

El Síndrome de Burn-out y el Clima Organizacional en el Desarrollo Laboral*

Leandra Galeano

leandragaleano@gmail.com

Sara Parra Galvis

Sara_parra@hotmail.com

David Bromet

lapelu86@hotmail.com

Resumen

Este artículo de revisión hace una aproximación al origen, opiniones y características del síndrome de Burn-out, identificando los comportamientos en el clima organizacional de las empresas que facilitan la aparición de dicha patología, entendida esta como un conjunto de signos y síntomas que aparecen como consecuencia de una recompensa inferior a la esperada por parte del trabajo realizado; dicho de otra forma, estar quemado en el trabajo o ser infeliz. Para ello, se realizó una búsqueda general en bases de datos indexadas y se construyeron matrices y fichas que facilitaron la organización y el análisis del material encontrado. La mayoría de las investigaciones consultadas han considerado la importancia de realizar estudios individuales sobre el tema del Burn-out, porque es de esta manera que se pueden plantear soluciones y evitar patologías que aunque no tan conocidas si representan un riesgo para el clima de la organización actual.

Palabras Claves: Clima Organizacional, Estrés, Síndrome de Burnout.

* Artículo de revisión presentado como trabajo final del Diplomado: "Gestión del talento humano: macro procesos de área" y como trabajo de grado para optar el título de Administrador de Negocios, Universidad de San Buenaventura, Medellín, 2012. Asesora Jenny Acevedo.

Abstract

This article of review does an approximation to the origin, opinions and characteristics of Burn-out's syndrome, identifying the behaviors in the climate organizacional of the companies that facilitate the appearance of the above mentioned pathology, understood this one as a set of signs and symptoms that appear as consequence of a low reward to waited on the part of the realized work; saying of another form, to be burned in the work or to be an unlucky person. For it, a general search was realized in indexed databases and there were constructed counterfoils and cards that facilitated the organization and the analysis of the opposing material. The majority of the consulted investigations have considered the importance of realizing individual studies on the topic of the Burn-out, because it is hereby that can appear solutions and avoiding pathologies that though not so known if they represent a risk for the climate of the current organization.

Key Words: Organizational Climate, Stress, Burnout Syndrome.

Introducción

El artículo de revisión está enfocado hacia la indagación de los factores del clima organizacional, que se refiere a las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral; y del síndrome de Burn-out, que tiene estrecha relación con el estrés laboral.

Aquí, conviene explicar que, analizando el apoyo teórico y la documentación obtenida, se pudo considerar la magnitud e importancia del estudio del síndrome de Burn-out, principalmente por la influencia que ejerce en el clima organizacional de las empresas. Esta consideración representa un punto fundamental en la investigación, pues se sabe que el síndrome de Burn-out es un tipo de estrés prolongado, generado por la sensación que produce la

realización de esfuerzos que no se ven compensados personalmente; por consiguiente, si esto ocurre, las repercusiones afectan directamente el clima organizacional o ambiente laboral, presentando así problemas de deterioro con respecto a las relaciones interpersonales y a la calidad del trabajo desempeñado.

Pero no se trata solamente de estudiar los efectos producidos por el síndrome, sino también analizar las causas que lo generan, que casi siempre es el hecho de ignorar algunos derechos laborales y sobreponer trabajo a los empleados de cualquier organización; y sus efectos en las mismas personas, que representan por esto, una población en riesgo.

Entonces, para entrar en materia y examinar las situaciones generadas por el síndrome de Burn-out y su influencia en el clima organizacional, se propuso inicialmente la búsqueda de los antecedentes de las categorías en bases de datos indexadas (Esbco, Scielo). Posterior a la búsqueda e identificación del material bibliográfico, se construyeron matrices y fichas de contenido que permitieran organizar la información, facilitando la lectura y análisis de los datos.

Como resultado se encontró que sobre el Síndrome de Burn-out existe una tendencia a investigar esta temática, específicamente en Universidades de España (12 estudios) y Chile (3 estudios), en el ámbito de la salud o la docencia, esto debido a que se pueden presentar más síntomas del Burn-out en “profesiones del servicio, en las que el trabajador (médico, asistente social, personal penitenciario, etc) está en contacto directo y estrecho con quien recibe el servicio” (Sabio, 2008, p. 125) y que realizan sus labores bajo una mayor presión. En cuanto al tema de género para esta patología no se presentan aún distinciones

mayores en su aparición, tal parece que el Burn-out no conoce, por ahora, diferencias entre hombres y mujeres.

También se pudo identificar (ver tabla 1), que para el caso de Colombia se encontraron tres investigaciones, una de ellas realizada en Medellín lo cual demuestra la baja importancia que se le ha brindado a un tema que presenta una relevancia significativa en las organizaciones actuales; esto permitiría la toma de decisiones que aporte al mejoramiento y a la productividad de las organizaciones.

A NIVEL	LUGAR
Local	Medellín (1)
Nacional	Bogotá (2)
Internacional	España (12)
	Chile (3)
	México (2)
	Costa Rica (1)
	Argentina (1)

Fuente: construcción propia.

Discusión y Resultados

La patología denominada en inglés “*burnout syndrome*”, término utilizado por Maslach y Jackson (1981), en su cuestionario “Maslach burnout inventory” (MBI), hace alusión al cansancio emocional, la despersonalización y la poca realización profesional en un contexto

laboral básicamente de tipo asistencial; es allí donde se ha venido dando importancia al término y que se ha puesto de moda, por ser una problemática vivamente sentida por todo tipo de profesionales y colaboradores (Maslach y Jackson citado por Barbosa, Muñoz, Rueda & Suarez, 2009).

Luego de la aparición del término como Burn-out (quemado), ha venido surgiendo una serie de trabajos e investigaciones en dónde se describen sus causas, síntomas y en qué situaciones laborales es más propenso que aparezca; un ejemplo de lo anterior, se encuentra en los trabajos de Freudenberger (1974) citado por Moreno-Jiménez, González & Garrosa (2001), el autor plantea que el hecho de que los voluntarios que trabajaban en su “Free Clinic” al cabo de un período más o menos largo estuvieran desmotivados o faltos de todo interés por el trabajo, da origen a la utilización inicial del término “Burn-out”. Ramírez & Maturana (2009) lo describían en cambio, como el desarrollo en el individuo de una idea de fracaso profesional; Ramírez & Zurita, (2010) como la representación de un agotamiento emocional (AE) y Llorens & Salanova (2011), han hablado metafóricamente sobre el tema, refiriéndose a este como “similar a un fuego que se sofoca, una pérdida de energía, una llama que se extingue o una batería que se agota” (p. 26).

Ahora bien, las definiciones, en general, se han concebido *como* “unidades de pensamiento que abarcan las características comunes asignadas a los objetos y no están vinculados a determinados [idiomas], aunque reciben la influencia social y/o cultural de cada momento (Gil, 2003, p. 182). Según lo descrito por ellos, se puede identificar que los conceptos emitidos por los autores mencionados en el párrafo anterior presentan una combinación de

conocimiento con sus influencias sociales y/o culturales, sin embargo, según Quiceno & Vinaccia: El término Burn-out ha sido delimitado y aceptado por la comunidad científica casi en su totalidad desde la conceptualización establecida por Maslach en 1982, donde se define como una respuesta de estrés crónico a partir de tres factores: cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo (2007, p. 119).

La aclaración se hace, debido al planteamiento sobre el síndrome como simple moda o como definición para cualquier alteración en el comportamiento físico y mental debido al agotamiento en el ámbito laboral presencial, porque al igual que “calidad de vida” el concepto Burn-out no tiene una sola definición pero existe consenso acerca de que se trata de una respuesta al estrés laboral crónico (Sabio, 2008, p. 125). Es importante destacar que:

El ritmo de vida que se lleva desde hace algunos años en los centros de trabajo aunado a los constantes cambios que afrontan las organizaciones y el consecuente ambiente de incertidumbre que se genera son factores que han colocado al estrés y al burnout como las potenciales enfermedades profesionales centrales del siglo XXI (Romero, García & Escobar, 2006, p. 2).

El entorno empresarial actual, necesita de personas que dirijan más proyectos de los que pueden realizar, la eficacia a la hora de manejar los recursos imprime una sobrecarga de estrés en las personas destinadas a llevar a cabo estas funciones y más, la manera como se les delega su ejecución. Autores como Ramírez & Zurita, citan en su artículo que:

En el ámbito laboral parece necesario un nivel de tensión mínima para que el trabajador muestre al máximo sus capacidades, pero los desequilibrios de estos niveles pueden afectar drásticamente su rendimiento personal y los de la organización, junto con influir negativamente sobre su desarrollo personal, familiar y laboral (2010, p. 5).

La sobrecarga de estrés y poca asertividad para expresar y dar a conocer las tareas a efectuar, facilitan la aparición del síndrome del Burn-out; por el ejemplo el colaborador¹ que tiene una fuerte vocación de servicio y una marcada motivación por ayudar a los demás, inicia su trayectoria con expectativas, muchas veces, de trascendencia; la discrepancia entre esas expectativas e ideales iniciales y las características de la realidad cotidiana del trabajo inciden en la aparición del síndrome.

También es importante resaltar la definición del Burn-out y la relación con el “síndrome de hostigamiento psicológico” que menciona Hernández, Gómez & Abril: “El “síndrome de agotamiento psíquico o de quemado”, denominado también Burn-out, y el “síndrome de hostigamiento psicológico” o Mobbing, son síndromes específicos de estrés en el trabajo” (2006, p. 9).

El Burn-out es un estrés crónico, típico de los individuos cuyo puesto de trabajo conlleva el estar rodeados de muchas otras personas y relacionarse directamente con ellas, surge cuando el individuo no cumple sus expectativas laborales y se manifiesta mediante agotamiento físico y psíquico, descontento personal con el trabajo y frialdad hacia los demás trabajadores. Es

¹ Entiéndase como la persona empleada u ocupada para realizar funciones de tipo laboral en una organización (empleado, trabajador).

entonces, un agotamiento físico, es un estado de fatiga o frustración que se produce por la dedicación a una causa, forma de vida o relación, que no produce el refuerzo esperado.

Varios autores han considerado que el síndrome de Burnout aparece en las personas que no perciben un buen clima organizacional, como lo señalan en una cita de su artículo:

El Clima Organizacional ha sido considerado por la investigación psicosocial, una variable moduladora de los efectos de factores antecedentes como las prácticas de recursos humanos, la estructura organizacional, el liderazgo, etc. y determinadas variables consecuentes como la satisfacción laboral, el compromiso organizacional, la productividad, los conflictos, la ambigüedad de rol, etc (Ramírez & Maturana, 2009, p. 434).

Es por este motivo que comienzan a desarrollar una serie de síntomas psicósomáticos tales como: fatiga crónica, alteraciones del sueño, dolores musculares, problemas de alergias y dermatitis. También se presentan síntomas emocionales como: la incapacidad para concentrarse, falta de memoria, olvidos y desorganización, irritabilidad, celos, críticas a los demás, baja autoestima, sentimientos de desilusión, engaño, deseos de abandonar el trabajo, depresión e ideas de suicidio, entre otros.

En lo que se refiere a los síntomas conductuales aparece el ausentismo laboral que se refiere a los periodos de baja por enfermedad, a el aumento de conducta violenta como explosiones de ira, agresividad y respuestas desproporcionadas a los estímulos externos, al abuso

de consumo de sustancias como café, tabaco, alcohol, tranquilizantes y sedantes y al abandono personal que es el que afecta de manera más directa el clima organizacional.

La totalidad de síntomas del síndrome de Burn-out pueden presentarse en la estructura organizacional, sin distinción, es decir: desde los altos rangos hasta los cargos operativos, debido a que en cualquier nivel se puede ver afectado el rendimiento del empleado, se debe prestar especial atención a la aparición de estos síntomas porque estos son los que afectan directamente el clima organizacional.

Siguiendo con lo anterior, autores como Sabio (2008) expresan que estos no sólo producen consecuencias en el plano físico e interpersonal de la persona afectada sino que también tiene repercusiones directas sobre la organización para la cual trabaja. Uno de los indicadores más clásicos es la baja satisfacción laboral, una baja satisfacción laboral se traduce en un deterioro de la calidad de servicio que el trabajador ofrece, esto se observa muchas veces bajo la forma de desconexión psicológica del profesional, que evita hacer contacto visual con las personas que atiende, habla como si ellas no estuvieran presentes, contesta con palabras ininteligibles o con gruñidos, etc. Las consecuencias en la organización para la cual se presta el servicio, acarrear generalmente grandes costos económicos. El ausentismo laboral, la propensión a los accidentes de trabajo, tendencia a cometer más errores y, en muchos casos, el abandono de la institución, se traducen en indemnizaciones y en pérdida de capacidad de ganancia para la empresa.

Conclusiones

Con el análisis realizado a la bibliografía consultada, tanto para el término Burn-out como para los procesos de clima organizacional, se concluye:

- a. Los rasgos de la personalidad, aunque poco estudiados aún, son los que más facilitan la aparición de la patología denominada Burn-out, por cuanto los colaboradores cuyas personalidades son más propensas al descontrol, poca tolerancia a la frustración, bajo trabajo en equipo son las que más frecuentemente han presentado el Burn-out.
- b. La formación profesional actual presenta una relación inversa en cuanto a las expectativas y la experiencia en el campo laboral, según varios autores: se espera demasiado, al no obtenerse, se incrementa el nivel de estrés profesional.
- c. Aún es precaria la importancia que se da en las organizaciones al área de personal y bienestar laboral, las condiciones de trabajo son escasamente cuidadas y valoradas, sigue siendo mayor la importancia que representa la productividad a cualquier precio.

Se muestra que el síndrome de Burn-out no es excluyente si hablamos de género o edad, puede aparecer en cualquier empleado, y afecta a toda la estructura organizacional. Se infiere después de comparar las diferentes definiciones y posiciones de los autores consultados en esta revisión bibliográfica que el uso de la delegación dentro de las organizaciones en los niveles altos de gerencia debe ser realizado con integridad y conciencia en la destinación de actividades, tareas o responsabilidades a los subalternos, de manera que esos puedan desarrollarlas con

eficacia y un nivel de confianza, lo cual genere satisfacción y así contrarrestar una posible aparición de síntomas del Burn-out.

La percepción conceptual general de las organizaciones ha dejado de tener en cuenta los problemas y síntomas emocionales o psicológicos como enfermedades profesionales ya que se ha marcado por las tendencias industriales los accidente que generen problemas físicos o de movilidad como riesgos para las mismas, pero según se identifica en las diferentes fuentes retomadas para la construcción de este artículo la evolución del concepto de empresa y su nueva vocación hacia el servicio, las aptitudes, percepciones, conocimiento y competencias de los empleados los convierte en los activos principales de la organizaciones.

La motivación dentro del aspecto de clima organizacional es un factor fundamental para la elevación y creación de expectativa en el trabajador, al profundizar o solidificar el clima organizacional dentro de todos los departamentos y áreas de la empresa da en los trabajadores unas competencias que se ven evidenciadas en comportamientos, como la responsabilidad, autonomía a la hora de tomar decisiones relacionadas a su trabajo lo cual hace que la supervisión no sea tan estrecha sino más general; esto incentiva y da importancia, la recompensa dentro del clima organizacional también impide que haya aparición del síndrome de Burn-out, dado que por medio de esta herramienta o comportamiento de los niveles altos de las organización pueden cambiar la percepción de los miembros de la empresa por el trabajo realizado.

También se puede concluir que el síndrome de Burn-out y sus síntomas son de vital importancia dentro del área de gestión del talento humano y para todas las organizaciones es

imperativo dentro de ese departamento planear, implementar y evaluar estrategias y actividades que contrarresten los factores que inciden en la aparición del síndrome para que el desarrollo del clima organizacional sea óptimo y se mantenga un entorno saludable dentro de la organización haciendo que sus empleados trabajen de manera productiva y lleven a la empresa a un desarrollo sostenible.

El clima organizacional visto con la importancia que representa para las organizaciones, se vuelve un antídoto porque gracias a este y a sus acciones el empleado crea sentido de participación en la organización y genera la sensación de compartir los objetivos y metas personales con su entorno laboral. El conocimiento del clima organizacional proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos, y permite introducir cambios planificados, tanto en las actitudes y conductas de los colaboradores de la organización, como en la estructura organizacional o en cada uno de sus subsistemas.

REFERENCIAS

- Barbosa Ramírez, L., Muñoz Ortega, M., Rueda Villamizar, P., Suarez Leiton, K. (2009). Síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en docentes universitarios. *Revista Iberoamericana de psicología: Ciencia y Tecnología*, 2 (1), 21-30.
- Gil Monte, P., (2003). Burnout Syndrome: ¿Síndrome de quemarse en el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás?. *Revista de Psicología del trabajo y las organizaciones*, 19 (2).

- Hernández, R., Gómez Conesa, A., Abril Belchí, E. (2006). Estrés de índole laboral Occupational stress. Departamento de Fisioterapia, Universidad de Murcia; 28(2), 87-97.
- Llorens Gumbau, S., Salanova Soria, M. (2011). Burnout: un problema psicológico y social. *Riesgo laboral*, 37, 26-28.
- Maslach, C. (1982). Burnout: The cost of caring. Nueva York: Prentice-Hall Press.
- Moreno-Jiménez, B., González, J., Garrosa, E. (2001). Desgaste profesional (Burn out), personalidad y salud percibida. Publicado en: J. Buendía y F. Ramos (Eds.). Empleo, Estrés y Salud. Madrid, Pirámide.
- Quiceno, J., Vinaccia Alpi, S. (2007). Burnout: “Síndrome de quemarse en el trabajo (sq)””. *Acta Colombiana de psicología*, 10 (2), 117-125.
- Ramírez Pérez, M., Maturana, S. (2009). Síndrome de Burnout entre hombres y mujeres medido por el clima y la satisfacción laboral. *Revista de la Universidad Bolivariana*, 10 (30), 431-446.
- Ramírez Pérez M., Zurita Zurita, R. (2010). Variables organizacionales y psicosociales asociadas al síndrome de burnout en trabajadores del ámbito educacional. *Revista de la Universidad Bolivariana*, 9, (25).
- Romero González, R., García Alvarez, C., Escobar Gutiérrez, M. (2006). Síndrome de Burnout: estrés fuera de control. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Estado de México.

Sabio, S. (2008). El Síndrome del burn out: Un proceso de estrés laboral crónico. *Revista académica Hologramática*, 8 (1), 121- 138.