadros psiquiátricos, suicidios. (Saborío e Hidalgo, 2015)

Es evidente que la diagnosis adecuada y pertinente es la base para su tratamiento y prognosis, como se puede observar los niveles clínicos muestran que el padecimiento puede llegar a ser mortal. En este orden de ideas, los expertos médicos señalan que los cuadros clínicos pueden escalar de la siguiente forma: (Gutiérrez, Celis, Moreno, Farías y Suárez, 2006)

- a. Etapa 1. Se percibe desequilibrio entre demandas laborales y la respuesta de lo que provoca una situación de estrés agudo.
- b. Etapa 2. El individuo realiza un sobre-esfuerzo para adaptarse a las demandas, en esta etapa podría ser una situación reversible, pero generalmente los resultados positivos no son duraderos.
- c. Etapa 3. Aparece el Síndrome de Burnout.
- d. Etapa 4. El individuo deteriorado física y psicológicamente se convierte en un peligro más que en una ayuda para los destinatarios de los servicios.



De lo anterior se infiere que, si se detecta el proceso de evolución en una etapa temprana, será posible revertir las afectaciones; además, es importante el sistema de apoyo que tenga el individuo para responder positivamente al estrés.

En cuanto al diagnóstico, el principal instrumento que se ocupa a nivel mundial para determinar la existencia y grado del SB, es el Maslach Burnout Inventory (MBI) del que se habló anteriormente; sin embargo, han aparecido otras herramientas que han superado algunas limitaciones del MBI, entre ellas se pueden mencionar las siguientes:

- a. Copenhagen Burnout Inventory (CBI)
- b. Oldenburg Burnout Inventory (OLBI)
- c. Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse en el Trabajo
- d. Cuestionario de Desgaste Profesional Médico (CDPM). (Moreno Jiménez B et al, 2006, p. 545)

c. Factores que afectan la incidencia del SB

Como se ha mencionado anteriormente, el SB es un padecimiento que se gesta a lo largo de varias etapas y por la convergencia de diversos factores personales y ambientales que afectan a los individuos de manera diferente; a continuación, se comentan algunas de las causas que se identifican.

Uno de los aspectos de mayor discusión respecto al SB es tema de la idiosincrasia de los trabajadores; entendiéndose como los aspectos subjetivos (físicos y psicológicos) que cada uno presenta independientemente del trabajo o de las condiciones en las que lo desarrolla.

Como se ha venido puntualizando a lo largo de este documento, el SB varía de acuerdo a la manera en que cada persona responde a las exigencias de un trabajo



estresante, y aquí se enmarcan precisamente la forma como desempeña sus labores, las herramientas utilizadas para hacer frente a las situaciones de presión psicológica que abundan en la vida laboral y hasta de qué manera puede separar las diversas esferas de su vida (familiar, profesional, etc.) para que esa presión o estrés no afecte todo su entorno. Los expertos coinciden en que no hay manera de separar de manera estricta los factores personales de los ambientales como elementos que originan el SB, pero es indudable que los elementos subjetivos ayudan a enfrentar los climas de extrema presión en el trabajo y a buscar medios de respuesta que pueden evitar que el Síndrome se desencadene o avance en las etapas y cuadros clínicos.

En palabras de Ayuso Marente (2006) los desencadenantes más potentes del SB son:

- a. Las relaciones interpersonales en el trabajo.
- b. Encontrarse insatisfecho con su rol.
- c. Experimentar altos niveles de estrés en el trabajo.
- d. Sentimientos de apatía y claudicación.
- e. Recibir apoyo inadecuado.

Por otro lado, aunque el nivel de respuesta ante el estrés es diferente en cada persona, el papel de las organizaciones incide directamente en la aparición del SB debido a que en ellas recae la administración de las actividades laborales, desde el diseño de puestos hasta el desarrollo del capital humano y la gestión del clima laboral.

El “clima” o “medio ambiente laboral” es el entorno en el cual se desarrolla el trabajo y está constituido mayormente por las condiciones físicas, pero también contempla los factores psicológicos. Se puede decir que es el cúmulo de elementos que contribuyen para hacer satisfactorio el ámbito del trabajo. Algunos autores



consideran que dentro del clima laboral se enmarcan temas como higiene en el trabajo, salud ocupacional, seguridad en el trabajo y hasta calidad de vida en el trabajo (Camacaro, 2010); todos ellos enfocados a que los colaboradores de una organización realicen sus actividades en condiciones óptimas. En primera instancia el ambiente laboral es responsabilidad de la organización, ya que mantiene la carga de la planeación y organización del trabajo, así como de las condiciones de la infraestructura y aspectos ergonómicos; y finalmente los medios de evaluación y mejoramiento de estos recursos.

Cuando el clima laboral es deficiente afecta primeramente a los trabajadores, en los aspectos físico y psicológico; pero inevitablemente impacta a la organización, desde un bajo rendimiento en la productividad, hasta una falta de identificación generalizada que merme los beneficios. En este punto identificamos a un mal clima laboral como un elemento que puede propiciar o agravar al SB, ya que el entorno que procura la organización para el desempeño del trabajo incide directamente en el surgimiento de cuadros de estrés.

Otros factores organizacionales que contribuyen a la aparición del SB son los siguientes:

- a. Mal diseño de procesos de atención a clientes: falta de tiempo, clientes conflictivos.
- b. Deficiente comunicación organizacional.
- c. Deficiente capacitación y adiestramiento.
- d. Falta de motivación, refuerzo o recompensa a los trabajadores.
- e. Discriminación.
- f. Desapego a las normas laborales.
- g. Entre otros.



d. Consecuencias del SB

El estrés laboral es un fenómeno cada vez más recurrente en la sociedad moderna manifestado tanto en un contexto individual, grupal como organizacional, por lo que es posible separar las afectaciones en los ámbitos personales de los trabajadores y en las organizaciones, aunque su relación es evidente.

El trabajador que sufre de SB generalmente presenta afectaciones en su salud, bienestar y calidad de vida. Anteriormente se comentaron los síntomas y cuadros clínicos que se identifican, así como la gravedad de sus alteraciones; es importante destacar que los daños pueden ser temporales o crónicos dependiendo de la respuesta y atención a cada caso.

Las organizaciones también resultan afectadas por la existencia del Síndrome entre sus colaboradores. En cuanto al propio clima organizacional se crean escenarios donde se identifica mala comunicación, falta de eficacia en el trabajo en equipo, aumento de los riesgos de trabajo, entre otros problemas; todos estos ejemplos inciden en malos resultados en la operación de las organizaciones; en palabras de Pérez Jáuregui (2018): “contar con empleados sanos reduce los gastos por prestaciones médicas, ausentismo, costos por mala praxis, bajo rendimiento, colabora a la salud organizacional. A su vez, el contar con organizaciones sanas promueve salud en sus empleados y excelencia en la ejecución de sus tareas”; lo que redundará en beneficios para la entidad, ya sea administrativos o económicos.



III. El SB bajo la perspectiva del Derecho del Trabajo

Para abordar el tema principal de nuestro estudio debemos plantear que no existe un concepto de SB estrictamente jurídico, pero en el año 2019 la Organización Mundial de la Salud (OMS) en Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE),

UNIVERSIDAD VERACRUZANA.

Instituto de Investigaciones Jurídicas

<http://universosjuridicos.uv.mx/index.php/univerjuridicos/index>

Xalapa, Veracruz, México



calificó al SB (o Síndrome de desgaste ocupacional) como una enfermedad asociada al agotamiento causado por el trabajo en los siguientes términos:

“Es un síndrome conceptualizado como resultado del estrés crónico en el lugar de trabajo que no se ha manejado con éxito. Se caracteriza por tres dimensiones: 1) sentimientos de falta de energía o agotamiento; 2) aumento de la distancia mental con respecto al trabajo, o sentimientos negativos o cínicos con respecto al trabajo; y 3) eficacia profesional reducida. El síndrome de desgaste ocupacional se refiere específicamente a los fenómenos en el contexto laboral y no debe aplicarse para describir experiencias en otras áreas de la vida.” (OMS, 2020)

Si bien es cierto que esta Clasificación entrará en vigor en 2022, se considera un avance sin precedentes en el ámbito de la salud ocupacional.

Por su parte, la OIT (2009, p.20) desde hace varios años ha definido al burnout (o Síndrome de quemarse en el trabajo) como un padecimiento clínico relacionado con las condiciones de trabajo que se caracteriza por el agotamiento emocional, despersonalización (negativismo o cinismo) y menor capacidad para el trabajo.

Esta Organización relaciona estrechamente al SB con el estrés laboral, al cual define como una respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias laborales y los recursos de un individuo para hacerles frente (OIT, 2016, p. 2), En este orden de ideas, se infiere que el estrés laboral puede ser un factor desencadenante del SB o formar parte de los síntomas y a partir de ello podemos establecer que jurídicamente el SB es concebido dentro del área del Derecho del Trabajo y la Seguridad Social, como una enfermedad de trabajo derivada de un riesgo profesional; específicamente se cataloga entre los riesgos psicosociales laborales, que se definen como “situaciones laborales que



tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente”(Moreno, 2011).

Recordemos que los riesgos de trabajo son situaciones que afectan a los trabajadores y que se derivan del lugar en que laboran o con motivo de sus actividades, se actualizan a través de accidentes o enfermedades profesionales y sus consecuencias son variadas: desde incapacidades parciales, temporales, totales, permanentes, hasta la muerte. En ese sentido se pronuncian la mayoría de legislaciones sobre el tema, ya que en la actualidad casi la totalidad de Estados adopta la teoría del riesgo profesional, que refiere que las causas y consecuencias de todo accidente o enfermedad de trabajo son responsabilidad del patrón.

De manera contundente la OIT (2016) ha planteado que incluir los trastornos psicosociales laborales entre las enfermedades profesionales, con criterios de diagnóstico bien definidos, puede ayudar a su reconocimiento y cobertura.

Como es sabido, la OIT es la institución más importante a nivel internacional que se ocupa del estudio del trabajo y emite Convenios y Recomendaciones que los Estados miembros pueden adoptar con la consiguiente obligación de incluirlos en su norma jurídica interna, además de que deben priorizar esos contenidos en sus políticas públicas; de ahí la importancia de su posicionamiento respecto al tema que nos ocupa. Los Estados miembros una vez firmados los convenios tienen la obligación de adoptarlos y agregarlos a su normatividad interna, de acuerdo a sus sistemas jurídicos específicos.



En el caso de México tampoco hay una referencia directa al SB, sino que se han adoptado los padecimientos psicosociales como una enfermedades de trabajo, y el Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo considera a los factores psicosociales definiéndolos como “aquéllos que pueden provocar trastornos de ansiedad, trastornos no orgánicos del ciclo sueño-vigilia, de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada laboral y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral. Todo ello a consecuencia del trabajo desarrollado por parte del empleado” (2014). Por su parte el IMSS (2020) define al estrés laboral como un tipo específico de “estrés donde la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física y/o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan la salud, sino también su entorno más próximo ya que genera un desequilibrio entre lo laboral y lo personal”. Como podemos observar estos planteamientos siguen el mismo sentido que las posiciones internacionales.

Un gran avance en nuestro país es la Norma Oficial Mexicana (NOM)-035-STPS-2018, que entró en vigor en octubre de 2019 y que tiene como objetivo establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo. Para su implementación se plantearon dos etapas:

- a. Primera etapa, que entró en vigor el 23 de octubre de 2019, consiste en identificar la política; las medidas de prevención; la identificación de los trabajadores expuestos a acontecimientos traumáticos severos y la difusión de información.



- b. Segunda etapa, que entrará en vigor el 23 de octubre de 2020, en la que se hará la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial; la evaluación del entorno organizacional; las medidas y acciones de control; la práctica de exámenes médicos y los registros.

Respecto de la Norma la Secretaría del Trabajo señala lo siguiente:

- a. Se encuentra alineada con las obligaciones del Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- b. Tiene obligaciones diferenciadas para los centros de trabajo de acuerdo con la cantidad de trabajadores.
- c. La participación de especialistas sólo es requerida para los casos graves como la exposición a acontecimientos traumáticos severos.
- d. Los centros de trabajo de hasta quince trabajadores están exentos de aplicar evaluaciones.
- e. Enfatiza la prevención.
- f. Prevé una entrada gradual de la vigencia de las obligaciones patronales.
- g. Proporciona un método para identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial y evaluar el entorno organizacional, pero permite el uso de otros métodos.

Esta Norma constituye un avance en el cuidado de la salud de los trabajadores y significa un importante ejemplo de las relaciones entre derecho y aspectos emocionales como ha abordado Báez (2018), aunque también supone un enorme reto. Al estar en la primera etapa de su aplicación los resultados se verán a mediano y largo plazo.

IV. Estrategias frente al SB

Así como se identifican muchos factores que provocan el SB, múltiples síntomas y variedad de consecuencias, también las estrategias de respuesta se pueden establecer desde diferentes frentes.

En el ámbito internacional son varias las organizaciones que plantean propuestas contra el SB como la OIT, la OMS, la Asociación Internacional de Seguridad Social (AISS), la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE), el Banco Mundial y el Foro Económico Mundial (WEF), todas ellas proponen herramientas de prevención y respuesta.

La OIT establece tres principios en relación a la salud y seguridad en el trabajo: (OIT, 2016)

- a. El trabajo se debe realizar en un medio ambiente de trabajo seguro y saludable.
- b. Las condiciones de trabajo deben ser coherentes con el bienestar y la dignidad humana de los trabajadores.
- c. El trabajo debe ofrecer posibilidades reales para el logro personal, la autorrealización y el servicio a la sociedad.

Esta institución mantiene una política aplicable al tema de estudio con el objeto de erradicar o minimizar en lo posible las afectaciones (enfermedades o accidentes) que los trabajadores sufren en su trabajo o con motivo de él, protegiendo su integridad física y mental. Entre los convenios y recomendaciones emitidos por la Organización sobre la materia de seguridad laboral están los siguientes:



- a. Convenio 155 sobre seguridad y salud de los trabajadores de 1981 y la Recomendación 164
- b. El Convenio 161 sobre los servicios de salud en el trabajo de 1985 y la Recomendación 171.
- c. El Convenio 187 sobre el marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo de 2006 y la Recomendación 197.

La Organización también ha elaborado importantes instrumentos para promover la salud física y mental de los trabajadores: “La prevención del estrés en el trabajo: lista de puntos de comprobación”, “El paquete de formación SOLVE: Integrando la promoción de la salud a las políticas de SST en el lugar de trabajo” y el “Repertorio de recomendaciones prácticas sobre Tratamiento de cuestiones relacionadas con el alcohol y las drogas en el lugar de trabajo”; que establecen buenas prácticas para los lugares de trabajo, promoción de la salud ocupacional y esquemas integrales para abordar el problema.

Las estrategias para enfrentar el SB deben ser elaboradas y aplicadas con la intervención de la organización, los trabajadores, los sindicatos y el Estado; solo con la participación de todos estos sujetos se podrán aplicar medidas exitosas. También es importante plantear medidas a nivel colectivo y a nivel individual, considerando cada caso en particular; y dirigirse tanto al aspecto personal como organizacional.

La OMS (2004) establece que el riesgo de padecer estrés laboral disminuye con la prevención en tres niveles:



- a. Prevención primaria. Adopción de medidas ergonómicas, definición adecuado de puestos, diseño del ambiente laboral, perfeccionamiento de la organización y de la gestión.
- b. Prevención secundaria. Educación y capacitación de los trabajadores.
- c. Prevención terciaria. Desarrollo de sistemas de gestión más sensibles y con mayor capacidad de respuesta, así como adecuados servicios de salud ocupacional.

Estos niveles de prevención son aplicados a través de la gestión de las organizaciones, pero es importante que se adopten medidas de evaluación y control ya que las estrategias serán exitosas en la medida en que sean diseñadas y aplicadas correctamente, y los trabajadores las adopten.

Bortolote y Fleischmann (2002) sugieren las estrategias siguientes para enfrentar la incidencia del Síndrome:

- a. Adiestramiento de los supervisores (con seguimiento regular y retroalimentación)
- b. Descansos frecuentes y pausas durante la jornada laboral
- c. Distribución entre todo el personal de las tareas más difíciles y menos gratificantes
- d. Posibilidad de trabajar en más de una situación o en más de un programa para poder alternar actividades gratificantes y no gratificantes
- e. Dar al personal la oportunidad de proponer actividades nuevas y creativas
- f. Desarrollo profesional para todo el personal
- g. Establecimiento de metas claras y coherentes
- h. Fomento de la autonomía del personal y de su participación en la adopción de decisiones
- i. Compartición de responsabilidades



- j. Establecimiento de mecanismos y adiestramiento formales del personal para la resolución de problemas y conflictos a nivel grupal y organizacional.

Como se puede observar, los autores proponen medidas establecidas por la organización pero que conciernen a los trabajadores directa o indirectamente; estas pautas tienen un corte preventivo; también es indispensable crear un protocolo tanto de detección de síntomas de SB como de respuesta una vez que se ha identificado algún caso.

V. Reflexiones finales

Los padecimientos psicosociales como el estrés laboral y el SB constituyen un verdadero problema, no solo para los trabajadores que los sufren y para las organizaciones, sino también para los gobiernos y la sociedad en general, debido a las enormes afectaciones que se pueden sufrir y el riesgo de impacto dentro de los ámbitos personales, familiares, laborales y sociales de los individuos, a tal grado que se considera un problema de políticas públicas de salud.

Lo anterior hace necesario continuar con el estudio del SB con miras a entenderlo en su complejidad para buscar medidas viables de prevención y soluciones adecuadas, con la consiguiente intervención de todos los sujetos involucrados: trabajador, organización, gobierno y sindicato.

Los beneficios de una adecuada atención del problema redundarán en una mejor calidad de vida de los trabajadores hasta disminución de gastos por parte de las organizaciones y superación de los niveles de producción que eventualmente darán ganancias económicas.



II. Fuentes de consulta

Ayuso Marente, J. A. (2006). Profesión docente y estrés laboral: una aproximación a los conceptos de Estrés Laboral y Burnout. *Revista Iberoamericana De Educación*, Vol. 39, núm. 3, recuperado de <https://doi.org/https://doi.org/10.35362/rie3932575>, fecha de consulta 12 de junio de 2019.

Báez Corona, José Francisco. (2018). *Principios pedagógicos para la formación jurídica*. México: Universidad de Xalapa.

Bertolote, José M. y Alexandra Fleischmann (2002). *Desgaste del personal*. Departamento de Salud Mental y Dependencia de Sustancias, Organización Mundial de la Salud, Red Mundial de Salud Ocupacional, Vol. 2.

Camacaro, Rafael (2010). *Aproximación a la calidad de vida en el trabajo en la organización castrense venezolana. (caso: aviación militar venezolana)*, recuperado de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2010/prc/ambiente%20laboral.htm>, fecha de consulta 20 de junio de 2019.

Cambridge Dictionary. Voz "Burnout", recuperado de <https://dictionary.cambridge.org/es/diccionario/ingles/burnout>, fecha de consulta 18 de junio de 2019.

Forastieri, Valentina (2016). *Prevención de riesgos psicosociales y estrés laboral*, *Boletín Internacional de Investigación Sindical*, vol. 8 núm. 1-2.

UNIVERSIDAD VERACRUZANA.

Instituto de Investigaciones Jurídicas

<http://universosjuridicos.uv.mx/index.php/univerjuridicos/index>

Xalapa, Veracruz, México



Freudenberger Herbert J. y Geraldine Richelson (1980). Burnout: The High cost of High achievement. New York: Garden City, Doubleday & Company Inc., Anchor Press.

Gutiérrez Aceves, Guillermo, Miguel Ángel Celis López, Sergio Moreno Jiménez, Felipe Farias Serratos, José de Jesús Suárez Campos. (2006). Síndrome de burnout, *Arch Neurocién* Vol. 11, No. 4, México.

Instituto Mexicano del Seguro Social (2020). Estrés laboral, recuperado de <http://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral>, fecha de consulta 29 de julio 2020.

Maslach C. y S.E. Jackson (1981). The measurement of experienced Burnout. *Journal of Occupational Behavior*, Vol. 2.

Merriam- Webster Dictionry. Voz "Burnout", recuperado de <https://www.merriam-webster.com/thesaurus/burnout>, fecha de consulta 18 de junio de 2019.

Moreno Jiménez, Bernardo. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57 (Supl. 1), (pp.4-19), recuperado de <https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500002>, fecha de consulta 18 de junio de 2020.



Moreno, B., Gálvez, M., Garrosa, E. y Mingote, J. C. (2006). Nuevos planteamientos en la evaluación del burnout. La evaluación específica del desgaste profesional médico. Aten Primaria.

Organización Internacional del Trabajo (2016). Estrés en el trabajo. Un reto colectivo, Ginebra.

Organización Internacional del Trabajo (2009). Documento de información técnica sobre las enfermedades que plantean problemas para su posible inclusión en la lista de enfermedades profesionales que figura como anexo de la Recomendación sobre la lista de enfermedades profesionales, 2002 (núm. 194), recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/--protrav/---safework/documents/meetingdocument/wcms_116916.pdf, fecha de consulta 25 de abril de 2020.

Organización Mundial de la Salud (2004). La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales, Serie protección de la salud de los trabajadores, núm. 3.

Organización Mundial de la Salud (2020). CIE-11 para estadísticas de mortalidad y morbilidad, recuperado de <https://icd.who.int/browse11/l-m/es#/http://id.who.int/icd/entity/129180281>, fecha de consulta 26 de julio 2020.

Pérez Jáuregui, Isabel (2018). Síndrome de Burnout, contexto social y subjetividad, Revista de Ciencias Empresariales y Sociales, Vol. 1, N° 1 (ene-jun).



Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo. DOF, Jueves 13 de noviembre de 2014, recuperado de <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regla/n152.pdf>, fecha de consulta 25 de julio 2020.

Saborío Morales, Lachiner y Luis Fernando Hidalgo Murillo (2015), Síndrome de Burnout, Medicina Legal de Costa Rica, Vol. 32 (1), Marzo 2015.

Secretaría del Trabajo y Previsión Social (2019). NOM-035-STPS-2018, mitos y realidades, recuperado de http://trabajoseguro.stps.gob.mx/bol086/vinculos/salud_bol086.pdf, fecha de consulta 28 de julio de 2020.

Tomaé María, Elio Ayala, Marina Sphan, Mercedes Storti. (2006) Etiología y prevención del Síndrome de Burnout en los trabajadores de la salud, Revista de Posgrado de la VIa Cátedra de Medicina, N° 153, enero 2006, Argentina.

Zaldúa, Graciela; María Teresa Lodieu y Dora Koloditzky (2000). La salud de los trabajadores de la salud. Estudio del síndrome de burnout en hospitales públicos de la ciudad autónoma de Buenos Aires, Revista del Hospital Materno Infantil Ramón Sardá, vol. 19, núm. 4, Hospital Materno Infantil Ramón Sardá Buenos Aires, Argentina.