

ARTÍCULO

CLIMA LABORAL: EFECTO DEL AGOTAMIENTO PROFESIONAL "BURNOUT" EN LA CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO

WORKCLIMATE: EFFECT OF BURNOUT "BURNOUT"
IN THE QUALITY OF LIFE AT WORK

Recepción: 15/10/2016

Aceptación: 02/01/2017

Publicación: 12/02/2017

Resumen

Las exigencias de nuestra vida diaria han generado problemas relacionados al estrés hasta el punto que se considera en la actualidad como un malestar de nuestra sociedad, el cual afecta nuestra salud, así como la satisfacción del individuo desde el entorno laboral, personal y colectivo.

El propósito del presente estudio es presentar una revisión de la literatura de los conceptos relacionados con el agotamiento profesional denominado burnout y la calidad de vida en el trabajo, determinar la relación que existe entre el desgaste profesional denominado burnout, y las variables que explican la calidad de vida en el trabajo.

Este estudio contribuye al entendimiento de las consecuencias que tiene el burnout, en particular, en la calidad de vida en el trabajo contribuyendo esta información a generar políticas y reformas dirigidas a lograr una nueva reestructuración equilibrada de los roles, así como de políticas de conciliación trabajo - familia.

Palabras clave: agotamiento, calidad de vida en el trabajo, conflicto trabajo-familia.

Abstract

The demands of our daily life have stress-related problems to the extent that is considered today as a malaise of our society, which affects our health and satisfaction of the individual from the personal, collective and work environment.

The purpose of this study is to present a literature review of the concepts related to burnout and quality of life at work, determine the relationship between burnout and the variables that explain the quality of life at work.

This study contributes to the understanding of the consequences of burnout, particularly in the quality of life at work contributing this information to generate policies and reforms aimed at achieving a new balanced restructuring of roles and reconciliation policies work - family.

Key words: burnout, quality of life at work, work-family conflict.

Introducción

El ambiente laboral cada vez se desenvuelve bajo un frente más competitivo que demanda que las personas lleven a cabo su trabajo con la mayor calidad posible, demostrando la capacidad



Ing. Mariella Jácome Ortega, Mgs.

Concursante del Programa Doctoral en Administración Estratégica de Empresas de la Pontificia Universidad Católica del Perú, CENTRUM. Lima, Perú (en curso).
Magister en Administración de Empresas de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil.
Ingeniera Comercial con Especialización en Marketing y Finanzas de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil.
Premio Contenta de la XXXIII Promoción de Ingenieros Comerciales de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil.
Mejor Promedio de la VIII Promoción de Maestros de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil.
Directora de Proyectos de Investigación financiados por el SINDE e investigadora.
Docente del Sistema de Postgrado y Pregrado de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil.
E-mail: mijo2010@gmail.com
mariella.jacome@gemiec.com



Ing. Xavier Omar Jácome Ortega, Ph.D.

Doctor en Ciencias Empresariales de la Universidad Antonio de Nebrija. Madrid, España.
Magister en Creación y Dirección de Empresas de la Universidad Antonio de Nebrija. Madrid, España.
Ingeniero Comercial de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil.
Premio Contenta de la XLI Promoción de Ingenieros Comerciales de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil.
Director de Proyectos de Investigación financiados por el SINDE e investigador.
Docente del Sistema Pregrado de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil.
E-mail: omar.jacome@hotmail.com
omar.jacome@gemiec.com

para lograr un amplio conjunto de tareas que conducen en muchas ocasiones que el individuo se enfrente a jornadas laborales más largas.

Adicionalmente, se suman posibles situaciones tales como: ubicación inadecuada en puestos donde los requerimientos laborales exceden los recursos personales, inseguridad laboral, falta de capacitación o entrenamiento para el puesto, salarios inequitativos con el mercado laboral. Dichas situaciones pueden generar una insatisfacción de parte del empleado como consecuencia de que sus expectativas personales del puesto dentro de la organización no son cumplidas, generando un desequilibrio entre la inversión del tiempo y esfuerzo que involucran para ejecutar su trabajo y los resultados que obtienen.

Vale destacar que un individuo que se siente desmotivado no trabaja con un nivel de compromiso, y, por ende, pueden ver afectados los cumplimientos de los objetivos organizacionales, afectando a las empresas quienes tienen que responder a las exigencias del medio, a la presión de la competencia y al entorno en general que cambia a un ritmo vertiginoso.

Por esta razón, es importante generar una mayor comprensión del fenómeno de la calidad de vida en el trabajo definida por la relación que existe entre el conflicto trabajo-familia y la satisfacción laboral, y a su vez comprender el efecto que genera el agotamiento profesional definido en la revisión de la literatura como burnout, con la finalidad de que las empresas puedan generar políticas dirigidas a lograr retener al individuo y generar compromiso con la empresa, y a través de ello elevar los estándares de calidad de servicio y productividad.

Planteamiento del Problema

Blanch (1996) define el trabajo como una relación contractual de voluntad de ambas partes donde se involucra al empleador y al trabajador (Bauman, 2006; Gómez 2011). Hoy en día, esta relación laboral ha cambiado bajo nuevos conceptos de movilidad y flexibilidad de trabajo generando consigo nuevas formas de organización del trabajo la cual produce ciertos efectos en las personas, por las nuevas condiciones ocasionadas por la carga laboral, nuevas responsabilidades y compromiso del cargo (Gómez, 2011).

Este nuevo contexto impacta la estructura familiar, ya que tanto hombres como mujeres, buscan una mayor proyección profesional y laboral con la finalidad de mejorar las condiciones de calidad de vida. Sin embargo, las relaciones actuales de estos ejes llevan en muchos casos a que el individuo enfrente niveles de estrés en razón de las altas demandas que enfrentan ambos.

Por otro lado, los cambios vertiginosos que ocurren en el ámbito tecnológico, económico, político y social ocurrido

en las últimas décadas han permitido la construcción de una nueva estructura social y con ella otras dinámicas de relaciones que marcan un nuevo ciclo en la vida de las personas. El escenario laboral se ve afectado por la relación trabajo – familia la cual debe guardar un equilibrio que no afecte e impacte la calidad de vida del individuo de manera que pueda tener una buena relación de doble vía.

En la misma línea, se observa que en las últimas décadas el rol de la mujer en el mercado laboral ha cambiado, en razón que ha ido incrementando su participación de manera importante.

Cada vez más mujeres con responsabilidades familiares y con hijos pequeños buscan trabajo fuera del hogar, algunas con el objetivo de lograr mayor crecimiento profesional y otras con la finalidad de llevar el sustento diario a su hogar. Esta nueva realidad social ha llevado a que se cree la necesidad de generar armonía entre el empleo con el cuidado de la familia, buscando conciliar las demandas asociadas a cada uno de sus roles y evitar conflictos que puedan influir en su calidad de vida, y en otros aspectos incluyendo la salud física y mental (Feldman, Vivas, Zaragoza & Gómez, 2008).

Razón de ello es que los últimos 30 años investigadores se han centrado en estudiar las relaciones trabajo-familia reconociendo que es compleja por las demandas de tiempo aceptando que no son aspectos independientes dentro del contexto del individuo (Aguirre & Martínez, 2006; Blanco & Feldman, 2000; Juárez, 2007; Marín, Infante & Rivero, 2002; Martínez, Vera, Paterna & Alcázar, 2002; Moreno-Jiménez, Sanz, Rodríguez & Geurts, 2009; Otálora, 2005; Parasuraman & Simmers, 2001; Paschoal & Tamayo, 2005; Paterna & Martínez, 2002).

Cuando las actividades laborales logran armonizar con los roles familiares logrando un balance entre ambos se produce una relación positiva, mientras que por el contrario, cuando el rol familiar se ve afectado por las experiencias del rol laboral, generando tensión y disminuyendo la satisfacción del bienestar percibido, se genera una relación negativa entre ambos roles, afectando otros aspectos como el tiempo que se dedica a la familia, disminución de productividad en el trabajo e inclusive la calidad de vida y salud del individuo.

Dentro del entorno que involucra la salud laboral surge un concepto relacionado al síndrome de burnout, el cual algunos autores definen como un trastorno adaptativo, crónico, asociado con el inadecuado afrontamiento de las demandas del trabajo que alteran la calidad de vida del individuo que lo enfrenta y, por consiguiente, genera un efecto negativo en la calidad de prestación de su trabajo.

Según Patlan (2013), la salud ocupacional se refiere al completo estado de bienestar físico, mental y social en relación con el contexto de trabajo y no únicamente la ausencia de enfermedad o dolencia de origen laboral,

que busca mejorar la calidad de vida en el trabajo, así como proteger y promover la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores (Salanova, 2009). Por ello, es importante tomar en consideración ciertas situaciones en las organizaciones tales como las extensas e intensas jornadas de trabajo, sobrecarga de trabajo, mayores exigencias para el puesto tanto cognitivas como emocionales, inseguridad laboral, contratos injustos, entre otros; que no toman en consideración los lineamientos y objetivos que buscan los programas de salud ocupacional.

En dicha línea, la psicología de la salud ocupacional se centra en la aplicación de la psicología para mejorar la calidad de vida en el trabajo, así como proteger y promover la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores (Houdmont, Leka & Bulger, 2008; Patlan, 2013).

Si el individuo no logra redefinir las expectativas puede experimentar el Síndrome de Burnout o Desgaste Profesional, ya que entre las variables de mayor importancia para la salud ocupacional y la calidad de vida en el trabajo se encuentran el estrés laboral, el burnout o síndrome de agotamiento profesional, el acoso en el trabajo, entre otros.

Surge entonces la necesidad de estudiar los efectos que genera el síndrome de agotamiento profesional en la calidad de vida en el trabajo, puesto que el agotamiento profesional viene unido a la necesidad de estudiar los procesos de estrés laboral los cuales durante la revisión de la literatura se observa que generan impactos en la satisfacción laboral.

En la actualidad, hay mayor interés por parte de las organizaciones por ocuparse de aspectos que involucran la calidad de vida laboral que ofrecen a sus empleados resultando necesario considerar los aspectos de bienestar y salud laboral a la hora de evaluar la eficacia de una determinada organización, pues la calidad de vida laboral y el estado de salud física y mental de los trabajadores, tiene repercusiones sobre la organización tales como absentismo, rotación, disminución de la productividad, disminución de la calidad, entre otros.

El síndrome de burnout o agotamiento profesional está relacionado con actividades laborales que vinculan al trabajador que presta servicios directos a los clientes o en oficios donde por la naturaleza del trabajo es el contacto con los clientes, lo cual no indica que no se presente en otros casos. Profesiones que se ven expuestas son doctores, enfermeras, vendedores, personal dirigido a la atención al cliente, encuestadores, oficiales de cobro, profesores, y otras profesiones donde por esta condición tienen mayor riesgo de desarrollar desgaste profesional con el tiempo (Ortega & López, 2004).

En razón que la mayor incidencia del síndrome de agotamiento profesional se da en profesionales que prestan

una función asistencial o social y que están más expuestos a trato con clientes, el deterioro de su calidad de vida laboral también conlleva repercusiones sobre la sociedad en general. La presencia del síndrome de desgaste profesional, burnout, en los colaboradores afecta en el entorno laboral en razón que se genera una disminución en la productividad y la calidad del trabajo, presentándose una actitud negativa hacia los clientes tanto internos como externos que reciben el servicio, produciéndose deterioro de las relaciones con los compañeros, baja tolerancia a la presión, aumento del nivel de absentismo, maltrato a los clientes, y otro tipo de conflictos en general que como se ha indicado previamente repercute en los resultados de la organización (Ortega & López, 2004).

En todo el mundo los cambios sociales, tecnológicos y económicos han venido generando cambios en las esferas de trabajo y familia. Situaciones que se constituyen ejemplo son: el aumento en las tasas de divorcio, el hecho de que las mujeres se han incorporado al rol laboral teniendo que salir a trabajar por muchas horas, o el caso de que tanto el padre como la madre tienen que trabajar con la finalidad de cubrir las obligaciones financieras, ocasionando problemas de comunicación con sus hijos, teniendo que recurrir a medios electrónicos para mantener comunicación con ellos o delegando el cuidado con niñeras. Situaciones que en conjunto generan un incremento de factores como estrés y problemas para equilibrar los roles familia-trabajo (Joplin, Francesco, Shaffer & Lau, 2003; Álvarez & Gómez, 2011).

Cada vez más organizaciones son conscientes de la presencia del conflicto trabajo – familia que se genera tras esta multiplicidad de roles que deben cumplirse, ya que las personas tienen que asumir responsabilidades del hogar como las relacionadas con el trabajo, existe la necesidad de contar con dos ingresos en una familia, los cambios sociológicos que promueven una mayor igualdad con los hombres, sumados al hecho de que se ha incrementado la participación de la mujer en el mundo laboral.

A la par la vida familiar no se ha dejado de lado, planteando de esta manera un dilema difícil de resolver porque existe una implicación personal y social (Abarca, 2007). De este modo, se presentan nuevos roles que deben asumir las parejas de doble carrera, llevando en algún momento al desbordamiento de los mismos ya sea en lo familiar o en lo laboral.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2006), los trabajadores contribuyen en mayor medida al desarrollo económico y social de muchos países, en razón de ello su salud es importante. En los últimos años existe un interés por velar las condiciones adecuadas para el trabajador, aspectos como seguridad industrial, salud ocupacional y protección social cobran fuerza, tomando en consideración los riesgos que existan en el lugar de trabajo (Patlan, 2013).

Actualmente, existen regulaciones que exigen que las empresas tomen en consideración aspectos como seguridad industrial, protecciones respecto a peligros en el lugar de trabajo tales como ruido, químicos, tóxicos, maquinaria peligrosa, entre otros. Sin embargo, también se encuentran otros factores de riesgo psicosocial en el trabajo como son el estrés, el “burnout” y la violencia en el trabajo que son cada vez más importantes en los países desarrollados, y que aumentan el interés en los países en vías de desarrollo (OMS, 2003; Patlan, 2013).

Por ello, cada vez más estudios, están enfocados en temas de salud ocupacional los cuales se enfocan a la aplicación de la psicología para mejorar la calidad de vida en el trabajo con la finalidad de proteger y promover la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores (Houdmont, Leka & Bulger, 2008).

Dentro de las variables de mayor importancia para la salud ocupacional y la calidad de vida en el trabajo se encuentran el estrés laboral, el burnout, la violencia y el acoso en el trabajo, entre las principales.

El burnout es un síndrome en el que el trabajador experimenta fundamentalmente agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal (Maslach & Jackson, 1981). El síndrome de burnout se origina por el estrés laboral crónico que se produce dentro del marco de profesiones que se centran en la prestación de servicios, que están en contacto directo con personas a las que se dirige la labor. Dentro de las variables organizacionales que generan el burnout se consideran el clima laboral, el bienestar laboral, el grado de autonomía, la ejecución en el trabajo, la ambigüedad del rol y la falta de reciprocidad (Ortega & López, 2004).

Investigaciones han evidenciado que cuanto más positivo es la satisfacción laboral (Cherniss, 1980; García, Saéz & Llor, 2000; Graham, Ramírez, Cull, & Finlay, 1996; Lim & Yuen, 1998; Lozano & Montalbán, 1999; Zurriaga, Ramos, González-Romá, Espejo, & Zornoza, 2000) menor es el estrés que los individuos experimentan en el trabajo (Ortega & López, 2004).

La calidad de vida en el trabajo; que está relacionada con la satisfacción laboral, la motivación y el rendimiento laboral; trata de conciliar los aspectos del trabajo relacionados con la experiencia del trabajador y los objetivos organizacionales integrados en dos grupos: en primer lugar, los aspectos que guardan relación con el entorno donde se realiza el trabajo, seguidos de, los aspectos que se relacionan con la experiencia psicológica de los trabajadores.

La calidad de vida en el trabajo se considera como la clave para la realización personal, familiar y social, y como medio para la conservación de la salud (González, Hidalgo, Salazar & Preciado, 2007).

Revisión Bibliográfica

Para justificar el fundamento teórico se va a proceder a definir la calidad de vida en el trabajo y el agotamiento profesional o burnout. De igual manera se explicará la relación de ambas variables a través de la revisión de la literatura.

Calidad de vida en el trabajo

La calidad de vida en el trabajo está asociada a múltiples factores. Segurado y Agulló (2002), afirman que es importante delimitar el significado de la calidad de vida en el trabajo, ya que numerosos estudios e investigaciones han sido dirigidos a identificar las posibles variables que afectan a la vida en el trabajo. El interés de entender la calidad de vida en el trabajo está orientado a diseñar puestos de trabajo con condiciones laborales más seguras y saludables y, por ende, organizaciones más eficaces, democráticas y participativas que sean capaces de satisfacer las necesidades y demandas de sus miembros, así como de ofrecerles oportunidades de desarrollo profesional y personal (Patlan, 2013).

Existen actualmente autores que reportan que la calidad en el trabajo tiene relación con la calidad de vida (Martel & Dupuis, 2006). Otras investigaciones reportan una relación significativa asociada positivamente con el bienestar psicológico (Rathi, 2009), con el bienestar de los trabajadores (Al-Qutop & Harrim, 2011), con el desempeño laboral (LooSee & Raduan, 2007), con la satisfacción laboral (Gupta & Sharma, 2011), el compromiso afectivo, la intención de rotación y la satisfacción con la vida (Chan & Wyatt, 2007), con el compromiso organizacional y la intención de rotación (Huang, Lawler & Lei, 2007; Korunka, Hoonakker & Carayon, 2008). Resumiendo, la calidad de vida en el trabajo está asociada positivamente con la productividad (Bagtasos, 2011; Conklin & Desselle, 2007).

Cheung y Tang (2009) reportaron que la calidad de vida en el trabajo tiene un efecto mediador entre el trabajo emocional y el balance de la relación trabajo-familia. Otros estudios identificaron una relación negativa entre sobrecarga laboral y calidad de vida en el trabajo en personal de instituciones de salud (Gurses, Carayon & Wall, 2009; Arts, Kerkstra, Zee & Huyer, 2001)

En el presente estudio la calidad de vida en el trabajo vendrá definida por dos factores que son la satisfacción laboral y el conflicto trabajo - familia.

Satisfacción laboral

Hoy en día muchas compañías están orientadas a la búsqueda e implementación de procesos de mejora continua que conduzcan a desarrollar un modelo de calidad total y por ello es importante conocer la satisfacción laboral de los trabajadores, quienes se constituyen en el activo estratégico de una empresa.

Existen estudios que han demostrado que la satisfacción de los individuos en su trabajo es una variable importante ya que está relacionada con el comportamiento y el desempeño organizacional, así como con la calidad de vida (San Martín et al., 1995).

Spector (1985) definió la satisfacción laboral como los sentimientos que los trabajadores experimentan de su trabajo y de los aspectos relacionados con el mismo.

Taylor (1911) propuso que la satisfacción en el trabajo está directamente relacionada con el sueldo que el colaborador recibe, así como también por las recompensas. Elton Mayo (1945) definió que la interacción que tenga el individuo con el grupo de trabajo es determinante a la hora de lograr la satisfacción en la organización, por encima de otros aspectos como la seguridad, estima, afiliación, e interés intrínseco por el trabajo (San Martín et al., 1995).

Estudios que consideran teorías motivacionales como la propuesta que realizó Maslow (1954) mostraron que los individuos poseen una jerarquía de necesidades humanas, dentro de dicha jerarquía se incluye algunos aspectos que influyen en la satisfacción como las necesidades fisiológicas, de seguridad, afiliación, estima y la autorrealización.

Herzberg (1959) desarrolló la teoría de satisfacción en el trabajo la cual está basada en la teoría de la jerarquía de necesidades propuesta por Maslow, que estableció que los factores que incrementan la satisfacción del trabajador son los logros, el reconocimiento, las relaciones interpersonales, la seguridad, el estatus profesional. Mientras que podrían generar insatisfacción en el trabajador las políticas no adecuadas que establezca la empresa, demasiada supervisión y malas condiciones de trabajo. En el caso del salario es un factor que está definido como básico o higiénico para estar conforme en la organización, y se analiza previamente para evaluar temas de inconformidad.

Por otro lado, existen estudios que evidenciaron que la sobrecarga de trabajo afecta la calidad de vida del trabajador y directamente sobre la satisfacción laboral. La sobrecarga de trabajo ocurre cuando el trabajador percibe que las demandas de trabajo exceden sus habilidades y recursos para cumplir con sus obligaciones laborales de manera exitosa y en un período de tiempo establecido (Veloutsou & Panigyrakis, 2004).

La carga de trabajo es la cantidad de trabajo físico y mental que realiza una persona. Según definen Sanders y McCormick (1993), la carga mental de trabajo se refiere a la carga total de información que un trabajador debe percibir e interpretar cuando realiza sus actividades. Por su parte, la carga de trabajo físico se refiere al incremento o exceso de actividades que requieren esfuerzo físico. La sobrecarga de trabajo se refiere a un exceso en la carga de trabajo ya

sea porque existe un exceso de actividades, complejidad y dificultad en el desarrollo de dichas actividades las cuales deben efectuarse en un determinado tiempo (Greenglass, Burke y Moore, 2003).

La sobrecarga de trabajo produce diversos efectos en los trabajadores, entre ellos producen estrés, la tensión física y psicológica, la sensación de amenaza y malestar, baja motivación laboral, baja satisfacción laboral, trastornos fisiológicos y psicósomáticos, el agotamiento físico y emocional, la tendencia a abandonar el empleo, la adicción al alcohol y el incremento en el consumo de tabaco, e incluso existe un mayor riesgo de enfermedades coronarias (Jex, 2000; OIT, 1984; Patlan, 2013).

La sobrecarga pone en riesgo que el trabajador no satisfaga sus necesidades y expectativas laborales. Desde el punto de vista psicológico, la sobrecarga cuantitativa está asociada a la insatisfacción laboral, la tensión y baja opinión de sí mismo, y la sobrecarga cualitativa está asociada con la depresión, la irritación, la insatisfacción laboral y los trastornos psicósomáticos. Es considerada uno de los factores psicosociales en el trabajo que tienen un efecto negativo en la salud de los trabajadores, y tiene su origen en factores propios de la tarea (OIT, 1984).

Conflicto trabajo – familia

El conflicto trabajo-familia, de acuerdo a investigaciones, se ocasiona por la demanda de roles, en cuyo caso el conflicto presenta tres componentes. El primero que se relaciona con el tiempo, generándose el conflicto cuando las personas dedican más tiempo al cumplimiento de uno de los roles, ya sea este de índole laboral o familiar, reduciendo la posibilidad de cumplir con las exigencias y obligaciones que demanda el otro rol, lo cual puede repercutir negativamente en el bienestar de la persona en cuanto invierte energías que sobrepasan su capacidad. El segundo componente se relaciona con la tensión y estrés que genera uno de los roles y finalmente, el tercer componente que está basado en el comportamiento, que se relaciona cuando un rol exige comportamientos que son incompatibles con el otro (Greenhaus & Beutell, 1985).

En resumen, el conflicto entre trabajo y la vida familiar se produce por la excesiva demanda de tiempo en el trabajo, incompatibilidad en los horarios y la tensión causada por los intentos de la persona para cumplir con sus deberes tanto en la casa como en el trabajo. De la misma manera, los factores que pueden influir desde la familia hacia el trabajo, se encuentran: el cuidado de los niños y adultos mayores, los hogares que presentan condiciones en donde ambos cónyuges trabajan, situaciones en las que sólo vive el padre o la madre en la casa y en las que hay hijos pequeños. Estos casos son más vulnerables a experimentar el conflicto trabajo - familia (Greenhaus & Beutell, 1985).

Agotamiento profesional o Burnout

El trabajo es un aspecto importante en la vida de las personas ya que es un medio de subsistencia y a la vez permite al individuo lograr el desarrollo profesional; sin embargo, puede generar condiciones que sean desencadenantes de estrés que en algunos casos llega hasta a niveles crónicos como es el burnout (Genoud, Broveglio y Picasso, 2012).

El síndrome de burnout se define como un estado de agotamiento físico, emocional y mental a consecuencia de que el trabajador está expuesto durante largos períodos de tiempo a múltiples demandas en el trabajo (Malakh-Pines, Aronson & Kafry, 1981). Caputo (1991) define que el burnout es un síndrome derivado de la falta de capacidad del trabajador para afrontar demandas laborales o personales.

Según lo definen Sánchez et al. (2001), el burnout o síndrome de agotamiento profesional es un tipo de estrés laboral frecuente en trabajadores con puestos y profesiones que tienen una relación considerable con usuarios, entre los que destacan los trabajadores de instituciones educativas y de salud.

Maslach y Jackson (1981) definen el burnout como un síndrome de agotamiento emocional que ocurre con frecuencia entre individuos que realizan su trabajo en contacto con personas. Según Maslach y Jackson (1981), los aspectos centrales del burnout son:

- a. **Despersonalización.** Se define como el desarrollo de actitudes y sentimientos negativos acerca de los clientes o usuarios, traducidos en una deshumanizada percepción de los demás.
- b. **Falta de realización personal.** Tendencia que presenta el trabajador a evaluarse negativamente a sí mismo y hacia el trabajo, pérdida de interés, baja autoestima, irritabilidad, descontento consigo mismo y reducida satisfacción con los logros laborales.
- c. **Cansancio emocional.** Incremento de los sentimientos de agotamiento emocional frente a las exigencias de trabajo. El trabajador pierde consigo el interés por el trabajo. Cuando los recursos emocionales se agotan, el trabajador percibe que no es capaz de enfrentar las demandas laborales.

La investigación que propusieron Rodríguez, Blanco, Issa, Romero y Gayosso (2005), identificó una correlación significativa entre burnout y calidad de vida en el trabajo y promueven la realización de estudios en esta línea. A través de la revisión de la literatura se identifican escasas investigaciones que asocien al burnout con la calidad de vida en el trabajo, mientras que destacan los aspectos que inciden en la aparición del cansancio emocional, tales como la sobrecarga de trabajo, la ambigüedad del rol, la falta de autonomía y recompensas, entre otros.

Sobre los estudios empíricos previos respecto al análisis de los efectos del agotamiento profesional, burnout se destacan:

- (a) El estudio propuesto por Patlan (2013) denominado **Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo**, en cuyo artículo el objetivo fue determinar el efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo en el personal de un instituto de salud en México. La metodología de investigación fue ex post facto y descriptiva con una muestra estratificada de 673 trabajadores. Se utilizaron 4 escalas para medir sobrecarga de trabajo, burnout y dos factores de calidad de vida en el trabajo: conflicto trabajo-familia y satisfacción laboral. Los resultados indican un efecto positivo y significativo de la sobrecarga en el burnout y el conflicto trabajo-familia, y un efecto negativo de la sobrecarga en la satisfacción laboral. Además, el burnout está asociado de forma positiva al conflicto trabajo-familia y negativa a la satisfacción laboral.
- (b) El estudio denominado **Relación de la calidad de vida profesional y el burnout en médicos de atención primaria** propuesto por los investigadores Rodríguez, Ramos, Issa Pérez, Romero y Gayoso, (2005) cuyo objetivo fue conocer la relación, entre la calidad de vida profesional y burnout de facultativos de atención primaria. El diseño del estudio fue transversal mediante cuestionario enviado por correo postal dirigido a los tres centros urbanos y tres zonas de atención rural de España. Participaron un total de 131 profesionales. Los resultados del estudio permitieron identificar elementos claves en la gestión de las personas.
- (c) El estudio denominado **Estudio de la Satisfacción Laboral y sus determinantes en los trabajadores sanitarios de un área de Madrid** propuesto por San Martín et al. (1995) cuyo objetivo fue conocer el nivel de satisfacción laboral y analizar sus componentes en los trabajadores de las siguientes instituciones de un área de Salud: centros de salud, ambulatorios y hospital de referencia en la ciudad de Madrid a través de un diseño transversal en el que se encuesta una muestra aleatoria estratificada y proporcional de los trabajadores de atención especializada y trabajadores de atención primaria. En el estudio se concluye que el grado de satisfacción laboral es medio, sugiriendo introducirse modificaciones en las condiciones de trabajo y en la organización empresarial, en función de la puntuación de los determinantes de la satisfacción.
- (d) El estudio denominado **Nivel de satisfacción laboral y síndrome de desgaste profesional en médicos familiares** propuesto por Cetina-Tabares, Chan-Canul y Sandoval-Jurado (2006) el objetivo fue determinar la correlación entre satisfacción laboral y desgaste profesional a través de un estudio transversal analítico que incluyó a los

médicos familiares de cuatro unidades de medicina familiar de la ciudad de Cancún. El estudio reportó que el nivel de satisfacción laboral en la muestra investigada fue intermedio, mientras que el desgaste profesional fue bajo. Como conclusión se evidencia un contraste con anteriores investigaciones ya que lo esperado es que los médicos con bajo desgaste profesional tengan alta satisfacción, lo cual en ese estudio no sucedió.

(e) El estudio denominado **Factores relacionados con la satisfacción laboral de enfermería en un hospital**

médico-quirúrgico realizado por Molina, Avalos, Valderrama y Uribe (2009) cuyo objetivo fue analizar el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en un hospital médico-quirúrgico y establecer los factores sociodemográficos y profesionales relacionados con la misma. Se concluyó que un entorno de trabajo que garantice más satisfacción laboral para los profesionales de enfermería redundaría en mejoras de calidad en los cuidados recibidos por los pacientes de parte de este tipo de personal.

Conclusiones

El estudio del burnout o agotamiento profesional en las organizaciones es importante ya que vela por la salud ocupacional de los trabajadores, además de que si las organizaciones no generan planes de detección oportuna se podría provocar consecuencias negativas en el trabajo tales como problemas en el desempeño, baja productividad, baja calidad del servicio y atención a usuarios.

Adicionalmente, genera en el personal sentimientos de minusvalía, actitudes negativas hacia el trabajo, bajo auto concepto y pérdida de interés hacia los clientes o usuarios, entre otros.

Por el contrario, el generar un sistema de detección oportuna de aspectos que generan el agotamiento profesional reporta múltiples

beneficios por las siguientes razones:

- Permite detectar oportunidades de mejora en las actuales estrategias de para mejorar la calidad de vida en el trabajo conociendo resultados de variable: agotamiento profesional.
- Gestiona el estudio de líneas de investigación relacionadas con el clima laboral entre otras variables mencionadas en este estudio.
- Generar propuestas de valor en cuanto a la detección de estrategias dirigidas a mejorar la calidad de vida de trabajo del empleado y que brinden resultados más eficientes en términos de resultados.

Reflexiones Finales

Todo entorno organizacional debe propiciar ambientes donde se promueva la implementación de estrategias dirigidas a propiciar la motivación, estímulo de compromiso y lealtad de los colaboradores. Resulta importante interiorizar que el ser el recurso humano el activo estratégico de las organizaciones y dada esa connotación es importante

velar que exista la salud laboral, personal y profesional del individuo lo cual no sólo repercutirá en beneficios económicos para las empresas sino para la sociedad en general, dado que todo efecto positivo en el trabajador se reflejará en su familia que se constituye en el núcleo central de toda sociedad.

Listado de Referencias

- Abarca, N. (2007). *Mujer y Trabajo. Encuesta Nacional Bicentenario UC - Adimark: Una mirada al alma de Chile*. Pontificia Universidad Católica de Chile, 36-41.
- Aguirre, Z. & Martínez, M. P. (2006). *Influencia de la situación laboral en el ajuste familia-trabajo*. *Mapfre Medicina*, 17(1), 14-24.
- Al-Qutop, M.Y. & Harrim, H. (2011). *Quality of work life human well-being linkage: integrated conceptual framework*. *International Journal of Business and Management*, 6, 193-205.
- Álvarez, A. & Gómez, I. C. (2011). *Conflicto trabajo-familia, en mujeres profesionales que trabajan en la modalidad de empleo*. *Pensamiento psicológico*, 9(16).
- Arts, S., Kerkstra, A., Zee, J. & Huyer, A.H. (2001). *Quality of working life and workload in home help services. A review of the literature and a proposal for a research model*. *Scandinavian Journal of Caring Science*, 15, 12-24.
- Bagtasos, M.R. (2011). *Quality of work life: A review of literature*. *DLSU Business & Economics Review*, 20, 1-8.
- Bauman, Z. (2006). *Modernidad líquida*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- Blanco, G. & Feldman, L. (2000). *Responsabilidades en el hogar y salud de la mujer trabajadora*. *Salud Pública de México*, 42(3), 217-255.
- Caputo, J. (1991). *Stress and Burnout*. Library Service. EE. UU.: Oryx Press.
- Cetina-Tabares, R., Chan-Canul, A. & Sandoval-Jurado, L. (2006). *Nivel de satisfacción laboral y síndrome de desgaste profesional en médicos familiares*. *Rev Med Inst Mex Seguro Soc*, 44(6), 535-540.
- Chan, K.W. & Wyatt, T.A. (2007). *Quality of work life: A study of employees in Shanghai, China*. *Asia Pacific Business Review*, 13, 501-517.
- Cherniss, C. (1980). *Staff burnout. Job stress in the human services*. Londres: Sage Publications.
- Cheung, F.Y. & Tang, C.S. (2009). *Quality of work life as a mediator between emotional labor and work family interference*. *Journal of Business Psychology*, 24, 245-255.
- Conklin, M.H. & Desselle, S.P. (2007). *Snapshot of pharmacy faculty quality of work life and productivity*. *Journal of Pharmacy Teaching*, 14, 53-77.
- Feldman, L., Vivas, E., Lugli, Z, Zaragoza, J. & Gómez, V. (2008). *Relaciones trabajo-familia y salud en mujeres trabajadoras*. *Salud Pública*, 50(6), 482-489.
- García, M., Saéz, M. C. & Llor, B. (2000). *Burnout, satisfacción laboral y bienestar en personal sanitario de salud mental*. *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 1, 215-228.

- Genoud, M.A., Broveglio, G. & Picasso, E. (2012). Motivaciones laborales en empresas productivas y servitivas en Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA) y Gran Buenos Aires (GBA) (Argentina). *Estudios Gerenciales*, 28, 65-84.
- Gómez, I. C. (2011). Conflicto trabajo-familia, en mujeres profesionales que trabajan en la modalidad de empleo. *Pensamiento psicológico*, 9(16), 89-106.
- González, B.R., Hidalgo, S.G., Salazar, E.J. & Preciado, S.M. (2007). Elaboración y Validación del Instrumento para Medir Calidad de Vida en el Trabajo "CVTGOHISALO". *Ciencia y Trabajo*, 12, 332-340.
- Graham, J., Ramirez, A., Cull, A. & Finlay, I. (1996). Job stress and satisfaction among palliative physicians. *Palliative Medicine*, 3,185-194.
- Greenhaus, J. H. & Beutel, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of management*, 10(1), 76-88.
- Greenglass, E.R., Burke, R.J. & Moore, K.A. (2003). Reactions to increased workload: Effects on professional efficacy of nurses. *Applied Psychology: An International Review*, 52, 580-597.
- Gupta, M. & Sharma, P. (2011). Factor credentials boosting quality of work life of BSNL employees in Jamu Region. *Asia Pacific Journal of Research in Business Management*, 2, 79-89.
- Gurses, A.P., Carayon, P. & Wall, M. (2009). Impact of performance obstacles on intensive care nurses' workload, perceived quality and safety of care, and quality of working life. *Health Services Research*, 44, 422-443.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
- Houdmont, J., Leka, S. & Bulger, C.A. (2008). The definition of curriculum areas in occupational health psychology. En: Houdmont, J. y Leka, S., *Occupational Health Psychology, European Perspectives on Research, Education and Practice*. Reino Unido: Nottingham University Press.
- Huang, T., Lawler, J. & Lei, C. (2007). The effects of quality of work life on commitment and turnover intention. *Social Behavior and Personality*, 35, 735-750.
- Jex, S.M. (2000). Claridad y sobrecarga de roles asignados. En: OIT (2000). *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo: Factores psicosociales y de organización*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.
- Joplin, J., Francesco, A. M., Shaffer, M. A. & Lau, T. (2003). The macro-environment and workfamily conflict. *International Journal of Cross Cultural Management*, 3(3), 3015-326.
- Juárez, G. A. (2007). Factores psicosociales, estrés y salud en distintas ocupaciones: un estudio exploratorio. *Investigación en Salud*, 9 (1), 57- 64.
- Korunka, C. Hoonakker, P. & Carayon, P. (2008). Quality or working life and turnover intention in information technology work. *Human Factors and Ergonomics in Manufacturing*, 18, 409-423.
- Lim, V. & Yuen, E. (1998). Doctors, patients, and perceived job image: An empirical study of stress and nurses in Singapore. *Journal of Behavioral Medicine*, 3,269-282.
- LooSee, B. & Raduan, C.R. (2007). Linking QWL and job performance: Implications for organizations. *Performance Improvement*, 46, 30-35.
- Lozano, A. & Montalbán, M. (1999). Algunos predictores psicosociales de burnout. *Gestión Hospitalaria*, 2, 66-74.
- Malakh-Pines, A., Aronson, E. & Kafry, D. (1981). Burnout: From tedium to personal growth. EE. UU.: The Free Press.
- Marín, M., Infante, E. & Rivero, M. (2002). Presiones internas del ámbito laboral y/o familiar como antecedente del conflicto trabajo-familia. *Revista de Psicología Social*, 17(1), 103-112.
- Martel, J.P. & Dupuis, G. (2006). Quality of work life: theoretical and methodological problems, and presentation of a new model and measuring instrument. *Social Indicators Research*, 77, 333-368.
- Martínez, C., Vera, J. J., Paterna, C. & Alcázar, A. R. (2002). Antecedentes del conflicto inter rol y su relación con el auto esquema de género. *Anales de Psicología*, 18(2), 305-317.
- Maslach, C. & Jackson, S.E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Maslach, C. & Pines, A. (1997). The burnout syndrome in the day care setting. *Child Care Quarterly*, 6, 100-113.
- Molina Linde, J. M., Avalos Martínez, F., Valderrama Orbegozo, L. J., & Moreno-Jiménez, B., Sanz, A. I., Rodríguez, A. & Geurts, S. (2009). Propiedades psicométricas de la versión española del Cuestionario de Interacción Trabajo-Familia (Swing). *Psichotema*, 21(2), 331-337.
- O'Driscoll, M., Brough, P. & Calliath, T. (2004). Word/Family Conflict, Psychological Well-Being, Satisfaction and Social Support: A longitudinal study in New Zealand. *Equal Opportunities International*, 23(1), 36-56.
- OIT (1984). Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.
- OMS (2003). El programa de salud ocupacional de la Oficina Central de la Organización Mundial de Salud (OMS). *GOHNET*, 5, 1-2.
- OMS (2006). *Declaration on workers' health*. Italia: Organización Mundial de la Salud.
- Ortega, C., & López, F. (2004). El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas. *Int J Clin Health Psychol*, 4(1), 137-60.
- Otálora, K. B. (2005). Implicaciones del cuidado de los hijos en el conflicto trabajo-familia: ¿Existe el conflicto en las multinacionales en Colombia? Casos Shell S.A. y Coca-Cola Femsa Colombia. Tesis. Facultad de Administración. Universidad de los Andes.
- Parasuraman, S. & Simmers, C. (2001). Type of employment, work-family conflict and well-being: a comparative study. *Journal of Organizational Behavior*, 22, 551-568.
- Paschoal, T. & Tamayo, A. (2005). Impacto dos valores laborais e da interferencia familia-trabalho no estresse ocupacional. *Psicologia: Teoria y Pesquisa*, 21(2), 1-16.
- Paterna, C. & Martínez, M. C. (2002). Compatibilizando trabajo y familia, variables mediadoras. *Boletín de Psicología*, 75, 19-37
- Patlan, J. (2013). Efecto del Burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Estudios Gerencial*, 29(2013), 445-455
- Rathi, N. (2009). Relationship of Quality of Work Life with Employees' Psychological Well-Being. *International Journal of Business Insights & Transformation*, 3, 52-60.
- Rodríguez, F., Ramos, B., Issa Pérez, S., Romero, L., & Gayoso, P. (2005). Relación de la calidad de vida profesional y el burnout en médicos de atención primaria. *Atención primaria*, 36(8), 442-447.
- Salanova, M. (2009). *Psicología de la salud ocupacional*. España: Editorial Síntesis, S.A.
- Sánchez, R.M.A., Lucas, G.N., García-Ochoa, B.J., Sánchez, F.C., Jiménez, F.J.A. & Bustinza, A.A. (2001). Estrés laboral en el profesional de un servicio de emergencias prehospitalario. *Emergencias*, 13, 170-175.
- San Martín, M. I. F., Ferrer, J. R. V., Gamo, F., Gallego, J. V., Cañas, E. C., Trigo, M. V. A., & Aragonés, V. A. (1995). Estudio de la satisfacción laboral y sus determinantes en los trabajadores sanitarios de un área de Madrid. *Revista Española de Salud Pública*, 69(6), 487-497.
- Segurado, T.A. & Agulló, T. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Psicothema*, 14, 828-836.
- Spector, P. (1985). Measurement of human service staff satisfaction: development of the Job Satisfaction Survey. *American Journal of Community Psychology*, 13, 693-713.
- Uribe, P.J.F. (2010). *Escala de Desgaste Ocupacional (Burnout)*. México: Manual Moderno.
- Veloutsou, C.A. & Panigyrakis, G.G. (2004). Consumer brand manager' job stress, job satisfaction, perceived performance and intention to leave. *Journal of Marketing Management*, 20, 105-131.
- Zurriaga, R., Ramos, J., González-Romá, V., Espejo, B. & Zornoza, A. (2000). Efecto de las características del puesto de trabajo sobre la satisfacción, el compromiso y el absentismo en organizaciones sanitarias. *Revista de Psicología Social Aplicada*, 3,85-98.