



EL SÍNDROME DE BURNOUT Y EL ESTRÉS DENTRO DE LAS EMPRESAS

Estas sensaciones parecen ponerse de manifiesto cada vez con más frecuencia. Parece ser que el número de personas afectadas por el burnout no deja de ir cada vez más en aumento

Las exigencias del ámbito laboral inevitablemente generan tensión, sin embargo, cierto nivel de presión sobre los trabajadores puede ser aceptable si con esto se logra mantener un desempeño con motivación, interés y estructura, lo que se retroalimenta al conseguir secundariamente logros y estímulos. Para los expertos, el estrés en el trabajo es el resultado de exigencias, tensiones y nulo apoyo, pero también es resultado de la interacción de estas variables con las características de cada individuo lo cual depende de factores familiares, social sobre todo del desarrollo personal que se genera desde los primeros años de vida y que por ende es único e individual. Cuando el nivel de tolerancia al estrés es deficiente o bien las tensiones externas son demasiadas, el individuo puede manifestar múltiples trastornos no solo en el aspecto mental o conductual.

El **estrés** puede entenderse como el grupo de cambios físicos, biológicos y hormonales que experimenta nuestro organismo ante una situación demandante; es una especie de respuesta o reacción orgánica ante dicha estimulante.

Trasladado *al ámbito laboral*, el estrés puede entenderse como un desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad personal para llevarlas a cabo; ese desequilibrio puede estar originado tanto por agentes ambientales como personales.

El estrés no debe ser visto como algo negativo ya que nos prepara para la acción y nos permite desempeñarnos mejor y progresar en nuestro trabajo, sin embargo, puede tornarse peligroso y provocar daños físicos y psicológicos prolongados; todo depende de nuestro estado físico y psicológico, del significado otorgado a la situación demandante y de un sinfín de condiciones ambientales.

Ahora bien, las personas no reaccionamos igual ante una misma situación, por lo que lo que provoca estrés en uno puede ser inofensivo para otro; los trabajadores afectados pueden experimentar fatiga, jaquecas, insomnio, alteraciones gastrointestinales y respiratorias entre otras, pero los efectos también varían de un individuo a otro.

Es importante señalar, sin embargo, que no solamente las situaciones laborales son fuente de estrés, si bien es cierto que son relevantes para el desarrollo de esta circunstancia. Actualmente se ha logrado identificar otro tipo de situaciones que generan presión en un individuo. A estos estresores podemos dividirlos en **diversas categorías según su origen:**

Ambientales:	Familiares:	Personales:	Otros:
Ruido, tráfico intenso, largas distancias recorridas, inadecuadas condiciones físicas en los lugares de trabajo, inseguridad pública y los desastres naturales.	Problemas de los hijos y/o de los padres, conflictos conyugales, enfermedades o muerte de algún familiar, archivos en Medicina Familiar.	Insatisfacción en el cumplimiento de metas, o bien el planteamiento de metas muy altas que no se logran cumplir	Conflictos con patrones o compañeros de trabajo, llegar tarde a una cita o ser "plantado" en una cita de trabajo, interacción con desconocidos.

Sin lugar a dudas el estrés da lugar a cambios en la vida del individuo, lo que en sí mismo genera incertidumbre, y en consecuencia mayor estrés. Estas circunstancias obligan al portador de este problema a buscar nuevas habilidades para afrontar esta situación, dando lugar a un desgaste emocional adicional, además de provocar una mayor susceptibilidad a complicaciones en el estado de salud físico.

En su evolución, el estrés se desarrolla a través de las siguientes fases de respuesta:

1. Fase de reacción de alarma:

Ante un estímulo estresante el organismo reacciona automáticamente preparándose para la respuesta y la acción. Se genera una activación del sistema nervioso con las típicas manifestaciones de sequedad de boca, pupilas dilatadas, sudoración, tensión muscular, taquicardia, aumento de frecuencia respiratoria, aumento de la tensión arterial, aumento de la síntesis de glucosa y de la secreción de adrenalina.

2. Fase de resistencia:

Aparece cuando el organismo no tiene tiempo para recuperarse y continúa en una hiperactividad funcional para hacer frente a la situación, pero que finalmente genera reducción de las capacidades de respuesta endocrinas.

3. Fase de agotamiento:

Como la energía de adaptación finalmente es limitada, si el estrés continúa o adquiere más intensidad puede llegar a superar las capacidades de resistencia, y por ende el organismo entrará en una fase precisamente de agotamiento. Esto traerá como consecuencia la aparición de alteraciones psicosomáticas diversas.

SÍNDROME DE BURNOUT

La gran competitividad e inseguridad laboral, así como las exigencias del medio, los cambios trascendentales en los enfoques de la vida y las costumbres, condicionan un ritmo vertiginoso, que genera angustia, agotamiento emocional, trastornos en los ritmos de alimentación, actividad física y descanso, con dolencias físicas, psíquicas y factores de riesgo en la salud de los individuos del nuevo milenio. El Síndrome de Burnout, también conocido como síndrome de aniquilamiento, síndrome de estar quemado, síndrome de



desmoralización o síndrome de agotamiento emocional o profesional es considerado por la Organización Mundial de la Salud como una enfermedad laboral que provoca detrimento en la salud física y mental de los individuos.

En 1981, Maslach y Jackson definieron el concepto desde una perspectiva tridimensional caracterizada por (Dimensiones):

<ul style="list-style-type: none">• Agotamiento emocional: Se define como cansancio y fatiga física, psíquica o como una combinación de ambos. Es la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás.
<ul style="list-style-type: none">• Despersonalización: Es la segunda dimensión y se entiende como el desarrollo de sentimientos, actitudes, y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los clientes, pacientes, usuarios, etc. Se acompaña de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación. El sujeto trata de distanciarse no sólo de las personas destinatarias de su trabajo sino también de los miembros del equipo con los que trabaja, mostrándose cínico, irritable, irónico e incluso utilizando a veces etiquetas despectivas para referirse a los usuarios, clientes o pacientes tratando de hacerles culpables de sus frustraciones y descenso del rendimiento laboral.
<ul style="list-style-type: none">• Sentimiento de bajo logro o realización profesional y/o personal: Surge cuando se verifica que las demandas que se le hacen exceden su capacidad para atenderlas de forma competente. Supone respuestas negativas hacia uno mismo y hacia su trabajo, evitación de las relaciones personales y profesionales, bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y una baja autoestima. La falta de logro personal en el trabajo se caracteriza por una dolorosa desilusión y fracaso al darle sentido a la actividad laboral. Se experimentan sentimientos de fracaso personal (falta de competencia, de esfuerzo o conocimientos), carencias de expectativas y horizontes en el trabajo y una insatisfacción generalizada. Como consecuencia se da la impuntualidad, la evitación del trabajo, el ausentismo y el abandono de la profesión, son síntomas habituales y típicos de esta patología laboral.

Para algunos expertos este síndrome se desarrolla en tres fases evolutivas:

- Se genera una pérdida de balance entre las demandas y los recursos, es decir se trataría de una situación de estrés psicosocial.
- Se produce un estado de tensión psicofísica.
- Se suceden una serie de cambios conductuales, consecuencia de un afrontamiento de tipo defensivo que evita las tareas estresantes y procura el alejamiento personal, por lo que hay una tendencia a tratar a los pacientes de forma distanciada, rutinaria y mecánica, anteponiendo cínicamente la gratificación de las propias necesidades al servicio profesional y laboral que se presta.

Este trastorno se desarrolla en forma insidiosa y poco perceptible, aunque durante su evolución las manifestaciones pueden oscilar en diversos grados de intensidad. El problema se tiende a negar, y habitualmente los compañeros de trabajo son quienes primero lo notan. Existe una fase irreversible que siempre será conveniente tratar de evitar y puede darse hasta en el 5-10% de los casos, lo que es grave ya que favorece el abandono de las actividades laborales. Al mismo tiempo, el síndrome se puede manifestar en cuatro niveles de severidad:

<ul style="list-style-type: none"> • Primer Nivel, Falta de ganas de ir a trabajar, dolores corporales diversos e inespecíficos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Segundo Nivel, Se empiezan a generar un malestar durante la interacción con otros, el sujeto inicia con sentimientos de persecución o de que todos están en contra, se incrementa el ausentismo laboral, los cambios de áreas de trabajo o de turnos laborales.
<ul style="list-style-type: none"> • Tercer Nivel, Disminución notable en la capacidad laboral, aparecen enfermedades psicosomáticas, inicia la tendencia a la automedicación o al consumo de bebidas alcohólicas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuarto Nivel, Finalmente se genera una etapa de alcoholismo franco, farmacodependencia, intentos de suicidio, accidentes y de abandono definitivo del trabajo.

El Síndrome de Burnout se define entonces como una respuesta al estrés laboral crónico, caracterizado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como la percepción individual de encontrarse emocionalmente agotado.

Desde una perspectiva psicosocial, el síndrome no debe entenderse como un estrés psicológico, sino como el resultado de la exposición crónica a diversas fuentes de estrés que surgen de la relación con usuarios de servicios asistenciales (pacientes, alumnos, clientes), y los profesionales que los atienden (médicos, maestros, policías, abogados etc.). Este síndrome comprende una serie de alteraciones conductuales, emocionales y físicas que también están en relación con las características individuales, laborales y sociales propias de cada individuo. Ha llamado mucho la atención la cada vez más abundante evidencia de la presencia de este síndrome en otros escenarios laborales, como en el sector educativo, por lo que es común encontrar en la literatura trabajos encaminados hacia la atención y prevención de este trastorno en maestros.

¿CUÁNDO SE TRANSFORMA EL ESTRÉS EN BURNOUT?

Además de la depresión, el estrés también se asemeja mucho al burnout. Es difícil saber en qué momento el estrés deja de ser normal y en qué momento aparece un burnout. Con el objetivo de establecer con claridad la diferencia entre el estrés y el burnout, consideremos estos dos problemas de la manera siguiente:

**ESTRÉS => MÁS ESTRÉS => MUCHO ESTRÉS => DEMASIADO
ESTRÉS => BURNOUT**

Puedes observar en este esquema que en definitiva el estrés es el precursor del burnout, el hermanito inocente. Si el estrés se acumula, al cabo de cierto tiempo esto da lugar a un burnout. Por lo tanto, un burnout no puede activarse sin haber experimentado primero cierto grado de estrés, pero, por el contrario, el estrés puede manifestarse perfectamente sin derivar forzosamente en burnout.

Por lo que el estrés no es un trastorno por sí solo, mientras que el burnout sí. Incluso se podría afirmar que es prácticamente imposible tener una vida sin estrés. Por lo contrario, el burnout es sin duda un trastorno. Una de las consecuencias que puede derivar del burnout es que ya no seas la persona que quieres ser o la que eras antes.

ESTRÉS Y BURNOUT: UN CÍRCULO VICIOSO

Por lo tanto, existe una diferencia significativa entre el estrés y el burnout. Pero, sobre todo, estos dos problemas van a terminar sumiéndote en un círculo vicioso. El estrés se va acumulando, y vas observando que las cosas ya no son todo lo fácil que eran antes. Al cabo de cierto tiempo, empiezas a experimentar ciertos problemas de concentración, y/o trastornos de la

memoria, y esto a su vez va a dar lugar a que sufras aún más estrés. Sin embargo, el sufrir todos estos problemas tampoco es algo normal. Los síntomas del burnout empiezan a manifestarse. Debido a que quieres reaccionar contra estos síntomas, estás aún más estresado. De ahí que el estrés también aparezca porque estás sufriendo los síntomas del estrés, y como bola de nieve esto hace que sufras aún más estrés y en consecuencia más síntomas de burnout.

DIFERENCIA ENTRE EL ESTRÉS Y EL BURNOUT: COMPARAR LOS SÍNTOMAS

Es por lo tanto imprescindible tener presente que, a diferencia del burnout, el estrés no es un trastorno. Es por ello que el burnout tendrá unas consecuencias y unos síntomas más graves que el estrés. Describimos a continuación las principales características de qué es lo que experimentamos en caso de estrés y en caso de burnout:

Estrés	Burnout
Nos implicamos demasiado	Ninguna o menos implicación
Sufrimos las emociones con más intensidad	Experimentamos una disminución de las emociones
Provoca hiperactividad	Provoca un sentimiento de abandono
Tenemos menos energía	Tenemos menos motivación y menos esperanza
Puede conducir a la ansiedad	Puede conducir a la depresión
Consecuencias físicas	Consecuencias emocionales
Mayor riesgo de muerte prematura	Mayor riesgo de pérdida de perspectivas

La diferencia del estrés es entendida como acto natural que en la medida adecuada nos puede impulsar a progresar, el Burnout es negativo y nos hace declinar. Mientras el trabajador estresado se siente muy vinculado a los problemas, el trabajador quemado hace todo lo posible para separarse de ellos, y mientras el primero siente acelerado su ritmo de trabajo, el segundo se siente denso y tardo en ese aspecto.

¿CÓMO EL BURNOUT AFECTA A LAS EMPRESAS?

El síndrome de Burnout afecta también a la empresa provocando por ejemplo absentismo o disminución de la calidad, por lo que es imprescindible tomar medidas para minimizar su aparición, entre ellas:

- Identificar los factores y riesgos psicosociales que representan una mayor carga de estrés para intervenir en ellos.
- Capacitar sobre la importancia de disponer de salud física y emocional para un buen desempeño laboral.
- Procurar instancias de diálogo para que los trabajadores se sientan parte de la empresa y expresen sus demandas y opiniones, las cuales deben ser tomadas en cuenta para ganar su predisposición y mejorar la empresa.
- Tener consideración por quienes manifiesten enfermedad por estrés y proporcionarles incapacidad para que superen su situación.
- Otros ejemplos son: reconocer el trabajo de los empleados, fomentar el trabajo en equipo, adecuar horarios y turnos, políticas de conciliación familiar, bonos al empleado del mes, etc.

ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN:

Estrategias de Intervención grupal

Tienen como objetivo romper el aislamiento, mejorando los procesos de socialización. Para ello es importante promover políticas de trabajo cooperativo, integración de equipos multidisciplinarios y reuniones de grupo. Se ha constatado que el apoyo social amortigua los efectos perniciosos de las fuentes de estrés laboral, e incrementa la capacidad del individuo para afrontarlas.



Estrategias de Intervención organizacional

Se centran en tratar de reducir las situaciones generadoras de estrés laboral. Modificando el ambiente físico, la estructura organizacional, las funciones de los puestos, las políticas de administración de recursos humanos, etc., con el propósito de crear estructuras más horizontales, descentralización en la toma de decisiones, brindar mayor independencia y autonomía, promociones internas justas que busquen el desarrollo de carrera de los empleados, flexibilidad horaria, sueldos competitivos, etc.