

# SÍNDROME DE BURNOUT Y SU INCIDENCIA EN EL ÁMBITO LABORAL

Amy Pamela Burgos Cárdenas, Est.  
Instituto Tecnológico de Formación Profesional, Administrativa y Comercial  
apburgos@formacion.edu.ec

Irma Orozco Fernández, Dr. C.  
Instituto Tecnológico de Formación Profesional, Administrativa y Comercial  
irma.orozco@formacion.edu.ec

**Palabras claves:** Estrés Laboral, Agotamiento, Fatiga, Sobrecarga.

**Recibido:** 10/01/2020

**Keywords:** Work Stress, Exhaustion, Fatigue, Overload.

**Aceptado:** 12/03/2020

## Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo justificar la necesidad de prevenir el tema del estrés laboral, también llamado el síndrome de quemarse en el trabajo, así como su naturaleza, causas y efectos; de la misma manera se desea analizar estrategias que puedan ayudar a mejorar la calidad de vida laboral de los empleados en una organización, ya que afecta negativamente a la salud física y psicológica de los trabajadores, y es que realizar jornadas más extensas de trabajo no significa que sea más productivo para la organización.

## Abstract

The present research work aims to justify the need to prevent the issue of work stress, also called burnout syndrome at work, as well as its nature, causes and effects; In the same way, it is desired to analyze strategies that can help improve the quality of work life of employees in an organization, since it negatively affects the physical and psychological health of workers, and that it carries out longer hours of non-significant work than be more productive for the organization.

## **Introducción**

Numerosas investigaciones se han realizado a través de los años sobre el tema del estrés y de cómo afecta a la calidad de vida de una persona, sea de tipo familiar, laboral, etc., en consecuencia, es bien conocido que existen ambientes laborales que pueden ocasionar estrés en unas personas más que en otras y he aquí donde ya se puede introducir el estrés laboral crónico como parte de un problema mayor de acuerdo al proceso de eventos estresantes que ha recibido o sentido un empleado, en el ambiente que se desenvuelve.

Al introducir el criterio de estrés laboral crónico, se puede ya usar el término de síndrome de quemarse en el trabajo, y es observable que, sin conocimientos técnicos sobre el tema, en la actualidad los empleados al retirarse de una jornada agotadora dicen estar quemados como síntoma de cansancio, no obstante, no es sólo una palabra que se ha creado culturalmente, ya que ésta tiene historia investigativa y real, que tiene años de análisis conductual y de síntomas posteriores a solo sentirse agotado.

El síndrome del estrés laboral es el proceso que se evidencia en los seres humanos como producto de una serie de acontecimientos laborales que se han acumulado en consecuencia de una mala organización o distribución del tiempo hablando de cuestiones profesionales; permitir situaciones que no son correctas como el desmerecimiento al descanso y que influya negativamente de manera emocional a no sentirse reconocido, y es que este síndrome no debe preocupar solo al que lo posee, más bien en primer lugar a su organización, porque puede influir en el avance que necesita la empresa con respecto al mundo laboral que representa, entonces una gestión eficaz y una organización adecuada del trabajo ayudaría a manejar el estrés laboral de mejor manera, un buen líder debe preocuparse de ello y como ayudar en el caso de que ocurra.

## Desarrollo

A mediados del siglo XX, por el año 1947, se hace presente como una posibilidad, la teoría de un nuevo síndrome que hace referencia estar quemado laboralmente, también llamado Burnout; esta visibilidad del Burnout surge como resultado de una serie de cambios económicos, sociales y culturales acaecidos durante la primera mitad del siglo XX (Salanova y Llorens, 2008; Schaufeli et al., 2009), que realmente comienza a volverse protagónico a partir de los años 70, cuando Herbert Freudenberger, según estudios indicaba que había podido observar ciertos síntomas en empleados que tenían contacto con terceros y estaban mayormente dirigidos a labores de servicio o atención ; la sanidad, la educación, el trabajo social, la abogacía o los agentes de policía (Schaufeli y Salanova, 2014). La práctica de estas profesiones pone de manifiesto la pérdida de energía que sufren los miembros de estas organizaciones, así como la minusvaloración de su propio trabajo (Schaufeli et al., 2009).

Freudenberger opta por una expresión empleada, también, para referirse a los efectos del consumo crónico de sustancias tóxicas de abuso, esto es, Burnout”, cuya traducción al castellano equivale a “estar quemando”, “consumido” o “apagado” (Carlin y Garcés de los Fayos, 2010).

El Burnout se deriva de situaciones de estrés ámbito laboral que, reflejan un “problema social real” (Maslach, 2003), y según los primeros estudios indican que en los resultados mostraban una situación real sobre la pérdida de energía en el trabajo (Muheim, 2013).

A partir de la década de los 80, se diseña un cuestionario de para evaluar el desgaste que presentaban los empleados que desempeñaban cargos de trabajar con atención a otras personas, y es aquí donde se puede demostrar el agotamiento emocional, y la despersonalización,

y que define al Burnout como tema importante en situaciones de estrés laboral crónico, en conjunto con un cuestionario creado posteriormente para otro tipo de profesiones, donde también se evidenciaban los mismos síntomas.

Después de varias investigaciones y pruebas en diferentes campos se pudo determinar que Burnout, no estaba ligado exclusivamente a empleados que trataban con atención a otras personas, o profesiones de ayuda, sino en una amplia lista de profesiones que dan origen a nuevas investigaciones, he aquí donde ingresa el tema organizacional y psicológico. En esta línea, el término Burnout se pasó a vincular con factores laborales como la Satisfacción en el trabajo, el Compromiso Organizacional, el Absentismo y los estresores laborales (Maslach y Schaufeli, 1993).

En la evaluación del Burnout, el instrumento de medición se encuentra en el Maslach Burnout Inventory (MBI) (Maslach et al., 1996). No obstante, Halbesleben y Demerouti (2005) sugieren que el MBI muestra algunas limitaciones debido a importantes debilidades en su conformación (Kristensen et al., 2005) que, en última instancia, impiden su total consolidación (Olivares Faúndez y Gil-Monte, 2009), por lo que se sugiere otro tipo de evaluación con nuevos métodos.

La manifestación del Burnout se caracteriza por el deterioro cognitivo (disminución del entusiasmo hacia el trabajo) y emocional (agotamiento psicológico), así como por actitudes y comportamiento de indiferencia y las consecuencias son nocivas para la organización y el individuo, por lo que Freudenberguer (1974) considera el Burnout como una sensación de agotamiento, decepción y pérdida de interés causado por exigencias extras de energía, y fuerza espiritual del empleado. Paralelamente, Edelwich y Brodsky (1980) proponen la pérdida

progresiva del idealismo, energía y razones en las profesiones de ayuda como consecuencia de las condiciones laborales. Por lo que los individuos pasan por cuatro fases:

1. Entusiasmo, caracterizado por energía desbordante;
2. Estancamiento, el sujeto no logra alcanzar sus aspiraciones.
3. Frustración, se percibe problemas físicos, emocionales y de conducta.
4. Apatía, el empleado desarrolla mecanismos de defensa ante los sentimientos de frustración.

Paralelamente, Cherniss (1980) centra el análisis del Burnout por medio de un proceso transaccional de estrés y tensión laboral, distinguiendo varias etapas, que pasan primero por la fase de estrés, debido al desajuste entre las demandas laborales y los recursos del trabajador; luego por la fase de agotamiento, a modo de reacción emocional del empleado como resultado del desequilibrio y, finalmente, la fase de cambio de conductas y actitudes.

Pines y Aronson (1988) concluyen que el Burnout se refiere al agotamiento físico, emocional y mental como resultado de la exposición prolongada a experiencias estresantes. Mientras que el agotamiento físico se asocia a una baja energía, fatiga crónica y debilidad, el agotamiento emocional está relacionado con sentimiento de desesperanza. Del mismo modo, Gil-Monte y Peiró (1999) consideran al Burnout como una respuesta laboral crónica en donde el individuo desarrolla aspectos asociados al fracaso profesional, agotamiento emocional y actitudes negativas hacia terceros y una sensación de ineficacia o falta de realización personal.

Los síntomas del Burnout pueden mal interpretarse solo con estrés, aburrimiento, insatisfacción laboral, entre otros, entonces es aquí donde se debe establecer diferencias marcadas,

ya que el estrés laboral es producido por cambios temporales, mientras el síndrome es una respuesta prolongada a estresores emocionales en el ámbito laboral (Maslach et al., 2009; Maslach y Leiter, 2016), por lo que en efecto se origina como consecuencia de un desajuste entre las demandas de trabajo y los recursos con los que cuenta el individuo.

Teniendo un poco más claro el síndrome del quemado, se cita a continuación los síntomas que se consideran observables y preocupantes, donde el trabajador comienza a desarrollar y la organización debe tomar en cuenta:

- En la salud:
- Frecuentes cambios de humor, estrés crónico, fatiga, problemas de sueño, deterioro cardiovascular, úlceras y otros desórdenes gastrointestinales, dolores musculares, migrañas, asma, problemas con los ciclos menstruales

- Social:

Poca interacción con sus compañeros de trabajo, aislamiento, nula vida personal, problemas con sus compañeros, amigos y pareja.

- Trabajo:

Poca productividad, ya no trabaja como antes, no tiene objetivos, toma de decisiones erróneas, aumento de absentismo, falta de motivación y compromiso, renuncia.

Los factores influyentes y perjudiciales para este tipo de acontecimientos son:

- Jornadas laborales:

Horarios complicados, sistemas de turnos mal realizados, horarios de trabajo imprevisibles.

- Sobrecarga de trabajo:

Tareas con plazos muy cortos o estrictos.

- Falta de oportunidades de crecimiento:

Promoción insuficiente, falta de perspectiva de promoción profesional, desvalorización del puesto o del trabajo realizado, exceso o carencia de capacidades para el puesto, actividad poco valorada socialmente, sistema de evaluación de rendimiento injusto o poco claro, falta de incentivos y capacitación.

- Inseguridad laboral
- Relaciones interpersonales:

Intimidación, acoso y violencia, supervisión inadecuada, ausencia de procedimientos para tratar de resolver problemas y quejas.

Se puede decir que el Burnout es un problema asociado a la realidad social donde se desarrolla la actividad laboral (Maslach, 2009). Las organizaciones deben tomar en cuenta los síntomas y sus causas, pero a la vez considerar las consecuencias, ya que pueden afectar el buen funcionamiento y los resultados, considerando que una entidad que no goce de buena salud no puede obtener lo mejor de sus empleados, y puede llegar a afectar hasta la supervivencia.

Las alertas se deben encender cuando:

- Comienza a incrementarse notablemente el absentismo.
- Existe un aumento de rotación del personal.
- Hay un aumento de quejas de usuarios y clientes.
- Aumentan los problemas legales emprendidos por trabajadores.

- Se deteriora la imagen tanto en los empleados como lo que proyecta externamente.

La idea clave de conocer más del síndrome del quemado es ayudar para que el trabajador mejore su calidad de vida en todas las áreas de su actividad y la organización contribuya para lograrlo, así tendrán trabajadores más saludables para la consecución de las metas y objetivos organizacionales y el logro de la visión y misión de la empresa.

### **Conclusión**

Se concluye que, en el nivel organizacional, los empleadores deben contar con una política de gestión de la salud y seguridad laboral, para posteriormente evitar el síndrome del quemado. Se debe considerar importante combatir las fuentes de estrés, donde se realice un reconocimiento por la labor que desempeñan mediante refuerzos sociales e incentivos para aumentar el nivel de compromiso con la institución, que se reflejará posteriormente en una mayor productividad, así como una mejor calidad en la prestación de los servicios y calidad de vida para los empleados.

Se concluye además que la educación y capacitación de los trabajadores cumple un papel importante en el proceso de reducción de estresores. Como conclusión final, se ha podido determinar que la organización genera diferentes tipos de riesgos, por consiguiente, un buen empleador gestiona el trabajo de forma que puedan evitarse los factores que lleven al síndrome de Burnout, y en lo posible, los problemas previsibles.

### **Referencias Bibliográficas**

- Carlin, M. & Garcés de los Fayos, E. (2010). El síndrome del Burnout: histórica evolución desde el contexto laboral al ámbito deportivo. Murcia. Anales de la psicología.
- Cherniss, C. (1980). Staff burnout: Job stress in the human services. Beverly Hills. Sage Publications.
- Leka, S. (1999). La organización del trabajo y el estrés. Finlandia. OMS.

- López, A. (2017). El Síndrome de Burnout: Antecedentes y consecuentes organizacionales en el ámbito de la sanidad pública gallega. España. Vigo.
- Maslach, C. (2003). Job Burnout: Nuevas direcciones en investigación e intervención. México. Anales de la psicología.
- Maslach, C. & Schaufeli, W. (1993). Desarrollo histórico y conceptual de Burnout. Washington. DC: Taylor y Francis.
- Pines, A.; Aronson, E. (1988): Carrer burnout: causes and cures. New York. The Free Press.
- Quiceno, A. (2007). Síndrome de quemarse en el trabajo SQT. Bogotá. Red de revistas de América Latina.
- Salanova, M.& Llorens, S. (2000). Desde el 'Burnout' al 'engagement': ¿una nueva perspectiva?. Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones. Holanda. Alianza Editorial.