

# **CARACTERISTICAS DEL SINDROME BURNOUT**

**AUTOR:**

**PAULA STHEFANY GONZÁLEZ FERNÁNDEZ**

**PRESENTADO A:**

**MILEANA VILLAMIZAR**

**DOCENTE**

**UNIVERSIDAD EAFIT**

**ESCUELA DE HUMANIDADES**

**PSICOLOGÍA**

**MEDELLÍN, ANTIOQUIA**

**2021.2**

## RESUMEN

**Pregunta de investigación.** ¿Existe el Síndrome Burnout en asesores de servicio al cliente backoffice bilingüe en Medellín?

**Justificación teórica.** El Burnout, es un síndrome de desgaste profesional que tiene mayor registro y conceptualización en profesiones de servicios humanos, del ámbito sanitario y social. Pues bajo las condiciones en las que se desarrolla su labor, y el relacionamiento directo y constante con las personas, se posiciona como un factor de riesgo laboral, que puede terminar afectando la calidad de vida, la salud mental, hasta poner en riesgo la vida

**Justificación metodológica.** El Síndrome Burnout, se ha evaluado en su mayoría, con el instrumento Maslach Burnout Inventory, de Cristina Maslach. Al determinar si este síndrome se presenta o no en esta población, se podrá evidenciar si en el campo de servicio al cliente de la ciudad de Medellín, cuales son los aspectos más impactados tanto positiva como negativamente en dicho sector laboral.

### **Objetivo general.**

Identificar la existencia del síndrome Burnout en agentes de servicio al cliente.

**Objetivos específicos.**

1. Determinar la presencia del agotamiento emocional.
2. Determinar el grado de despersonalización o cinismo.
3. Determinar el nivel de realización personal.

## MARCO TEÓRICO

### Antecedentes Históricos del Síndrome Burnout.

La primera vez que se registra un caso de síndrome de desgaste profesional, fue el realizado en la literatura por el escritor Graham Greene en su artículo “Un caso acabado” (Panqueva, 2015), donde se unen dos padecimientos. El más literal, alude al momento en que una enfermedad como la lepra deja de avanzar, puesto que no tiene más tejidos de donde “alimentarse”, dejando extremidades amputadas en quienes la padecen. En ese momento, es donde aquellos que sufren esta enfermedad y que se encuentran bajo control clínico, son declarados casos acabados o *born-out case*, siendo libres de abandonar el confinamiento, recuperar su libertad y desplazarse por donde ellos quieran.

El otro padecimiento, se encuentra del lado espiritual. Se trata de la historia de un arquitecto de gran fama, llamado Querry. Él se disgusta y se fastidia con el reconocimiento permanente que las personas le dan, sumado a la pérdida de su vocación laboral y la imposibilidad de amar. Por eso decide alejarse de todo y todos los que conoce, yéndose como voluntario al Congo. Este lugar y actividad, la cercanía y contacto que tiene con el dolor de los enfermos, con Colin (medico encargado de los enfermos), y del relacionamiento que tiene con los religiosos europeos que dirigen la institución; le devuelven su humanidad.

Pero aparece Ricker, el administrador de una plantación quién al parecer tiene familiaridad con el boticario, Homais de Flaubert, quién actúa como delator y verdugo en la obra. Logra que la fama de Querry a fin de cuentas, no lo deje de

seguir. Frente a esta tormentosa situación, el doctor Colin le hace una comparación reflexiva a Querry, relacionada con la labor que están realizando. Le dice que cómo él, que se sentía estar “curado” de toda voz de reconocimiento, les pasaba lo mismo a las personas que sufriendo de lepra se encontraban allí, un medio neutro donde no había señalamientos de parte de nadie, ni positivos, ni negativos; todos aceptaban las condiciones de los otros, ellos estaban “sanos” excepto para una sociedad enjuiciadora, que no acepta las diferencias para quienes no eran personas “normales como ellos”.

Para la sociedad ellos estaban enfermos, ellos no se habían curado puesto que las secuelas eran visibles y siempre estarían con ellos, y eso era exactamente lo que le pasaba a Querry. Su éxito estaría siempre con él, no era posible curar, el éxito es una “mutilación natural”, dijo Colin.

Con base en lo anterior, el psiquiatra germano estadounidense Herbert J. Freudenberger, en 1974 produce la conceptualización del Síndrome Burnout. Durante su trabajo, en una clínica, “Free Clinic”, para toxicómanos en la ciudad de Nueva York, se dio cuenta que en la mayoría de los voluntarios que allí se encontraban, se daba la pérdida progresiva de energía tras esforzarse en sus funciones, hasta el punto tal de sacrificar su propia salud y alcanzar ideales superiores; recibiendo poco o nada de recompensa por sus esfuerzos. Lo que hizo que posterior a uno, dos o tres años de labor los voluntarios presentaran conductas cargadas de irritación, agotamiento actitudes de cinismo con los clientes y una tendencia a evitarlos (Martínez, 2010).

Al término “bournout”, Freudenberger le agregó características cómo fallar, desgastarse o sentirse agotado debido a las demandas excesivas de energía,

fuerza o recursos (Mingote, 1998). A la expresión “estar quemado”, se añadía algo que ya no era sólo el estrés laboral; aquí cobra importancia el significado que tiene para cada persona el trabajo al que se dedica, su capacidad de generar estrategias de afrontamiento, la razón por la cual realiza la actividad que realiza que en ocasiones puede generar excesiva participación en el trabajo, y puede terminar en la deserción o la desatención a los usuarios, al igual que a ellos mismos.

En consecuencia, el trabajador dentro de la organización, apoyado por las razones que sean y después de varios intentos, se vuelve improductivo (Celis, Gutiérrez, Moreo, Farias & Suarez, 2006). En ese momento fue la primera vez que se trató el término “bournout” en la literatura médica, así:

“sensación de fracaso y existencia agotada o gastada como resultado de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador” (Thomaé, Ayala, Sphan, & Stortti, 2006).

Posterior a ello, aparece Christina Maslach. Psicóloga estadounidense nacida en 1946, quién ha sido resaltada por ser una de las investigadoras del Burnout más influyentes a nivel mundial. Se encuentra activa a la fecha en el campo de la psicología social, siendo pionera de la investigación sobre Burnout en relación al trabajo (Olivares 2017). En 1976, Maslach dio a conocer en el congreso anual de la Asociación de Psicología Americana (APA) el síndrome Burnout, refiriéndose a una condición cada vez más frecuente en los trabajadores de servicios de salud (Thomaé, Ayala, Sphan, & Stortti, 2006). Lo ha posicionado mundialmente como un fenómeno que, de manera disimulada y progresiva, afecta de manera determinante la calidad de vida de los seres humanos (Olivares, 2017).

A razón de una nueva perspectiva, en la que Maslach ha trabajado a partir de la comprensión de variables psicosociales y del comportamiento humano, presentó una nueva perspectiva universal, con base al desarrollo de los complejos fenómenos psicosociales, los cuales tienen gran injerencia sobre el deterioro de las personas en sus diversos contextos de desarrollo, especialmente en el ámbito laboral. También se dio cuenta de la relevancia de considerar los aspectos emocionales que operaban en el Burnout, por lo que caracterizó “la tensión laboral” como una variable relevante dentro de este síndrome, junto con el desarrollo del estrés y el agotamiento psíquico.

En una entrevista que se le realizó a Maslach, definió el Síndrome Burnout, como un síndrome psicológico en el que inicialmente se presenta agotamiento emocional en la persona a causa del estrés porque no puede más, debido a trabajar atendiendo a personas, y en condiciones no adecuadas para el trabajador; segundo, se da una deshumanización, endurecimiento afectivo, un cambio negativo en cómo se siente con el trabajo y con las demás personas, hablando de ellas con insensibilidad, indiferencia y cinismo; por último, la persona se empieza a sentir negativa con ella misma sobre sus competencias, capacidades, deseos y motivación de trabajar, y siente poca realización profesional. En resultado de lo anterior, aparece el burnout (Llobet, 2019).

A pesar que el Síndrome Burnout tuvo otros aportes de otros autores, Maslach, y Fraudenberger, fueron los precursores de las dos ramas principales que surgen de dicho fenómeno (Thomaé, Ayala, Sphan, & Stortti, 2006).. La línea de Freudenberger, representa un enfoque más clínico; mientras que el enfoque de

Maslach, en la agenda científica y basado en el desarrollo histórico, se encuentra en una perspectiva más social.

En el año 2000, el síndrome Burnout fue elevado por la Organización Mundial de la Salud al calificarlo como riesgo laboral, a causa de la frecuencia con el que éste se venía presentando (Saborío & Hidalgo, 2015).

### **Características del Síndrome Burnout.**

A pesar que en la conceptualización del término “burnout”, comúnmente hace referencia al profesional, puede ampliarse a la persona, dado que afecta a los aspectos vitales de la misma. Es un cambio que se va dando de manera lenta y progresiva, lo que hace que sea poco perceptible frente a los ojos del mismo afectado y le sea difícil dimensionar su magnitud. La persona, va notando sutiles diferencias en su actuar, sin tener mucha claridad qué son esas cosas distintas que van tomando el control de su personalidad, ni del por qué se está manifestando en él, “le pasa algo y no sabe qué” (Navarro, 2016). A pesar de ello, el afectado reflexiona y es consciente que lo que está pasando no es normal, de esa manera la persona genera un cambio de actitud frente a la vida de ella misma. Lo que antes hacía de manera agradable y alegre, ahora lo hace con tanto esfuerzo, que a pesar de ello no alcanza sus objetivos. En consecuencia, termina agotada y vacía.

Christina Maslach, propone la definición que tiene más acogida en el presente. Caracterizada por 3 dimensiones de síntomas, que son el agotamiento o cansancio emocional, dónde la persona se ve excedida por las demandas laborales, que conllevan al bajo rendimiento del empleado; la despersonalización o cinismo, que se ve reflejado a la hora en que la persona muestra desinterés, frialdad y

distanciamiento por el trabajo; y la realización personal, la cual está caracterizada por profundizar en los sentimientos de autoconciencia y a la vez percibirse con un bajo desarrollo personal (Ortega, 2015).

En sentido más amplio, el agotamiento emocional se produce en compañía de la frustración y la tensión, cuándo se va perdiendo la motivación de seguir luchando y aguantando las cargas del trabajo (Cordes & Dougherty, 1993).

Según Maslach & Leiter, 1997 al presentarse este desgaste, se produce mayor dificultad para recuperarse. Dado esto, en los días siguientes la persona se siente baja de energía, y sin ánimos para hacerle frente a nuevos proyectos, tal es el punto de fatiga, que sienten que no descansan, no sienten que se recuperan cuándo duermen.

Por otro lado, la despersonalización que presenta el trabajador, se manifiesta en la deshumanización que hace a sus compañeros de trabajo, de la organización, y a sus clientes. Lo anterior, lo expresa por medio de actitudes negativas y la insensibilidad que se ve materializada a la hora de hacer generalizaciones, etiquetas y descalificaciones que logran una brecha entre el sujeto y las demás personas de su entorno laboral, para así evitar cualquier tipo de acercamiento que le sea desgastante (Maslach, Leiter & Schaufeli, 2001).

El cinismo, se presenta en la misma dimensión junto con la despersonalización, trata de minimizar las emociones que eviten que la persona logre desarrollar con eficacia su labor, especialmente en un momento de crisis. A pesar que en ciertas situaciones, se requiere de este distanciamiento a nivel profesional, se torna disfuncional cuándo el trato “distante” se torna tosco, agresivo, sus actitudes se basan “estrictamente por las reglas”, volviendo objetos

impersonales de trabajo a las personas que atiende, y marcando fuertemente un límite a las personas con las que trabaja para así distanciarse y no involucrarse con las dificultades que poseen sus compañeros y las personas que atiende (Maslach, Leiter & Schaufeli, 2001). Es por este motivo, que existe una gran necesidad, que haya empatía en las profesiones de ayuda y servicio a las personas (Bakker, Demfrouiti, & Schaufeli, 2002).

Y la última dimensión, la dimensión de la realización personal hace referencia que la persona siente que no está alcanzando los objetivos propuestos en su trabajo, calificándose a sí mismo de una manera desfavorable, repercutiendo así en el desempeño de su función (Cordes & Dougherty, 1993). El trabajador siente que su desempeño ha disminuido en comparación a cuándo inició (Maslach & Leiter, 1997). Con base en lo anterior, la persona siente que no ha tenido progreso alguno, por lo que no se siente lo suficientemente preparado para los proyectos en los que interviene, llegando a sentirse abrumado (Maslach & Leiter, 1997).

#### *Relación entre la organización y el Síndrome Burnout.*

Dentro de la rama propuesta por Maslach, la cual se denominó como “perspectiva psicosocial”, hay una subcategorización entre las cuales se encuentra la teoría organizacional.

Esta subcategoría, argumenta que los desencadenantes del Burnout son el clima, la estructura y la cultura organizacional, las disfunciones del rol y la falta de salud organizacional. Califica de gran importancia los estresores del contexto de la organización y las estrategias de afrontamiento que se usan ante el Burnout. Se

presentan a continuación los modelos etiológicos (Zuluaga & Ruíz, 2020) que sustentan dicha subcategoría.

*Modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter.*

Según este modelo, basados en la conceptualización que da el Inventario de Burnout de Maslach, los autores de dicha teoría proponen que la dimensión que representa mejor y pronostica la aparición del síndrome Burnout, es la despersonalización, continuada por la falta de realización personal, y después el agotamiento emocional. En este modelo, se plantea que para comprender el síndrome de Burnout se debe tener presente la manera en que los trabajadores interpretan las situaciones que, a causa del síndrome, empiezan a experimentar (Lozano, y otros, 2008).

*Modelo de Winnubst.*

En primer lugar, este modelo expone que el Síndrome Burnout afecta a toda clase de trabajadores. En dicho modelo, el clima, la cultura organizacional y el apoyo social en la organización son interventores para un posible futuro desarrollo del Síndrome Burnout. Entendiendo así que los tipos de estructura organizacionales, dan paso a las diferentes culturas organizacionales y que las causas por las que se presenta el Burnout, dependen del tipo de estructura organizacional y de la institucionalización del apoyo social. Es por esto que los sistemas de apoyo social están íntimamente relacionados con el tipo de estructura organizacional, esto dentro del Modelo de Winnubst. Además, vemos como los sistemas de apoyo social están profundamente relacionados con el tipo de estructura organizacional, por lo que el

apoyo social afecta de manera directa la percepción que el profesional tiene de la estructura organizacional y en resultado, al desarrollo de síndrome Burnout, siendo una variable principal para que este se desarrolle (Tudela, 2013).

### *Diferencia entre el Síndrome Burnout y otros constructos*

Diferencia entre estrés y el síndrome Burnout. El estrés está caracterizado por ser un proceso psicológico que en consecuencia puede tener efectos tanto negativos como positivos; mientras el Burnout hace referencia solo a efectos negativos tanto para el sujeto como para su entorno (Maslach, 2003). Para lograr funciones como la confianza, el respeto y la obediencia, ya que el desgaste produce fracaso; el reto está en promover buenas relaciones interpersonales.

Cuadro No. 1 Diferencia entre estrés y Burnout

| ASPECTO                                | ESTRÉS      | BOURNOUT                            |
|----------------------------------------|-------------|-------------------------------------|
| <b>Implicación en asuntos críticos</b> | Excesiva    | Casi ausente                        |
| <b>Emotividad</b>                      | Hiperactiva | Desgastada                          |
| <b>Predominio de daño al organismo</b> | Fisiológico | Emocional                           |
| <b>Tipo de agotamiento</b>             | Físico      | Físico,<br>motivacional y emocional |

|                  |                                               |                                                                     |
|------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| <b>Depresión</b> | Se traduce en una forma de economizar energía | Se traduce en una pérdida de ilegales, no por el ahorro energético. |
|------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|

(El-Sahili, 2010)

Cada persona expresa sentimientos de manera única y diferente, el desgaste está atado a la personalidad, el compromiso con el trabajo cambia rigurosamente a la persona; no llena sus anhelos como antes (Fuentes, 2015).

*Diferencia entre fatiga física y el síndrome Burnout.* El contraste que existe entre estos dos términos, se centra en el proceso de recuperación (Pines & Aronson , 1988). Mientras en el caso de presentarse fatiga física, se da una recuperación más rápida, incluso acompañada de sentimientos de realización personal y a veces de éxito; en el síndrome Burnout, la recuperación se da de manera lenta y está acompañada de sentimientos profundos de fracaso.

*Diferencia entre depresión y el síndrome Burnout.* La diferencia parte de los patrones de desarrollo y la etiología, que fueron demostrados a partir de investigaciones empíricas, de cada uno de estos fenómenos a pesar de haber ciertas sintomatologías que comparten. Dentro de esas manifestaciones, está el sentimiento de culpa que se da en la depresión mientras que la colera y la rabia son los sentimientos que predominan en el Burnout. Más Freudenger planteó en 1974, que la depresión es uno de los síntomas más característicos del Burnout (Carlin & Garcés, 2010), planteamiento que fue apoyado años más tarde por Hobfoll & Shirom

en 2001, con la teoría de COR donde se muestra el estudio del bienestar y motivación de los trabajadores, en especial en el estudio del desgaste profesional (Blanco, 2016).

Es el desgaste de esta área, a partir del cual se sugirió que los síntomas de la depresión pueden emerger en una etapa posterior al Burnout, lo cual se presenta cuando las pérdidas se incrementan. De este modo Hättinen y cols. (2004), afirmaron que la depresión es una consecuencia negativa del Burnout (Martínez, 2010).

*Diferencia entre tedio o aburrimiento, y el síndrome Burnout* Los términos Tedio o Aburrimiento han sido caracterizados por diversos factores. A continuación, se analizan las diferencias dadas en base a los distintos autores que los han estudiado.

Por su parte, Hallberg en 1994 propone la diferencia en tanto se da el proceso de desarrollo de cada uno de estos fenómenos, explicando que en el contexto laboral cuándo se da un aumento del agotamiento emocional, el tedio baja (Brito, 2021). Y es posterior a estos balances que el trabajador termina desarrollando el Burnout. Por otro lado, Faber en 1983 y Pines en 1981 limitan el Burnout a las profesiones asistenciales y aplican el término de tedio o aburrimiento a los otros tipos de trabajos que no tienen características humanitarias. (Pines & Kraft, 1978) y (Maslach & Jackson, 1981) coinciden en que el Burnout se presenta por las continuas presiones emocionales, y el tedio o aburrimiento puede resultar de cualquier tipo de presión o falta de motivación o innovación en el ámbito laboral del sujeto, pero apoyan que ambos términos son equivalentes cuando el fenómeno es consecuencia de la insatisfacción laboral (Martínez, 2010).

*Diferencia entre acontecimientos vitales y crisis de la edad Media de la vida y el síndrome Burnout.* La crisis de la edad media de la vida del sujeto se diferencia del Burnout porque la crisis de la edad media puede llegar a darse por un balance negativo que hace el profesional de su posición y desarrollo laboral; el Burnout tiende a darse en mayor medida en el caso de los jóvenes que se han integrado recientemente a un nuevo empleo ya que ellos normalmente no están preparados, pues no cuentan con la experiencia ni los conocimientos para afrontar los desafíos emocionales que trae consigo esta nueva práctica (Martínez, 2010).

#### *Causas.*

El síndrome Burnout, es el estado de agotamiento al que llega un trabajador en su empleo, gracias a múltiples causas en las cuales y de manera general, podemos considerar el aburrimiento, el stress, crisis en el desarrollo de la carrera profesional, pobres condiciones económicas, sobrecarga de trabajo, falta de estimulación, pobre orientación profesional, aislamiento (Thomaé, Ayala, Sphan & Stortti, 2006). Existen 5 categorías que precisaremos a continuación, que contribuyen también al desarrollo de este síndrome.

Los componentes personales premórbidos, que son aquellas características que incrementan las posibilidades de padecer el Burnout tales como la edad, el sexo, las variables familiares, y la personalidad (Ledesma, 2015).

La inadecuada formación profesional en cuanto a poseer una alta teoría y poca práctica en el campo en el que se desenvuelve el sujeto, poco conocimiento en técnicas de autocontrol emocional, al igual que poca información sobre el

funcionamiento de las organizaciones en la que se va a trabajar (Saborio & Hidalgo, 2015).

Factores laborales o profesionales, que abarcan múltiples aspectos como las instalaciones del lugar donde se labora, el entorno humano, los bajos salarios, la sobrecarga de trabajo, el escaso trabajo en equipo, lo relacionado a la transferencia y la contratransferencia entre las personas de la organización, la falta de energía y de recursos personales para responder a las demandas laborales, el conflicto de rol por su ambigüedad, la incertidumbre o falta de información sobre aspectos relacionados con el trabajo (evaluación, funciones, objetivos o metas, procedimientos, etc.), la falta de equidad o justicia organizacional, las relaciones tensas y/o conflictivas con los usuarios/clientes de la organización, la falta de participación en la toma de decisiones, la imposibilidad de poder progresar/ascender en el trabajo o aún las relaciones conflictivas con compañeros o colegas (Thomaé, Ayala, Sphan & Storti, 2006).

Los factores sociales expresados en que la persona siente la necesidad de alcanzar prestigio a través de su profesión a como dé lugar, para tener una alta reputación social y familiar, y por ende un alto estatus económico (Gallego, 2020).

Finalmente, los factores ambientales que contemplan aquellos cambios significativos de la vida como la muerte de familiares, matrimonio, divorcio, nacimiento de hijos (Saborio & Hidalgo, 2015).

### *Síntomas.*

Las alarmas se encienden, cuando aparecen ciertos rasgos en la persona, características que dan cuenta de la sintomatología del Síndrome Burnout. Dentro

de estos rasgos, hay 4 categorías que los abarcan de manera global, estas son los síntomas cognitivos, síntomas afectivo-emocionales, síntomas actitudinales y síntomas conductuales (Martínez, 2010).

En los síntomas cognitivos, el sujeto no siente que le den el valor suficiente a su trabajo. Por esta razón, comienza a sentir cierto malestar y a percibirse incompetente para realizar tareas. Se va presentando tal desvalorización del sujeto hacia sí mismo que se conduce a un “autosabotaje” (Martínez, 2010).

En los síntomas afectivo-emocionales, se empieza a manifestar un aislamiento afectivo, impaciencia e irritabilidad, el temor de verse como una persona a la que poco estiman. A su vez, se presenta déficit en la concentración, la memorización, la abstracción y construcción de juicios por la ansiedad que está empezando a vivir. Lo anterior termina repercutiendo negativamente en el rendimiento del trabajo y en la relación con los compañeros y clientes (Castillo, 2000).

En la categoría de síntomas actitudinales, están la desmotivación por trabajar, la apatía, la irresponsabilidad y el cinismo (Grillo, 2020).

La última categoría que se presenta, es la de los síntomas conductuales como el aislamiento laboral, agresividad en la conducta y aumento en comportamientos de alto riesgo, como la conducción imprudente, aficiones suicidas, dificultad para relajarse, consumo excesivo de alcohol y fármacos, problemas matrimoniales y familiares (Castillo, 2000).

Existe un conjunto de síntomas que refieren a un cuadro clínico. Estos son la negación, en tanto es la persona afectada la última en asimilar que tiene un problema; el aislamiento, el cual se presenta de parte del sujeto en cuestión en

relación con su familia, colegas y amigos; la ansiedad, manifestada en la sensación constante que algo malo pasará; el miedo o temor presente, cuándo la persona se dirige a su trabajo; la depresión, el cuál es uno de los síntomas más presentes y peligrosos a causa que puede desenlazar en el suicidio; la ira, cuándo pierde la calma y control de ella misma, manifestando enojo desbordado al tratar con lo compañeros, personas a cargo y demás personal de la compañía; fuga o anulación, la persona llega tarde a sus compromisos relacionados con su labor o muestra desinterés en el trabajo (Bernal, 2020).

Dentro del cuadro clínico, también se encuentran los síntomas de adicciones, donde el consumo de sustancias aumenta; los cambios de personalidad, reflejados en la incapacidad que tiene el sujeto para confiar en otros; la culpabilidad y autoinmulación, considerando que cualquiera puede realizar la labor que ellos desempeñan y que lo que realizan en su trabajo hace parte de un castigo y sienten que no son importantes en su medio laboral; las cargas excesivas de trabajo, aceptar varios turnos o pasar mucho tiempo en el lugar de trabajo, y así comprobar que todo está bien; comportamiento riesgoso, que no es característico de la persona, lo que puede terminar en un acto embarazoso, inapropiado e impulsivo; llegando a ser peligroso en diversos aspectos de la vida (Saborio & Hidalgo, 2015).

### *Consecuencias.*

La sintomatología que genera el síndrome Burnout, de por sí ya son secuelas que van dejando en el trabajador grandes cambios, pues al afectarlo a él afecta su entorno y lo que él hace. Adicionalmente se encuentran las consecuencias que están relacionadas con el contexto organizacional, donde encontramos el abandono

de la organización, la rotación laboral, la insatisfacción laboral y la pérdida de motivación, repercutiendo negativamente en la empresa y su lugar de trabajo (Fernández, 2019).

### *Prevención y tratamiento.*

En las técnicas de prevención y tratamiento, encontramos estrategias individuales de afrontamiento y estrategias organizacionales (Fernández, 2019).

Dentro de las estrategias de afrontamiento, están las técnicas de autocontrol emocional, en las que se encuentran un cúmulo de técnicas psicológicas para así detener y disminuir el malestar emocional. En ellas están las técnicas de reestructuración cognitiva, con ellas lo que se busca es cambiar los pensamientos negativos por otros más racionales; las técnicas de habilidades sociales, enfocadas a desarrollar comportamientos eficaces de interacción social; las técnicas de resolución de problemas, que nos permite acceder a respuestas rápidas y racionales ante los problemas que se presenten; técnicas de respiración; técnicas de relajación; técnicas de mindfulness; adaptación de las expectativas a la realidad diaria; equilibrio en áreas vitales como familia, amigos, descanso, trabajo; promoción de una buena atmósfera de equipo: espacios comunes, objetivos comunes; limitar la agenda laboral; y formación continua dentro de la jornada laboral (Martínez, 2010).

Por otro lado, se encuentran las estrategias organizacionales. En ellas se dan los programas de socialización anticipada, con lo que se busca que el trabajador interactúe y adquiera habilidades necesarias previamente a incorporarse a su trabajo dentro de la organización; los programas de retroinformación y evaluación,

que trata de instaurar en la cultura organizacional, proporcionándole la información al trabajador sobre su actividad laboral, y así no será tomadas como un juicio sorpresa; para finalizar, están los programas de desarrollo organizacional: buscar que el trabajador se encuentre motivado para el cambio y desarrollo personal y profesional, creando el ambiente óptimo e implementando los programas adecuados dentro de la organización (Fernández, 2019).

### *Diagnostico*

El síndrome Burnout, cuenta hoy día con diferentes instrumentos para que sus variables sean medidas, y así poder tomar decisiones. Ya que el Burnout cuenta con conceptos asociados y similares, se necesita con mayor razón un instrumento que realice la medición precisa y confiable.

En este caso el Maslach Burnout Inventory (MBI), ha sido el de mayor acogida en el contexto organizacional. Es un cuestionario constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo. Su función es medir el desgaste profesional, midiendo la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout. Este instrumento, mide los 3 aspectos del síndrome de Burnout. Primero, la subescala de agotamiento o cansancio emocional; valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Siguiendo con la subescala de despersonalización, en la que se valora el grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y distanciamiento. Por último, la subescala de realización personal que evalúa los sentimientos de autoconciencia y realización personal en el trabajo (Moreno, Rodriguez & Escobar, 2001).

### **Antecedentes Empiricos del Síndrome Burnout.**

En el primer semestre de 2021, se realizó un estudio que tuvo como población objetivo personas que laboran en áreas de servicio al cliente, siendo de las más áreas laborales más alteradas por este Síndrome Burnout. Esto con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los trabajadores y el rendimiento laboral de las empresas. La forma de acceder a este tipo de empleos, los hace accesibles y los convierte, en varias ocasiones en la primera opción y oportunidad laboral para los jóvenes en el presente. Son en estos casos que este tipo de empleados, se ven más propensos a padecer el Síndrome Burnout, en tanto están más expuestos a vivenciar sentimientos de insatisfacción o frustración, en mayor medida porque no saben de las consecuencias y manifestaciones características del Síndrome (González Barreiro, 1997).

En este tipo de organizaciones, los cargos administrativos y directivos tienden a tener claro las responsabilidades laborales, el manejo de la operabilidad, más no del estado emocional y la salud mental del recurso humano. Por ello, no cuentan con las habilidades que se requieren para identificar factores de riesgo potenciales, en el desarrollo de estrés laboral. Lo que, en consecuencia no les permite tratar este factor anulando la posibilidad de convertir este elemento, en un elemento de relevancia, que les lleve a prestarle la atención para enfrentarlo y convertirlo en un factor que esté presente en las actividades para contrarrestarlo. Por otra parte, el autor González Barreiro (1997) expone, que, en el cargo laboral de agentes de servicio al cliente, no dispone de una preparación continua eficiente que le permita al trabajador desarrollar formas adecuadas ante situaciones variables.

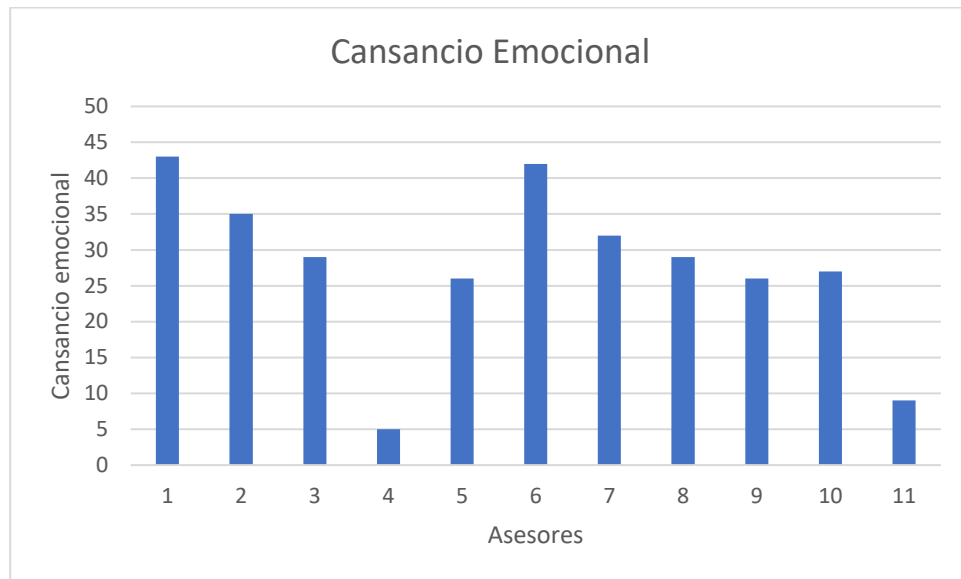
En conclusión, en el estudio hecho por Urrea Ana, Vega Mónica y García Juan (2021), los asesores de servicio al cliente experimentan consecuencias a causa del Síndrome Burnout, donde se ven afectadas características psicosociales como las relaciones interpersonales, condiciones laborales; incluyendo factores organizacionales e individuales.

### **Metodología**

Se realiza un estudio a 11 personas, las cuales laboran como agentes de servicio al cliente. Haciendo uso del instrumento más conocido, para determinar la presencia del Síndrome Burnout, el Maslach Burnout Inventory (MBI), se precisa en cada una de las categorías que componen el estudio del Síndrome. El cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal son medidos independientemente para definir si superan o no el valor que está propuesto por los rangos que determinan el Burnout. Posteriormente, se hace el cruce de variables con cada una de las características del síndrome: la edad, el sexo y el tiempo laborado.

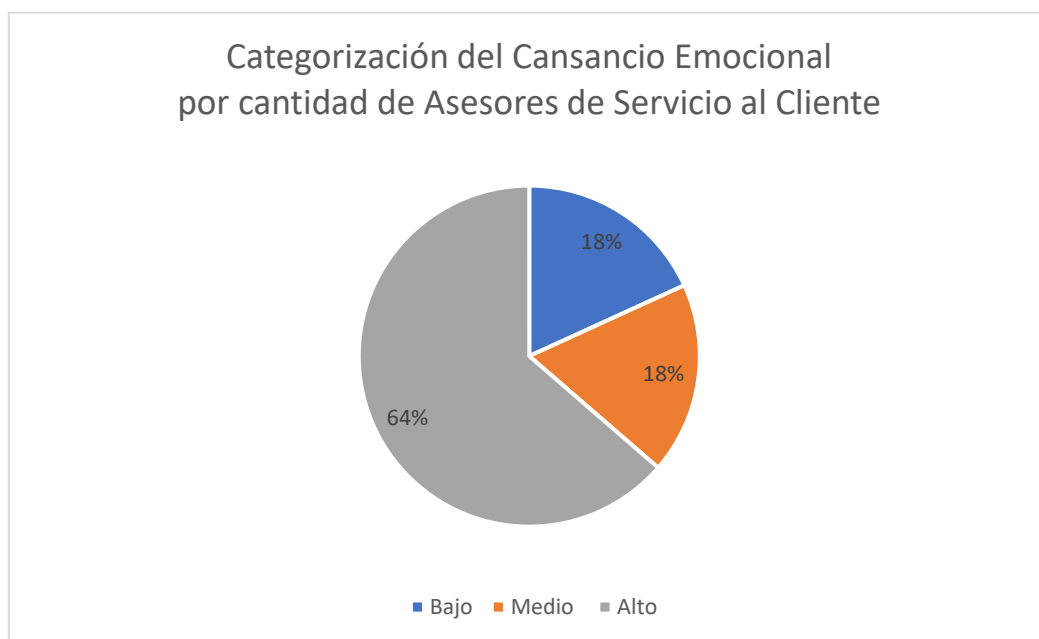
## Resultados

A continuación, se presenta la gráfica de Cansancio Emocional, en dónde en dicha variable la puntuación mayor a 26, da indicios de Burnout.



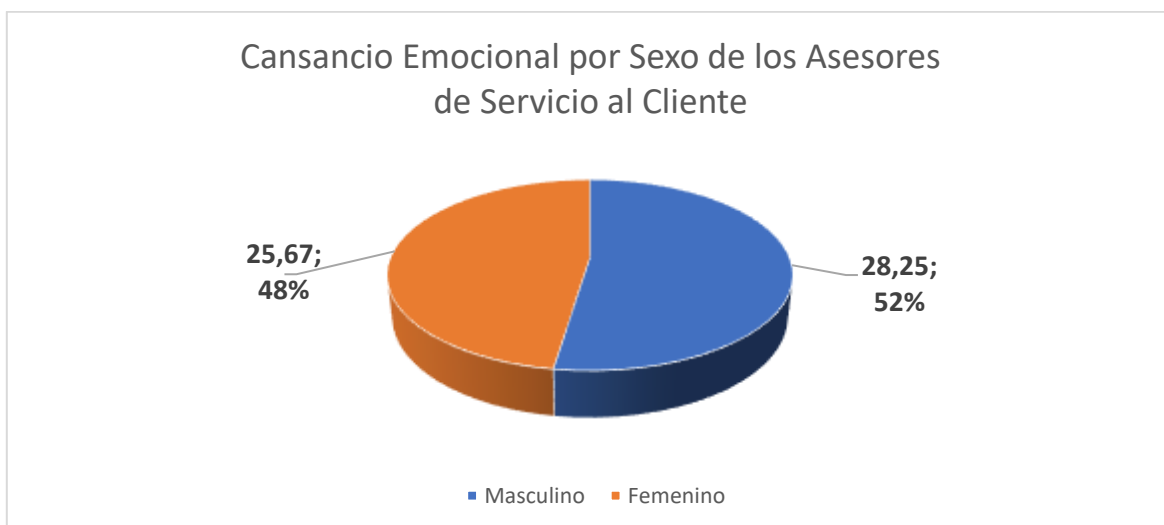
En 9 de las 11 personas encuestadas, se puede evidenciar la manifestación del Síndrome. Esto significa que en el 81,82% hay presencia del Cansancio Emocional, y tan sólo el 18,18% de la población encuestada tiene baja presencia en esta variable.

La siguiente gráfica, muestra la categorización del Cansancio Emocional y el porcentaje que obtiene, a partir del estudio realizado.



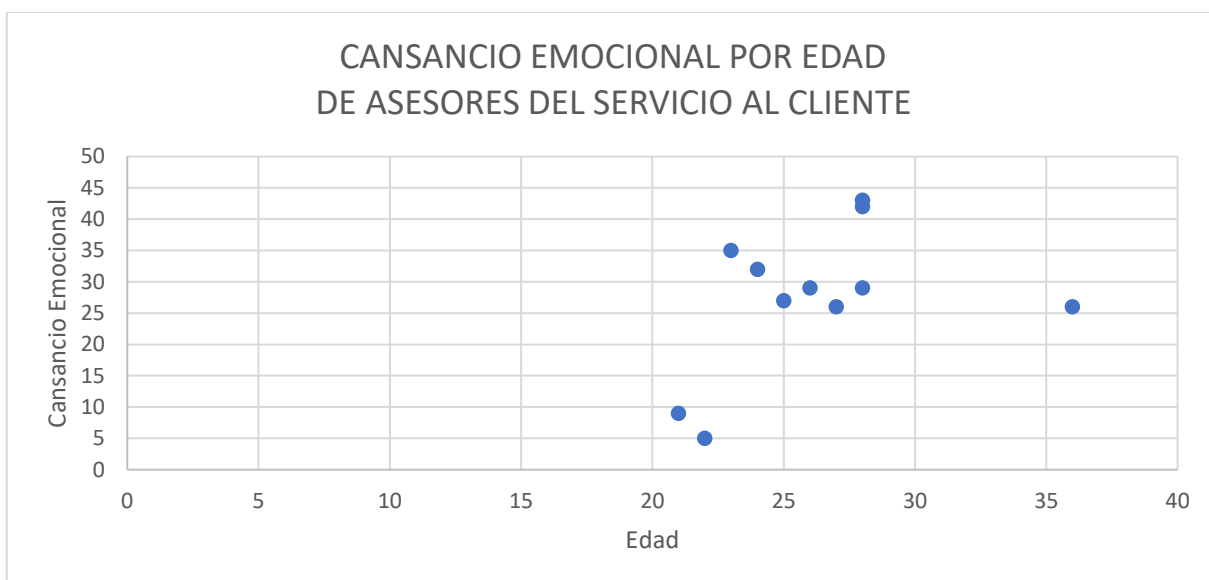
Mostrando que el 64%, presenta un alto nivel de esta variable, el 36% restante se divide, cada uno en 18% concernientes a un nivel medio y bajo.

La gráfica a continuación, muestra el nivel de Cansancio Emocional que se presenta en la muestra, haciendo una caracterización por sexo.



En primera instancia se determina que, en las mujeres, este aspecto no supera el valor de 26, por lo que se puede concluir que, a diferencia del sexo masculino, que cuenta con un valor de 28,25, las mujeres no están dentro del rango que establece que padecen esta variable; en cambio los hombres sí, con un valor de 28,25. Sin embargo la diferencia, es de apenas 2%, diferencia que justo se encuentra en el rango limite para determinar si se padece o no esta categoría del Síndrome Burnout.

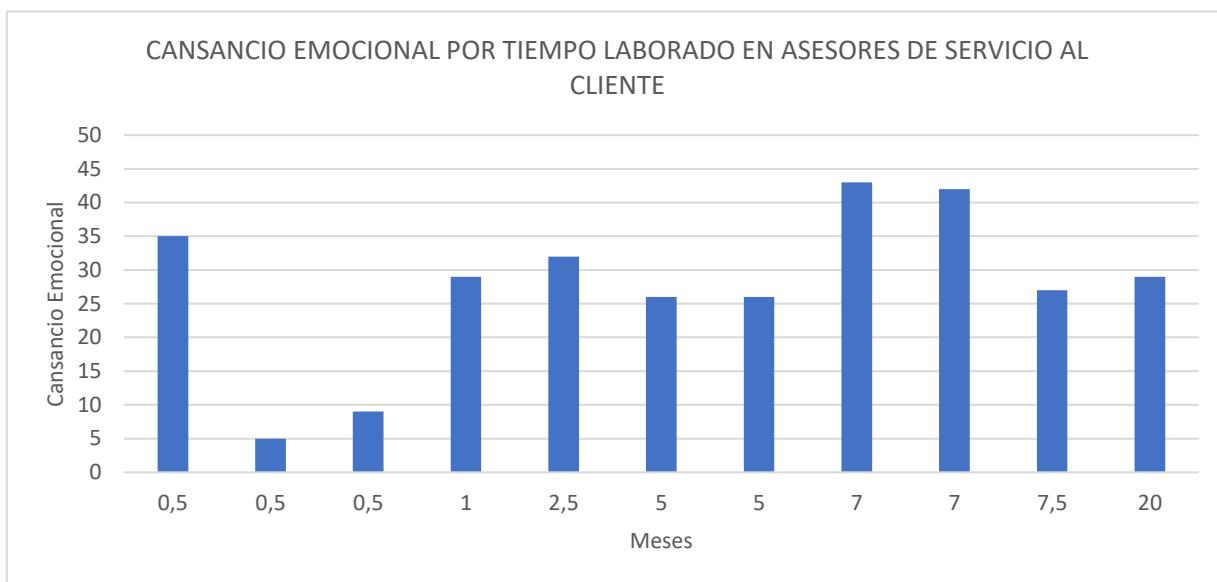
En el estudio relacionado en el Cansancio Emocional con la edad, se obtuvo el siguiente resultado:



Se puede apreciar como las personas de menor edad, se caracterizan por tener bajo cansancio emocional. Mientras que el resto, personas mayores, igualan y superan el valor límite de esta variable. El 18,18%, presenta un Cansancio Emocional bajo y tienen la edad menor a 25 años. El 81,82% restante, tiene edad

igual o mayor a 25 años, y en este grupo de personas es en el que se encuentra la variable de Cansancio emocional, en un rango cerca y superior a 26.

A continuación, la gráfica nos señala la relación entre el cansancio emocional y el tiempo (en meses) laborado.



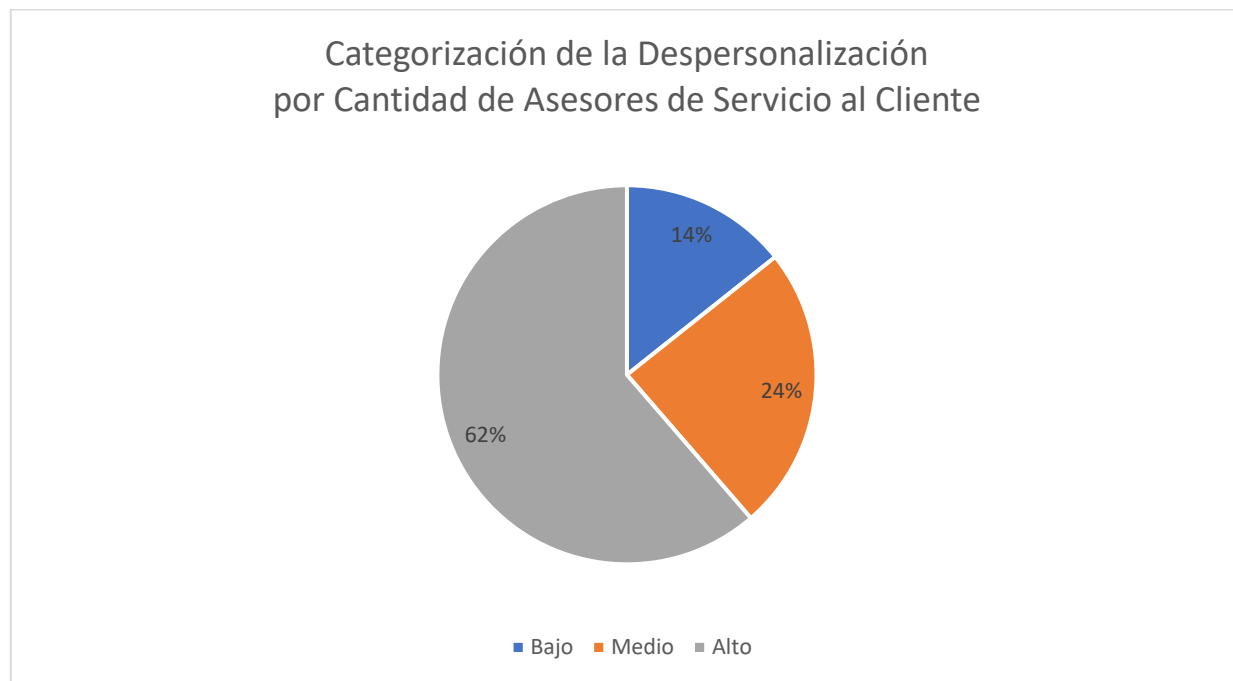
Se puede ver que no es progresivo el desarrollo del Cansancio Emocional, a partir del avance que se va dando en el tiempo.

Ahora, se da el enfoque en el presente estudio, en la categoría de la despersonalización. Así, se presenta esta variable en la muestra.



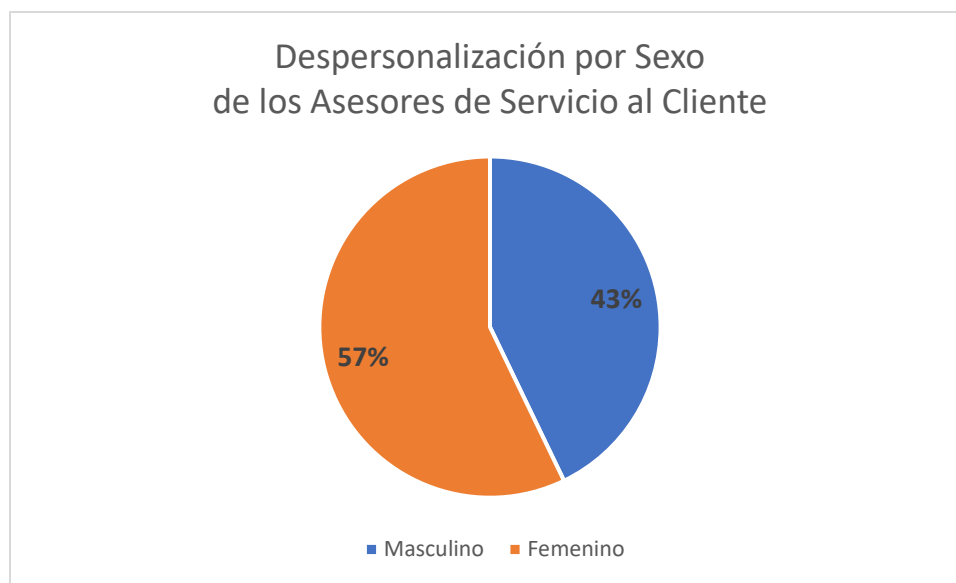
Es un resultado variable, en un gran rango de resultados. Que va desde la 0 despersonalización, hasta niveles de más de 35. En esta categoría, los resultados de más de 9, señalan indicios de Burnout. En cuyo caso, la gráfica nos muestra que, a excepción de un solo agente, cuenta con valores por debajo de 9, incluso al punto no poseer niveles de despersonalización.

La siguiente gráfica, muestra la categorización de Despersonalización y el porcentaje que obtiene cada parte, a partir del estudio realizado.



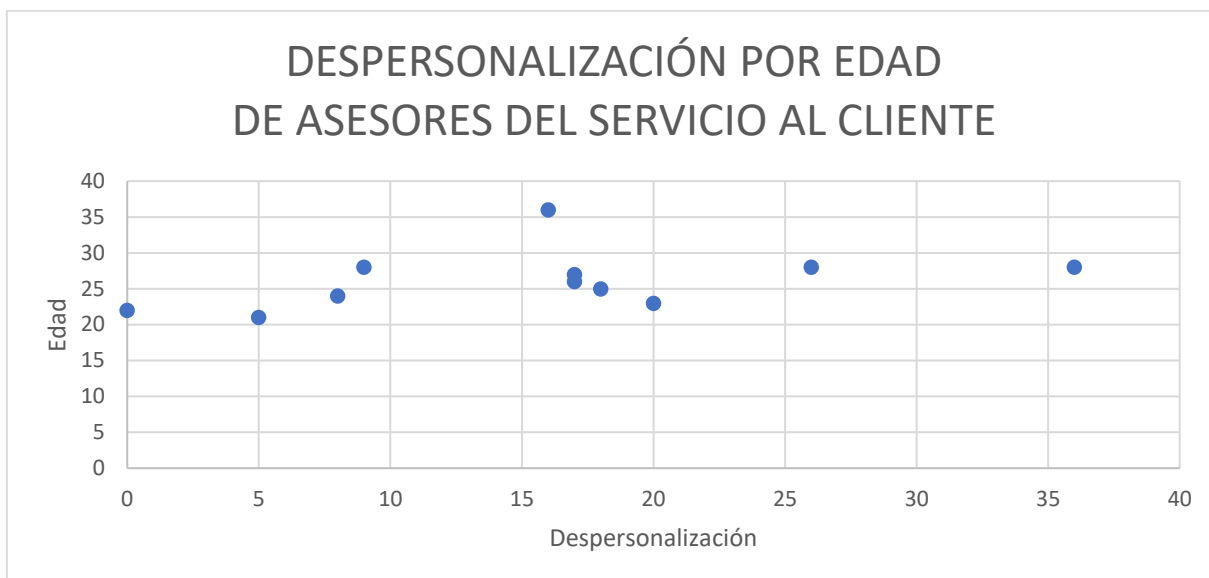
Mostrando que el 62%, presenta un alto nivel de Despersonalización, el 24% un nivel medio, y el 14% un bajo nivel en esta categoría del Síndrome Burnout.

En esta gráfica, se representa el nivel de Despersonalización caracterizándolo a partir del sexo.



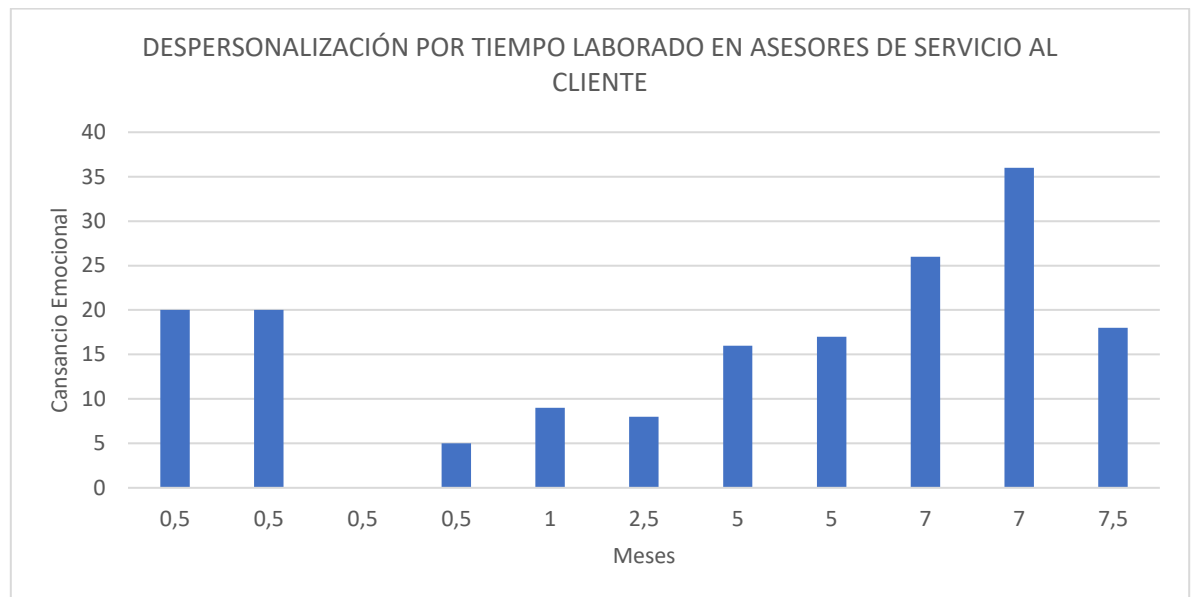
Se aprecia que en el caso de los hombres se presenta en menor porcentaje la Despersonalización, siendo de un 43%, en tanto que las mujeres representan el 57%.

Al establecer la relación entre la edad y la Despersonalización, este fue el resultado obtenido:



En la gráfica, se puede observar que el 90,91% de la población se encuentra en el rango de los 20 a los 30 años. Y que el 63,64%, presenta un nivel alto de Despersonalización.

La Despersonalización, y el tiempo laborado nos muestran la siguiente relación:

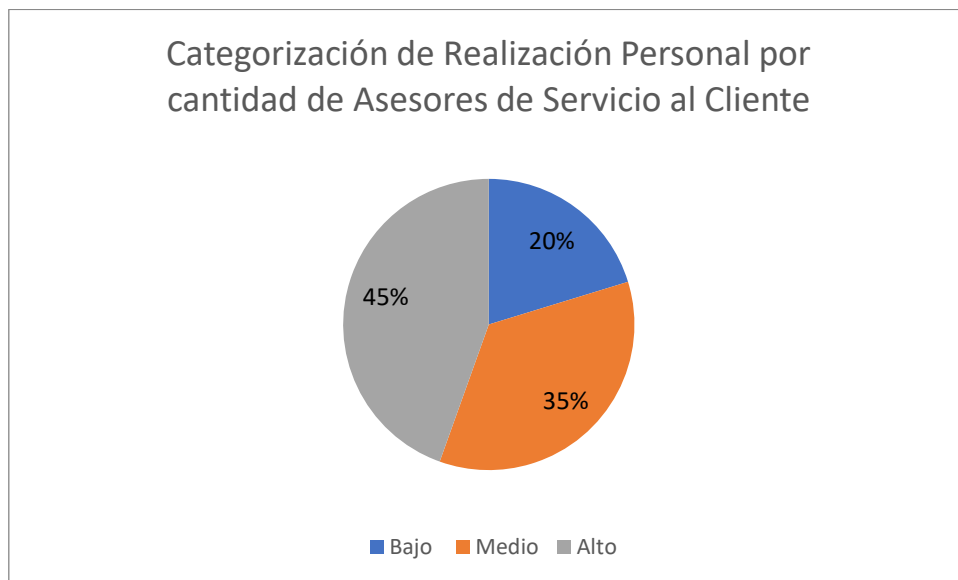


En esta gráfica, se aprecia como en la actividad de asesores de servicio al cliente, se inicia con una alta despersonalización. Pasado el tiempo se da una regulación de este aspecto, que al parecer vuelve en aumento en tanto pasa el tiempo.

Por último, se evaluó la categoría de Realización personal.

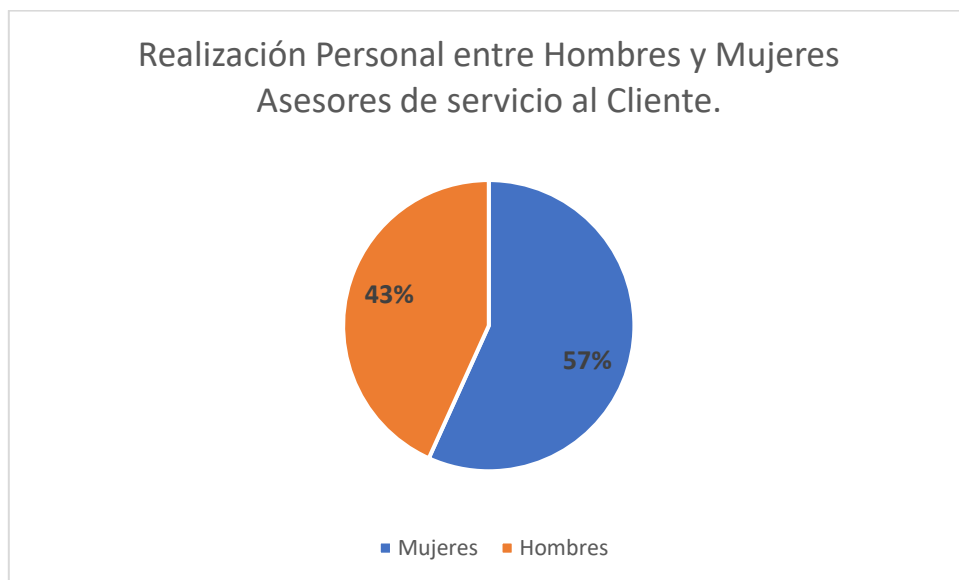


Los valores por debajo de 34, son considerados como baja Realización Personal.



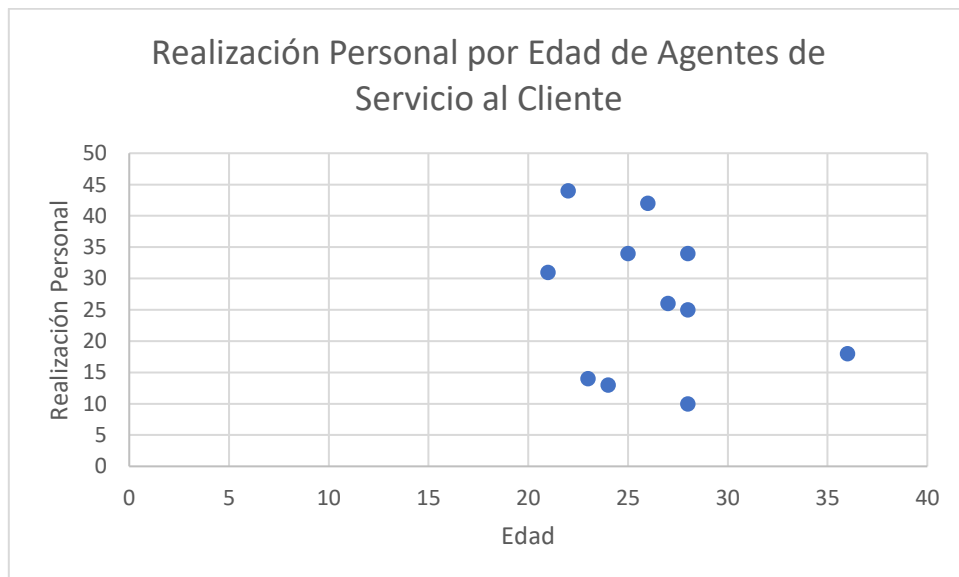
En esta variable se observa, como el 20% de la población estudiada refleja no alcanzar la Realización personal, mientras que el 70% si lo evidencia.

La siguiente gráfica, muestra cómo se presenta la Realización Personal tanto en hombres como mujeres.



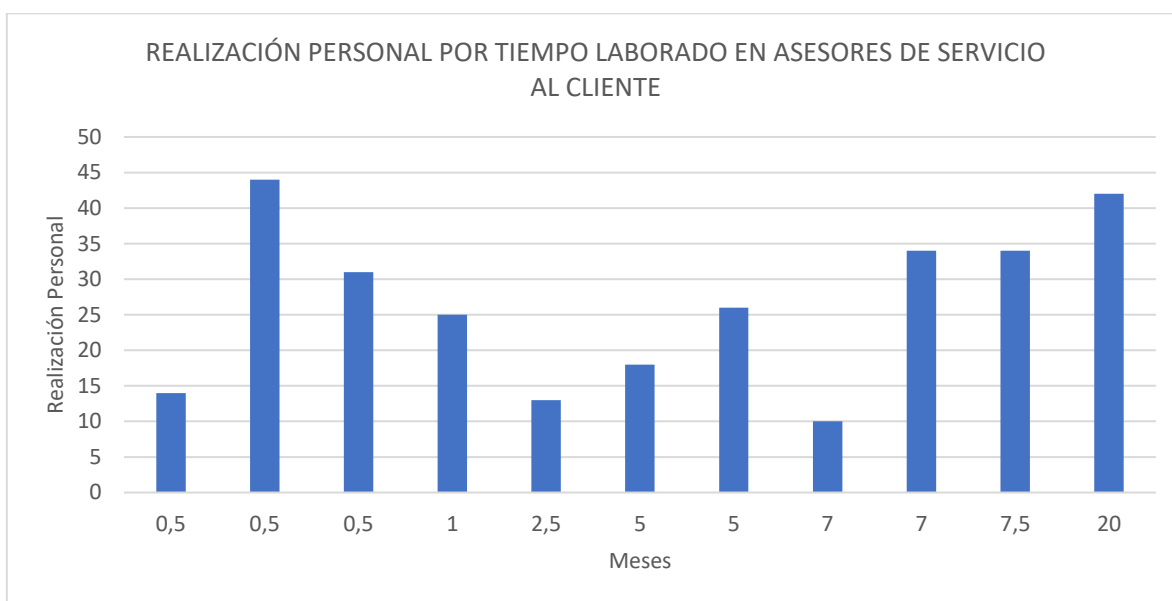
Se aprecia que, en la labor de asesores de servicio al cliente, la realización personal es mayor en mujeres, que en hombres.

En la representación a continuación, es el comportamiento que se presenta en la población con base en la edad.



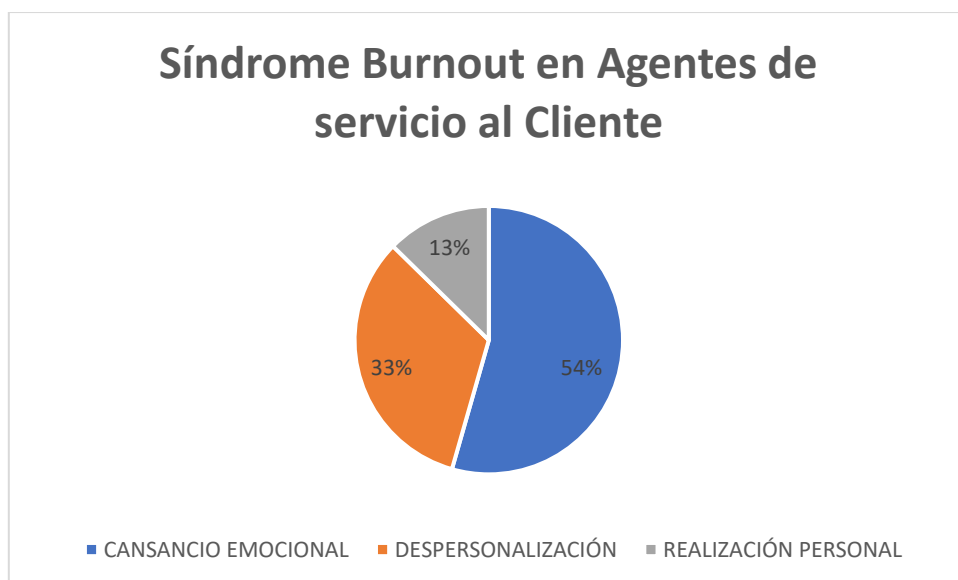
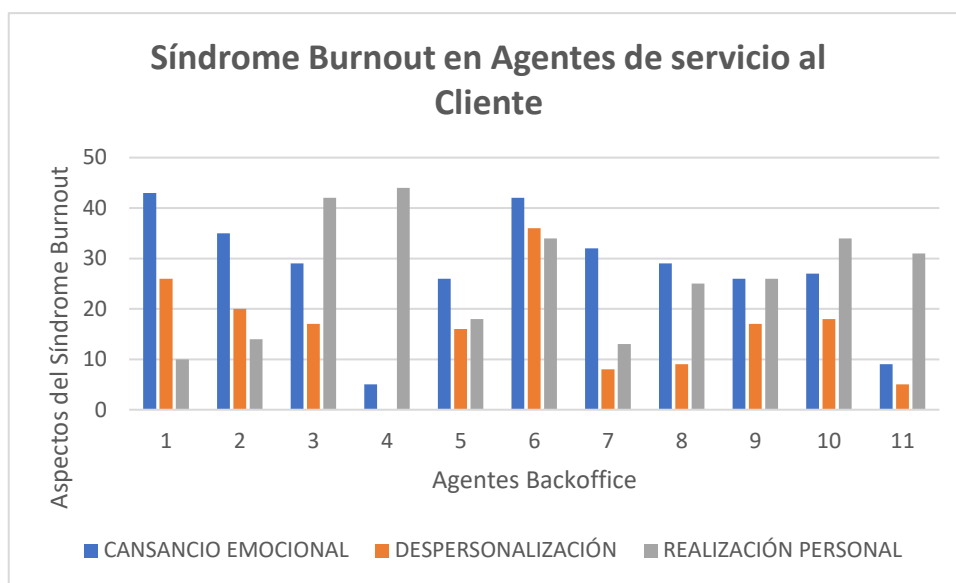
Se evidencia que 63,64% posee una Realización Personal baja, un 18,18% una Realización Personal media y el otro 18,18% una realización alta. El 63,64% se encuentra en el rango de edad de los 20 a los 30 años. Esto es que, en esta labor el 36.36% (menos de la mitad), sienten Realización Personal.

Finalmente, se encuentra relacionada la variable de Realización personal con la del tiempo laborado.



A partir de ella, se concluye que no hay una tendencia en relación a la cantidad de tiempo que se ha trabajado para percibir la realización personal, ambos ítems son variables. Lo que significa que tanto en las primeras semanas, como en meses de recorrido se puede presentar altos niveles de realización personal como bajo.

En la siguiente gráfica, se evidencian las categorías del Síndrome Burnout al mismo tiempo, por cada persona encuestada.



En términos generales, de las tres categorías características del Síndrome Burnout, el cansancio emocional es la categoría que está más presente en los agentes de servicio al cliente, seguida de la despersonalización y por último la realización personal.

## **Conclusiones**

Las 3 categorías de estudio del Síndrome Burnout, como lo son el cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal; se estudiaron en relación a otras tres variables que son el sexo, tiempo laborado y la edad. De esta manera se puede ver que en la categoría del cansancio emocional y la despersonalización se presenta la tendencia a ser mayor en las mujeres que en los hombres, y que ellos manifiestan mayor grado de realización personal. En las tres categorías, estudiadas en relación al tiempo laborado, no se muestran tendencias, en los tres casos son variables. Y, por último la variable de la edad en la categoría de cansancio emocional y despersonalización, muestra que entre mayor edad, más presencia de estas dos variables están presentes en los agentes. Caso contrario en la categoría de realización personal, pues entre menos edad, mayor nivel en esta categoría, se presenta.

## Bibliografía

- Bakker, A., Demfrouiti, E., & Schaufeli, W. (2002). Validation of the Maslach Burnout Inventory – General Survey : An internet study. *Anxiety, Stress and Coping* , Vol. 15, Nº 3, pgs. 245 – 260
- Bernal Serrano, G. (7 de Octubre de 2020). Bienestar laboral. *Síndrome de Burnout o síndrome del trabajador quemado, ¿te suena?*
- Blanco Donoso, L. M. (2016). Bienestar en profesionales de enfermería: estudio multimétodo sobre recursos emocionales, laborales y de recuperación Implicados. *Universidad Autónoma de Madrid*.
- Brito, E. (15 de Enero de 2021). Síndrome de Burnout.
- Carlin, M., & Garcés de los Fayos Ruíz, E. J. (Enero de 2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de psicología*, 169-180.
- Castillo Ramirez, S. (Marzo de 2000). Conferencia Dictada por la Dra. Castillo Ramírez en las XIV Jornadas de Medicina Legal, 4-6 de Agosto del 2000. *El síndrome de "Burn Out" o síndrome de agotamiento profesional*. Scielo.
- Celis , M. L., Gutiérrez Aceves, G. A., Moreno Jiménez, S., Farias Serratos, F., & Suarez Campos, J. (2006). Síndrome de Burnout. *medigraphic Artemisa en línea*, Vol. 11, No. 4: 305-309, 2006.
- Cogollo Milanés, Z., Batista, E., Cantillo, C., Jaramillo , A., Rodelo , D., & Meriño , G. (2009). Desgaste profesional y factores asociados en personal de enfermería de servicios de urgencias de Cartagena, Colombia.
- Cordes, C., & Dougherty, T. (1993). "A review and an Integration of research on job Burnout. *The Academy of Management Review*, Vol 18, Nº 4, pgs. 621 – 657. Obtenido de Revista Electrónica Psiquiatria.com: [www.psiqiat.com](http://www.psiqiat.com)
- Dr. Mg. Navarro, J. (22 de Agosto de 2016). Un poco de historia sobre el burnout, nuevo 2016. *Revista Ideides. UNTREFF*.
- Dra. Fernández Marín, P. (6 de Agosto de 2019). Burnout laboral o síndrome de desgaste profesional. *ASEPEYO salud*.
- El-Sahili, L. (2010). Psicología para el docente. Guanajuato, México.
- Fernández Marín, P. (6 de Agosto de 2019). Asepeyo salud. *Burnout laboral o síndrome de desgaste profesional*.
- Fuentes Castillo, M. (2015). Burnout y comportamiento organizacional. *Tesis de grado*. Quetzaltenango, Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Gallego, S. Y. (2020). Salud Laboral. *¿Qué es el síndrome del Burnout o el síndrome de desgaste profesional?*

- Gil-Monte, P. R., & Peiró, J. M. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *anales de psicología*. Murcia, España: vol. 15, nº 2, 261-268.
- Grillo, G. S. (2020). ¿Qué es el síndrome de burnout? Síntomas y consecuencias. *ITZE Salud Mental*.
- Ledesma Achuy, C. A. (Marzo de 2015). Universidad Ricardo Palma. *Síndrome de Burnout en el personal asistencial de la Clínica del Hospital "Hermilio Valdizán"*.
- Llobet, A. B. (6 de Mayo de 2019). Síndrome de Burnout: qué es, causas, síntomas, tratamiento y consecuencias. *Psicología Online*.
- Lozano, L. M., Cañadas, G., Martín, M., Pedrosa, I., Cañadas, G., Suárez, J., . . . De la Fuente, E. (2008). Aula abierta. Universidad de Oviedo. *Descripción de los niveles de Burnout en diferentes*.
- M, R., Fernández, T., & Tamaro, E. (2004). Biografía de Graham Greene. *Biografías y Vidas. La enciclopedia biográfica en línea*. Barcelona, España.
- Martínez Pérez, A. (Septiembre de 2010). El síndrome Burnout, evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia. Revista de comunicación*, 42-80.
- Maslach, C. (liber. vol.20 no.2 de Diciembre de 2014). Reflexiones sobre el síndrome de Burnout. (A. Juárez García, Entrevistador)
- Maslach, C. (s.f.). Job burnout: New directions in research and intervention. 12:189-192. *Curr Dir Psychol Sci*. 2003; 12:189-192.
- Maslach, C. (s.f.). *La escala del Burnout*. SALVAT.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). *MBI: Maslach Burnout Inventory. Manual*. Palo Alto: University of California, Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., & Leiter, P. (1997). Jossey- Bass Inc. Publishers. *The Truth About Burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*. San Francisco, California, Estado Unidos.
- Maslach, C., Leiter, P., & Schaufeli. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, Vol. 52, pgs. 397- 422.
- Mingote, J. (1998). "Síndrome Burnout o Síndrome de Desgaste Profesional". *Formación médica continuada en atención primaria*, Vol. 5, nº8, pp. 493.
- Montoya, L. (27 de Agosto de 2020). Biografía Herbert Freudenberg. *Historia-Biografía*.
- Moreno Jimenez, B., Rodriguez Carvajal, R., & Escobar Redonda, E. (2001). Ansiedad y Estrés. *La evaluación del Burnout profesional. Factorialización del MBI-GS un análisis preliminar*. Madrid, España: Universidad Autónoma .
- Olivares Faúndez, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Scielo*, Vol.19 no.58 .

OMINT. (s.f.). Cuestionario Burnout.

Ortega Ortiz, H. (2015 ). El Síndrome de Burnout: Características clínicas, comorbilidades, riesgos y costos de una adaptación no exitosa al estrés laboral. *E. México* .

Panqueva, J. (23 de Octubre de 2015). Un caso acabado, de Graham Green. *Es lo Cotidiano. Las redes sociales son el periodico*.

Pedrosa, I., & García Cueto, E. (2012). Adaptación al Español del Athlete Burnout Questionnaire (ABQ) en una muestra española de deportistas. *ResearchGate*, 155-166.

Pines, A., & Aronson , E. (1988). Carrer burnout: causes and cures. *New York: The Free Press*.

Pines, A., & Kraft, D. (1978). *Doping with burnout. Ponencia presentada en la*.

Raedeke, T. (1997). Is burnout more than just stress? A sport commitment perspective. *Journal of sport and excersice psychology*, 396-417.

Saborío Morales, L., & Hidalgo Murillo, L. F. (Marzo de 2015). Scielo. *Síndrome de Burnout*. Scielo.

Saborio Morales, L., & Hidalgo Murillo, L. F. (Marzo de 2015). Síndrome de Burnout. Costa Rica.

Sotelo Rodrifuez, J. D., Cubillos Gutierrez, J. C., & Castañeda Niebles, J. C. (2019). Evaluación de estrés laboral y síndrome de Burnout en colaboradores de firma de abogados Coosoliserv en la ciudad de Bogotá. *Coorporación universitaria Minuto de Dios. Sede virtual y a distancia. Facultad de ciencias empresariales*. Bogotá D.C.

Thomaé, M. N., Ayala, E. A., Sphan, M. S., & Dra. Stortti, M. A. (Enero 2006). Etiología y prevención del síndrome Burnout en los trabajadores de la salud. *Revista de Posgrado de la Vía Cátedra de Medicina*, N° 153.

Tudela Carrillo, F. A. (16 de Diciembre de 2013). *Malestar docente*. Obtenido de Modelos teóricos y explicativos del síndrome de Burnout: <https://www.estres.edusanluis.com.ar/2013/12/modelos-teoricos-y-explicativos-del.html>

Viloria Marín, H., & Pardes Santiago, M. (2002). Estudio del Síndrome de Burnout o desgaste profesional en los profesores de la universidad de los Andes. *Universidad de lo Andes. Venezuela*, 29-36.

Zuluaga Alvarado, I. A., & Ruíz Rico, J. (14 de Noviembre de 2020). Universidad Cooperativa de Colombia. Facultad ciencias humanas. Programa de Psicología. *El Burnout y cómo incide en trabajadores de organizaciones*. Bogotá D.C, Cundinamarca, Colombia .