

EL SÍNDROME DE BURN-OUT EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LAS ORGANIZACIONES DEL SECTOR DE SERVICIOS: REVISIÓN DE LA LITERATURA

*Massiel Miranda Dávila*¹

*Edwin Javier Arrieta Valderrama*²

*Javier Enrique Jiménez Osorio*³

RESUMEN

El síndrome de Burnout es un término muy conocido al interior de las organizaciones por ser causa de problemáticas graves de salud en los empleados y bajos resultados económicos en la organización. Este se considera una de los principales factores de enfermedades profesionales y absentismo, se ha revisado sistemáticamente despertando el interés de las organizaciones, para prevenir los riesgos asociados a asuntos psicosociales en el trabajo, los cuales podrían ser causa de estrés laboral crónico que provoca el síndrome. A través de una revisión sistemática este artículo busca analizar los factores o elementos inductores, las variaciones en la estructura económica de las organizaciones del sector de servicios y las respuestas de los trabajadores a la presión profesional a largo plazo.

PALABRAS CLAVE

Síndrome de Burnout, Estrés, Riesgos Psicosociales.

ABSTRACT

Burnout syndrome is a well-known term within organizations because it causes serious health problems in employees and low economic results in the organization. This is considered one of the main factors of professional illnesses and absenteeism, has been systematically reviewed arousing the interest of organizations, to prevent the risks associated with psychosocial issues at work, which could be a cause of chronic labor stress that causes the syndrome. Through a systematic review this article seeks to analyze the inducing factors or elements, the variations in the economic structure of the organizations of the service sector and the responses of the workers to the professional pressure in the long term.

KEYWORDS

Burnout Syndrome, Stress, Psychosocial Risks

¹ Psicóloga de la Escuela de Formación de Infantería de Marina. Docente Investigadora.

² Magister en Gerencia del talento humano. Docente de la Fundación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO. Correo electrónico: edwinarrietasena@gmail.com

³ Docente Universidad san buenaventura Cartagena. ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0002-5762-7758>

INTRODUCCIÓN

Aunque durante mucho tiempo ha subestimado la salud mental y la productividad en el trabajo (Har- nois & Gabriel, 2000), las enfermedades profesionales han aumentado y están relacionadas con la presi- ón laboral, considerarse uno de los problemas más difíciles en el ámbito de la seguridad y salud en el trabajo (EU-OSHA, 2018).

Históricamente, las publicaciones de Freudenberger (1974), ha descrito el agotamiento emocional, la pérdida de motivación y la dedicación de los voluntarios que ingresan al campo del servicio social. No obstante, en la década de los 50 Menzies (1960), había llevado a cabo un estudio de caso en un hospital en donde noto los altos niveles de tensión, distrés y ansiedad. Esta descripción de resultados es similar a la definición del burnout. Sin embargo, Maslach en 1977, finalmente es posible definirlo como res- puesta al estrés crónico que conduce al agotamiento laboral que se origina en el entorno laboral, y que tiene consecuencias en organización y sociedad (Brady et al., 2020).

Entre 1990 y 2013, el número de personas que sufren depresión o ansiedad aumentó en un 50%—de 416 millones es ahora 615 millones—. Afectando un 10 % de la población mundial según estimaciones (World Health Organization, 2016), de unos e 3489 millones de personas que se considera como pobla- ción económicamente activa (Banco Mundial, 2019), lo que repercute en las organizaciones.

Comprender el comportamiento de la organización en un entorno de trabajo competitivo y su relación con el comportamiento de los empleados es fundamental, con especial énfasis en elementos clave y estratégicos como la cultura organizacional, que puede dar a los empleados un sentido de identidad en una organización. Por lo tanto, la literatura registra el estrés laboral y el agotamiento como un desafío importante en las organizaciones (Amoros Tirado et al., 2019). Es necesario considerar que la cultura organizacional proporciona a la organización valores, tipos de lenguaje, mitos, etc., y son compartidos con sus integrantes generando una identidad para aprender y resolver problemas (Robbins & Judge, 2003).

REFERENTES TEÓRICOS

Para desarrollar el objetivo principal del presente artículo se centra en examinar algunas teorías y con- ceptos relacionados al síndrome de Burnout y sus implicaciones económicas para las organizaciones.

Síndrome de Burnout

Muchos autores han estudiado este síndrome y, a menudo, existen diferencias en los matices concep- tuales (Navarro García, 2018). El Síndrome de Burn Out para Mingote & Pérez (2003) corresponde a un síndrome clínico, registrado en 1974 a cargo de Freudenberger, una gran cantidad de voluntarios estaban agotados por falta de energía, agresividad e insensibilidad al trato ajeno.

Según Treviño et al., (2019), este síndrome se caracteriza por la sensación de que los empleados tienen emociones negativas hacia los compañeros y hacia ellos mismos en todos los aspectos de la vida, así

como la sensación de que no tienen los recursos emocionales para hacer frente a la carga de presión. También puede entenderse como una sensación de fracaso y agotamiento debido a las demandas laborales de los trabajadores (Freudenberger, 1974).

Sin embargo, Navarro García, (2018) explica que para Entender el burnout como un estado o proceso significa una distinción importante, porque como estado, significa una serie de sentimientos y comportamientos relacionados con la existencia, que le dan a sus características estáticas el hecho de que se “quema” y se comprende. Como proceso, se observa como un mecanismo de respuesta personal al estrés en diferentes etapas de su desarrollo. El agotamiento emocional es la sensación de cansancio y agotamiento emocional de los empleados (Dinibutun, 2020). Múltiples factores se han asociado con la presencia del síndrome de Burnout, pudiendo clasificarlos en factores personales, sociales y organizacionales (María Vasquez-Trespacios et al., 2019).

De acuerdo a Amoros Tirado et al., (2019), los riesgos psicosociales derivados de las actividades laborales son el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout), que se considera una respuesta a la presión del trabajo a largo plazo, que se manifiesta en los profesionales de la organización de servicios que están en contacto con los clientes o usuarios de la organización. Los síntomas más típicos son: disminución del entusiasmo por el trabajo, agotamiento físico y mental, actitud negativa hacia los clientes de la organización y en algunos casos sentimientos internos (Gil-Monte, 2006).

Burnout como riesgo laboral

Durante los últimos años ha tomado mucha relevancia la investigación sobre los aspectos organizativos y psicosociales y su vínculo con la salud ocupacional (Houdmont & Leka, 2010; Näswall et al., 2008). La importancia de los factores psicosociales para la salud de los trabajadores se ha vuelto cada vez más obvia y reconocida, lo que significa que se necesita una investigación más profunda sobre este tema. (EU-OSHA, 2018).

El Burnout no incluye situaciones o eventos específicos que ocurren en la empresa o en el trabajo, como la violencia o el acoso en el lugar de trabajo; el Burnout es producto de estrés laboral y organizacional a largo plazo, y en última instancia conducen al agotamiento emocional y reducen la fatiga de las tareas laborales (Navarro García, 2018).

Moreno y Báez, afirman que la naturaleza de sus riesgos laborales se deriva del grado en que ha alcanzado, las principales consecuencias laborales y personales que puede causar y las cuestiones legales y legales iniciales que ocasiona (Moreno & Báez, 2010).

La satisfacción laboral parece ser una respuesta emocional al trabajo, esta parece ser una opinión común y es el resultado de que los trabajadores comparen los resultados reales con los esperados (Navarro García, 2018). Esto significa que la satisfacción laboral se asocia con un estado emocional positivo, derivándose de la percepción que el sujeto tiene experiencia laboral y resulta como un factor decisivo para determinar su actitud hacia las actividades laborales (Peiró et al., 2002).

METODOLOGÍA

Desde un enfoque descriptivo se planteó una búsqueda bibliográfica de artículos científicos originales en inglés y español, sin una fecha determinada. La estrategia de búsqueda comprendió las bases de datos: ScienceDirect, Google académico y Scopus. Los términos de búsqueda utilizados fueron: organizational burnout, Burnout, burnout síndrome y chronic stress.

RESULTADOS

Síndrome de Burnout en las organizaciones del sector servicio

El agotamiento emocional es una característica considerada relevante en términos de organizacionales (Maslach et al., 1986). El proceso de globalización ha cambiado enormemente la forma de actuar de las empresas (Marroquín Valz, 2018), por lo que los riesgos psicosociales aparecen con mayor frecuencia e intensidad, lo que sin duda hace necesario que los identifiquemos, evaluemos y controlemos para evitar riesgos vinculados a la salud y la seguridad en el trabajo (Brun & Milczarek, 2007). La mayoría de las organizaciones esperan que sus empleados demuestren su felicidad, amabilidad y disposición para atender a los clientes, sin importar cómo se sientan realmente (Erickson & Wharton, 1997).

El síndrome de Burnout tiene una variedad de condiciones que pueden propiciar su aparición, Por ejemplo, la naturaleza del trabajo que realiza, el tipo de institución u organización para la que trabaja (Bedoya Marrugo, 2016; Yip & Rowlinson, 2009). Marroquín Valz (2018), considera aquellas que se originan en el trabajo, tales como: exigencias, supervisión, entorno físico, características del trabajo, aspectos temporales, inestabilidad laboral, desempeño de roles, relaciones interpersonales, posibilidades de carrera, políticas y clima organizacional. Cuando un individuo presenta síntomas de agotamiento laboral, encontrará que el agotamiento conduce a una baja sensible en el compromiso organizacional y su respectiva satisfacción laboral y, por lo tanto, dejará intencionalmente la empresa. (Matin et al., 2012) y perjudica la productividad de la misma (Treviño et al., 2019), las consecuencias negativas del agotamiento son muy altas (Matin et al., 2012).

Maslach et al., (1986), considera que este síndrome aparece en las industrias de servicios que se caracterizan por personas que tienen una preocupación a mediano o largo plazo por las necesidades o la dependencia. Se especializan en orientar el desempeño del desgaste laboral, principalmente en ocupaciones auxiliares (trabajadores de la salud y docentes), y creen que esto se logrará a través de una naturaleza tridimensional: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal reducida (Bedoya Marrugo, 2016).

Méndez Venegas (2004), sustenta que los cambios en la estructura del sector económico han propiciado, con el fuerte crecimiento de la industria de servicios y la aparición de nuevas formas de trabajo, las organizaciones se caracterizan por la necesidad de mantenerse en contacto con personas relacionadas con sus objetos de trabajo: clientes, usuarios de la organización.

El Burnout es un efecto no exclusivo para los profesionales del sector servicio, para ellos el daño que provoca este síndrome también afecta de forma secreta al personal administrativo y de apoyo de la organización (Brun & Milczarek, 2007). Bedoya Marrugo (2016), explica que este hecho puede hacer que el síndrome se multiplique en el entorno en el que se presenta, y esto a su vez puede ocasionar problemáticas al interior de la organización, baja fidelidad o productividad de los clientes y puede afectar el despacho de trabajadores de diversas formas.

Para reducir el agotamiento, las organizaciones deben rediseñar las funciones para crear más oportunidades para las diversas interacciones entre el trabajador y el cliente que pueden aumentar el valor percibido y el impacto del trabajo (Gonçalves et al., 2020). Esto requiere del trabajo conjunto del personal de organización y gestión, por ejemplo los servicios preventivos, que requieren comprender el síndrome, el desarrollo de este además de las estrategias y políticas organizacionales de prevención e intervención (Marroquín Valz, 2018). Sin embargo, el agotamiento, que tiene efectos negativos tanto en la vida empresarial como social, se considera un fenómeno que debe abordarse a nivel individual y organizacional (Dinibutun, 2020).

CONCLUSIONES Y DISCUSIONES

Siguiendo la misma de los autores mencionado a lo largo del artículo, vinculado a los estudios que representan el Burnout como una sensación estresante, de ansiedad y de fracaso (Bedoya Marrugo, 2016). El síndrome de Burnout es un término que se está volviendo cada vez más común en las organizaciones. Esto puede causar graves problemas para la salud de los empleados, así como la calidad del desempeño económicos de la empresa. El síndrome ocurre en personas con relaciones interpersonales fuertes, lo cual es muy conveniente describir lo que pasó dentro del espacio subjetivo. Considerado La respuesta a la presión del trabajo a largo plazo se refleja en los profesionales de la organización de servicios que se comunican con los clientes o usuarios de la organización.

Este hecho puede hacer que el síndrome se multiplique en el entorno en el que se presenta, lo que a su vez puede ocasionar problemas dentro de la organización, caída de la fidelidad de los clientes y puede afectar el despacho de trabajadores de diversas formas.

Es necesario comprender en profundidad el proceso del síndrome de burnout y los factores más relevantes, porque es el resultado del riesgo psicológico en los trabajadores profesionales con obvia ayuda y alta carga emocional. Comprender estos aspectos ayuda a prevenir y resolver problemas correctamente.

REFERENCIAS

Amoros Tirado, G. I. Y., Cataño Machado, P. Y., Liñan Quintanilla, C. J., & Rosell De Almeida, M. L. (2019). *Tipos de Cultura Organizacional y Síndrome de Burnout*. Universidad ESAN Business.

Banco Mundial. (2019). *Población activa, total | Data*. Organización Internacional Del Trabajo. <https://datos.bancomundial.org/indicador/SL.TLF.TOTL.IN?view=chart>

Bedoya Marrugo, E. A. (2016). Síndrome de Burnout en la población trabajadora de un prestador de servicios de salud rural. *ORPjournal*, 5(5), 15–25. <http://www.orpjournal.com/index.php/ORPjournal/article/view/39/74>

Brady, K. J. S., Ni, P., Sheldrick, R. C., Trockel, M. T., Shanafelt, T. D., Rowe, S. G., Schneider, J. I., & Kazis, L. E. (2020). Describing the emotional exhaustion, depersonalization, and low personal accomplishment symptoms associated with Maslach Burnout Inventory subscale scores in US physicians: an item response theory analysis. *Journal of Patient-Reported Outcomes*, 4(1), 42. <https://doi.org/10.1186/s41687-020-00204-x>

Brun, E., & Milczarek, M. (2007). Expert forecast on emerging psychosocial risks related to occupational safety and health. In *European Risk Observatory Report* (Vol. 5).

Dinibutun, S. R. (2020). Factors associated with burnout among physicians: An evaluation during a period of COVID-19 pandemic. *Journal of Healthcare Leadership*, 12, 85–94. <https://doi.org/10.2147/JHL.S270440>

Erickson, R. J., & Wharton, A. S. (1997). Inauthenticity and Depression. *Work and Occupations*, 24(2), 188–213. <https://doi.org/10.1177/0730888497024002004>

EU-OSHA. (2018). *Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo*. Agencia Europea Para La Seguridad y La Salud En El Trabajo. <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>

Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159–165. <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>

Gil-Monte, P. R. (2006). *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout): Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar* (Piramides).

Gonçalves, C., Chambel, M. J., & Carvalho, V. S. (2020). Combating Burnout by Increasing Job Relational Characteristics. *Journal of Career Development*, 47(5), 538–550. <https://doi.org/10.1177/0894845319837374>

Harnois, G., & Gabriel, P. (2000). *Mental health and work: Impact, issues and good practices*. https://www.who.int/mental_health/media/en/712.pdf

Houdmont, J., & Leka, S. (2010). *Contemporary Occupational Health Psychology* (Oxford (ed.); Wiley-Blac).

María Vasquez-Trespacios, E., Aranda Beltrán, C., & Ortiz De La Cuesta, M. (2019). Síndrome de burnout y justicia organizacional: una revisión sistemática / Burnout syndrome and organizational justice: a systematic review. *Salud de Los Trabajadores*, 27(2), 147–158.

Marroquín Valz, H. A. (2018). *Síndrome de Burnout en el personal médico del Servicio de Urgencias de un Complejo Hospitalario Universitario*. Universidad Miguel Hernández.

Maslach, C., Jackson, S., & Leiter, M. (1986). Maslach Burnout Inventory (3rd edition). In *Evaluating Stress: A Book of Resources, Volume 1* (pp. 191–218).

Matin, H. Z., Kalali, N. S., Reza, M., & Anvari, A. (2012). Do Demographic Variables Moderate the Relationship Between Job Burnout and its Consequences? *Iranian Journal of Management Studies (IJMS)*, 5(1), 47–62.

Méndez Venegas, J. (2004). Estrés laboral o síndrome de “burnout.” *Acta Pediátrica de México*, 25(5), 299–302.

Menzies, I. E. P. (1960). A Case-Study in the Functioning of Social Systems as a Defence against Anxiety. *Human Relations*, 13(2), 95–121. <https://doi.org/10.1177/001872676001300201>

Mingote, J., & Pérez, S. (2003). *Estrés en la Enfermería: El cuidado del cuidador* (Ediciones).

Moreno, B., & Báez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales: formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. UAM. <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES PROFESIONALES/factores riesgos psico.pdf>

Näswall, K., Hellgren, M., & Sverke, M. (2008). *The individual in the changing working life* (Cambridge).
Navarro García, E. (2018). *El síndrome de Burnout, un riesgo laboral para La Matrona*. Universidad Miguel Hernández.

Peiró, J. M., Silla-Guerola, I., Sanz-Cuesta, T., Rodríguez-Escobar, J., & García-Más, J. L. (2002). Satisfacción laboral de los profesionales de Atención Primaria. *Psiquis*, 25, 129–140.

Robbins, S. P., & Judge, T. (2003). *Essentials of organizational behavior* (Prentice H).

Treviño, E., Treviño, R., Segovia Jiménez, S., Reyna Delgado, F. I., & Vallejo Pérez, B. (2019). Burnout en las Pymes: Una aproximación desde el nivel gerencial. *AD-Minister*, 35, 137–163. <https://doi.org/10.17230/ad-minister.35.6>

World Health Organization. (2016). *Investing in treatment for depression and anxiety leads to fourfold return*. <https://www.who.int/news/item/13-04-2016-investing-in-treatment-for-depression-and-anxiety-leads-to-fourfold-return>

Yip, B., & Rowlinson, S. (2009). Job Burnout among Construction Engineers Working within Consulting and Contracting Organizations. *Journal of Management in Engineering*, 25(3), 122–130. [https://doi.org/10.1061/\(ASCE\)0742-597X\(2009\)25:3\(122\)](https://doi.org/10.1061/(ASCE)0742-597X(2009)25:3(122))