

# **El desarrollo del Burnout y la calidad de vida en el trabajo: empresa de telecomunicaciones**

## **Abstract**

The business world is directly influenced by globalization and the need to gain market share in a highly competitive environment that demands of them changes, constant innovation and search for yield and immediate results. However these demands bring high levels of pressure on their employees, downplaying their quality of life at work and as a result, more and more companies have staff with high levels of stress that triggers the known as burnout or burned at work. This syndrome significantly affects the physical, emotional and family health of employees. Therefore in this research is a direct link between the poor quality of life at work, with high levels of stress, through a case study. Therefore it is the responsibility of enterprises, not only establish indicators to evaluate performance and employee productivity but special and responsible manner, establish indicators to measure the quality of working life in them.

## **Keywords**

Laboral stress syndrome burnout- quality of life at work

## **Resumen**

El mundo empresarial se ve influenciado directamente por la globalización y la necesidad de ganar mercado en un medio altamente competitivo que demanda de ellos, cambios,

innovación permanente y búsqueda de rentabilidad y resultados inmediatos. Sin embargo estas demandas traen consigo altos niveles de presión sobre sus empleados, restando importancia a su calidad de vida en el trabajo y como consecuencia de ello que cada vez sean más las empresas que tienen un personal con altos niveles de estrés que desencadena en lo conocido como burnout o quemarse en el trabajo. Este síndrome afecta significativamente la salud física, emocional y familiar de los empleados. Por ello la investigadora busca encontrar la relación directa que existe entre una mala calidad de vida en el trabajo con los niveles de estrés

## **Introducción**

El mundo actual ha evolucionado en forma acelerada afectando cada uno de los ámbitos en los cuales el ser humano se desempeña. Para todos es conocido que en los últimos cincuenta años, se han dado cambios continuos en la forma de vivir, de relacionarse con el entorno y entre las personas. Surgen grandes demandas, desafíos y frentes con los cuales se tienen que lidiar a diario.

Pese a que la tecnología ha logrado simplificar las tareas que antes demandaban mucho tiempo y esfuerzo, sin embargo las exigencias del entorno, de un mundo globalizado y altamente competitivo, hace que las personas se vean obligadas a dar cada vez más de sí mismos, un poco más de su esfuerzo; y más de su tiempo, trayendo como consecuencia tensión frente a las demandas del entorno cambiante, presiones que si no se saben manejar, terminan afectando la vida personal, familiar y laboral de las personas.

En lo que se refiere al ámbito laboral, existe cada vez más una alta competitividad en lo personal y en lo empresarial, existen factores internos y externos a la organización que

pueden afectar la estabilidad física y emocional de los trabajadores. Los altos niveles de tensión acumulada se conocen como estrés, “El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación.” (Stavroula Leka, 2004). Sin embargo, el estrés no se da únicamente por la asignación de tareas para las cuales el personal se siente no preparado, sino también porque la carga de trabajo supera el tiempo y energías de los trabajadores.

Cada vez son más las empresas que pueden identificar entre sus colaboradores, que los niveles de estrés aumentan paulatinamente, lo cual se ve reflejado en la baja de su desempeño y un clima laboral inadecuado. El estrés es un conjunto de síntomas y signos físicos y psicológicos que se van incrementando al punto de producirse lo que se conoce como el *burnout*, este constituye niveles altos de estrés padecidos por períodos prolongados de tiempo afectando significativamente la salud física, psicológica y laboral de las personas.

Existen varios estudios en referencia al burnout que constan en la literatura, la mayoría de ellos coincide que existen ciertos factores organizacionales que son los desencadenantes de este síndrome y es en cierto tipo de empresas en las que se observa mayor incidencia. El objetivo de la presente investigación es determinar la relación que existe entre el Burnout y la calidad de vida en el trabajo, para ello se realizó un diagnóstico inicial a una empresa de telecomunicaciones a raíz de un incidente que casi cobra la vida de uno de sus miembros.

Los resultados iniciales llevaron al área de gestión del talento humano a cambiar varias de sus políticas en la gestión del talento humano y realizar actividades de intervención que permitió concienciar al personal sobre la importancia en lograr un nivel alto en su calidad de vida y manejo de estrés. Las limitaciones del presente estudio fueron: no realizar el seguimiento de

los niveles de estrés laboral, con el inventario de detección del burnout; no contar con los registros de ausentismo que permita relacionar las causas de este con los síntomas del burnout.

## **El Estrés Laboral y el límite al Burnout**

Es importante diferenciar entre el estrés y el burnout, en el primer caso “cuando se afirma que una persona padece de estrés, en términos generales de lo que se habla es de un exceso o sobreesfuerzo del organismo al sobreponerse al nivel de resistencia experimentado por éste o bien cuando en el organismo se produce un incremento de activación que pone en riesgo su capacidad para mantener parámetros óptimos (Quiceno & Stefano, 2007). Es decir el estrés estará caracterizado por altos niveles de tensión emocional y física, a consecuencia de una sobre carga de trabajo, responsabilidad, alto nivel de exigencia, poco reconocimiento. El estrés regular tiende a desaparecer en poco tiempo cuando la situación que lo origina se ha resuelto, pero si esta situación permanece por períodos prolongados se pasa al límite entre el estrés y el burnout.

Se puede afirmar que todas las personas en algún momento de su vida laboral han experimentado estrés, este se presenta en todas las organizaciones, ya que llegar a altos niveles de producción y la búsqueda permanente de la excelencia tiene su precio. Un ejemplo de esto es México, “considerado el país con mayor porcentaje de estrés vinculado al trabajo, 75% de los empleados padecen este problema, mientras 25% de los infartos se derivan de una enfermedad ligada a dicho factor, reveló GNP Seguros. Además se refiere que el nivel de estrés laboral en China es 73%, y de 59% en Estados Unidos. Asimismo, la Organización

Mundial de la Salud (OMS) indica que en México se registran aproximadamente 75,000 infartos al año”. (CNN- Expansión, 2013)

En Ecuador, según estudios realizados por Deloitte, el 62% de las compañías realiza formalmente un seguimiento de las causas de ausentismo laboral, dando como resultado: 1) Enfermedades (respiratorias; digestivas; lumbares y afecciones causadas por el estrés; 2) temas personales y 3) estudios (2013). Esto denota que las afecciones a consecuencia del estrés están directamente relacionadas con el ausentismo de los trabajadores. “El estrés laboral crónico es una de las principales fuentes de riesgos psicosociales en cualquier tipo de organización laboral, y en el sector servicios una de las formas más habituales de desarrollarse el estrés laboral es el Síndrome de Quemarse en el Trabajo (Quiceno & Stefano, 2007). Por lo tanto la línea entre el estrés y el burnout es imperceptible en muchos casos. - por lo tanto - las empresas se encuentran frente a un gran desafío, poder conciliar los niveles de exigencia, alto desempeño de sus colaboradores, con responsabilidad social en el cuidado de la calidad de vida de los mismos.

La definición más extendida y evaluada es la elaborada por Maslach y Jackson (1981) quienes refieren al síndrome como un proceso que atraviesa por diferentes etapas: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo. El síndrome de burnout (desgaste profesional) denota un estado de completa fatiga física, emocional y mental, acompañado de una disminución de la capacidad de rendimiento. El término inglés burnout significa estar quemado. Las personas que padecen este trastorno sienten un agotamiento extremo y, con frecuencia, vacío interior. (Onmeda, 2012)

En un principio este síndrome estaba adjudicado de forma exclusiva a aquellas profesiones que mantienen un contacto directo con sus beneficiarios – usuarios para el ejercicio de su

actividad laboral (profesores, enfermeras, médicos, etc.), sin embargo Leiter y Schaufeli (1996); Demerouti, Bakker, Jonge, Janssen y Schaufeli (2001); Gil-Monte (2003), han señalado que el síndrome de Quemarse por el trabajo (traducción realizada al castellano), puede desarrollarse en profesionales cuyo trabajo no conlleve necesariamente el contacto directo con personas.

La presente investigación realiza un estudio de caso de una empresa de telecomunicaciones, en la cual la mayoría del personal labora en el *campo*, es decir, pese a que su trabajo no los lleva a relacionarse directamente con los clientes, sin embargo las condiciones ambientales de sus labores pueden ser desgastantes a nivel físico y emocional. “Por lo tanto, el síndrome de quemarse por el trabajo tiene su origen en el entorno de trabajo y no en el trabajador. El problema hay que buscarlo en el entorno laboral, no en el individuo”. (Marrau, 2009)

En muchas ocasiones los síntomas del estrés no se hacen visibles a la empresa hasta que el empleado colapsa emocional, físicamente y *se quema*, lo cual lo lleva a tomar actitudes o decisiones no objetivas con respecto a su trabajo; bien sea bajando su rendimiento, o buscar la primera oportunidad para cambiar de empleo.

“Contrario al burnout, se ha propuesto el concepto de *engagement*, el cual se caracteriza por sentimientos de vigor y compromiso ante los retos de la vida, y se constituye en la reacción más deseable ante las situaciones demandantes del entorno, ya que permite hacer frente a las mismas de forma satisfactoria”. (Sánchez & Villegas, 2010). Esta es la aspiración de todos los empleadores, pero el compromiso debe ser mutuo, los empleados deben sentir reciprocidad, ya que si los trabajadores no se sienten bien, el nivel de productividad irá decayendo, generando pérdidas a las empresas.

## **Calidad de Vida en el Trabajo**

El trabajo es el lugar en el cual se pasa la mayor cantidad de horas diarias, seguido del hogar y en muchas ocasiones suele ser lo contrario. Si bien el trabajo es el medio que provee los medios económicos para el sustento de las personas, sin embargo en la mayoría de casos, la realización personal y profesional está dada por el sitio de trabajo y en especial por las actividades que se desempeñan, por lo cual sentirse bien y a gusto con lo que se hace y el lugar donde se lo hace es fundamental para el bienestar personal.

El término *calidad de vida en el trabajo* (CVT), puede ser entendido desde varios puntos de vista, unos lo enfocan al desarrollo personal, otros al bienestar físico de salud y seguridad ocupacional y otros al trato equitativo e incentivos. Tal es así que la Organización Internacional del Trabajo (OIT), desde el año 2003, ha determinado el 28 de abril como el día internacional de la Seguridad y Salud en el trabajo, que busca promover el trabajo seguro, saludable y decente.

Por lo tanto, existen varias definiciones sobre la CVT, y varias características asociadas a esta, desde las oportunidades de desarrollo hasta la ergonomía del mobiliario, sin embargo en el presente trabajo se adopta el concepto de calidad de vida, como la oportunidad que brinda la empresa para que sus empleados se sientan cómodos, física y emocionalmente a partir de ser escuchados, que sus necesidades sean atendidas, no sobrecargarlos de trabajo y respetar sus tiempos y actividades en la vida personal.

El objetivo de la CVT, está centrado en alcanzar una mayor humanización del trabajo mediante el diseño de puestos de trabajo más ergonómicos, unas condiciones de trabajo más seguras y saludables y 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 (Segurado y Agulló, 2002- citado por Patlan 2013).

La Constitución del Ecuador en su Art. 326, numeral 5 señala: “Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.” La realidad es otra en la mayoría de instituciones, ya que este es un tema de interés que lleva poco tiempo en el país y no se han establecido mecanismos de control, seguimiento y asesoría a las empresas e instituciones en general.

Como se mencionó anteriormente, como consecuencia del estrés laboral y el burnout, las personas presentan una serie de disfunciones conductuales, psicológicas y fisiológicas que van a tener repercusiones nocivas para las personas y para la organización. (Marrau, 2009), afectando significativamente a la calidad de vida en el trabajo.

El Programa de Empresas Sostenibles de la OIT contribuye a crear más y mejores empleos a través del desarrollo empresarial. Vincula el crecimiento empresarial y la competitividad con las necesidades de las personas de tener ingresos dignos en un ambiente saludable, tanto hoy como en el futuro. El programa, anclado en la misión de la OIT de crear trabajo decente para mujeres y hombres, se basa en tres pilares: 1) un entorno propicio para las empresas: crear un marco adecuado que permita que las empresas inicien sus operaciones, crezcan y generen puestos de trabajo decentes. 2) desarrollo de empresas y emprendimientos: ayudar a los emprendedores, especialmente a los jóvenes, las mujeres y los grupos marginados, a iniciar y desarrollar empresas exitosas. 3) puestos de trabajo sostenibles y responsables: demostrar la conexión entre el incremento de la productividad y la mejora de las condiciones (Organización Internacional del Trabajo, 2014)



Sin embargo lo expuesto por la OIT, está referido exclusivamente a la generación de puestos de trabajo; salarios dignos y mejora de condiciones de trabajo, éstas últimas no están especificadas, pero si de lo que se trata es buscar condiciones más humanas en los sitios de trabajo, entonces se debe atender al personal integralmente.

Incluso en la Organización Mundial de la Salud (OMS), el representante de la asociación del personal, solicita que se revea la situación laboral de los empleados, ya que deben ser el ejemplo de la calidad de vida laboral, puesto que se está produciendo un desequilibrio entre la vida laboral y la vida privada de los empleados, al tener que pasar cada vez más horas laborando, los lleva a descuidar sus actividades en la vida privada y desatender aspectos importantes tales como: familia, descanso y el ocio. Por lo tanto la CVT se traducirá en la satisfacción y realización personal de los trabajadores, en un ambiente de consideración y respeto por su vida familiar, propiciando la participación en actividades que favorezcan su salud física y emocional.

## **Materiales y métodos**

El presente estudio parte de un “síntoma” o desencadenante, frente a un intento de suicidio en el lugar de trabajo, lo cual despierta una serie de interrogantes en los directivos y dinamiza las emociones de todo el personal de la empresa.

La empresa de estudio, cuenta con 982 empleados distribuidos en 13 provincias del Ecuador, de los cuales 82 pertenecen al área técnica. El método de selección de la muestra de estudio fue el conglomerado, ya que se debió trabajar con los 35 empleados que se encontraban en relación directa con el líder afectado del equipo. Para ello, como diagnóstico inicial, se realizaron cuatro dinámicas grupales. En este primer acercamiento se utilizó el método

psicodinámico, evidenciando algunos puntos neurálgicos que debían ser tratados. Posteriormente el médico ocupacional de la institución aplicó el Cuestionario PSQ CAT21 para la evaluación de riesgos psicosociales, el cual incluye las siguientes variables: exigencias psicológicas; trabajo activo y posibilidad de desarrollo; inseguridad; apoyo social y calidad de liderazgo; doble presencia; estima. Los resultados de este test, permitió identificar los niveles de estrés presente y confrontarlos con los resultados del primer abordaje.

## **Resultados y Discusión**

La actitud de los empleados inicialmente fue defensiva y extraña al ser convocados, luego se sintieron agradecidos de haber sido escuchados y que se haya abierto un espacio para expresar lo que les afectaba. Los resultados de las dinámicas grupales, permitió a los trabajadores, mediante la catarsis, expresar sus temores; preocupaciones y malestar experimentado. Los puntos relevantes fueron: culpa por el incidente; temor de que algún compañero tome la misma decisión; intensa carga de trabajo; poco tiempo para disipar la tensión; falta de reconocimiento por su esfuerzo extra; no sentirse escuchados; acumulación de vacaciones hasta por tres años.

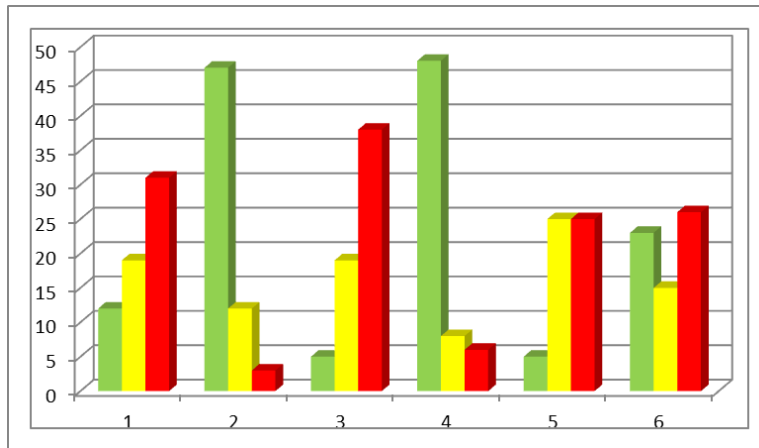
Los resultados del Cuestionario PSQ CAT21, corroboran las expresiones dadas por el personal durante las dinámicas grupales. Se puede observar que el personal se encuentra en un límite de riesgo en cuanto a los niveles de estrés, los mismos que pueden afectar su salud, encontrándose en un nivel inicial de burnout.

### **Tabla No 1 Resultados del cuestionario PSQ CAT21**

apartado		aceptable para la sa	nivel intermedio	Muy desfavorable para la salud. Requiere acción inmediata
1	exigencia psicológica	12	19	31
2	trabajo activo y posibilidad de desarrollo	47	12	3
3	inseguridad	5	19	38
4	apoyo social y liderazgo	48	8	6
5	doble presencia	5	25	25
6	estima	23	15	26

**Fuente: Médico ocupacional- empresa de telecomunicaciones**

**Gráfico No 1 Resultados del Cuestionario PSQ- CAT21**



**Fuente: Médico ocupacional- empresa de telecomunicaciones**

Los resultados denotan que el riesgo que presentan los trabajadores del área técnica, se deben a la incidencia en los siguientes factores: la exigencia psicológica; la inseguridad; estima; doble presencia. Estas variables tienen relación directa con la baja calidad de vida laboral experimentada por los trabajadores en sus puestos de trabajo.

## **Conclusiones**

El límite entre el estrés y el burnout constituye una línea imperceptible que se visibiliza cuando surge la crisis en el personal, ausentismo o renuncias de los empleados, por lo cual es importante hacer planes de detección y prevención oportuna.

Las empresas deben cuidar y promover la Calidad de Vida en el trabajo, mediante políticas y planes que logren el cumplimiento del uso de vacaciones; la comunicación oportuna y eficaz; salud emocional y familiar; retroalimentación permanente del trabajo y sus responsabilidades; reuniones de integración y recreación del personal, además, contar con profesionales de apoyo para la atención de casos especiales.

El descuidar la calidad de vida de los trabajadores al interior de las empresas, constituye un desencadenante de altos niveles de estrés y burnout que ponen en riesgo la salud y el bienestar de los mismos, afectando además el clima laboral y el desempeño.

El presente estudio no está acabado. Entre sus limitantes está la actitud defensiva de algunos miembros del área de talento humano, en la aplicación del inventario de Maslach y Jackson, pese a la aprobación del director y finalmente no se pudo confrontar los presentes resultados, con los registros de seguimiento de ausentismo.

## **Bibliografía**

- calendario.info*. (s.f.). Recuperado el 02 de abril de 2015, de [http://www.vercalendario.info/es/evento/dias\\_especiales-naciones\\_unidas\\_onu-28-abril-2015.html](http://www.vercalendario.info/es/evento/dias_especiales-naciones_unidas_onu-28-abril-2015.html)
- CNN- Expansión. (02 de julio de 2013). *CNN*. Recuperado el 15 de marzo de 2015, de <http://www.cnnexpansion.com/economia/2013/07/02/mexico-el-pais-con-mas-estres-laboral>

- Deloitte. (2013). *Evolución del mercado salarial y laboral*. Ecuador.
- Fernández, J. A., Fernández, M., & Cieza, A. (2010). Los conceptos de Calidad de Vida, Salud y bienestar, analizados desde la perspectiva de la Clasificación Internacional del Funcionamiento (CIF). *Revista especializada en Salud Pública*, 169-184.
- Jiménez, S. (2010). *Estrés Laboral*. Guayaquil- Ecuador: Sin publicar.
- Marrau, M. C. (2009). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout), en el marco contextualizador del estrés laboral. *Fundamentos en Humanidades- Fuente Académica Premier*, 167-177.
- Onmeda. (19 de marzo de 2012). *onmeda.es*. Recuperado el 10 de febrero de 2015, de [http://www.onmeda.es/enfermedades/sindrome\\_burnout-definicion-1528-2.html](http://www.onmeda.es/enfermedades/sindrome_burnout-definicion-1528-2.html)
- Organización Internacional del Trabajo. (03 de noviembre de 2014). *Involucrar a las Empresas multinacionales en la creación de más y mejores empleos*. Recuperado el 22 de marzo de 2015, de [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_emp/---emp\\_ent/---multi/documents/publication/wcms\\_185357.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---multi/documents/publication/wcms_185357.pdf)
- Organización Internacional del Trabajo. (marzo de 2015). *Organización Internacional del trabajo*. Recuperado el 24 de marzo de 2015, de <http://ilo.org/global/standards/lang--es/index.htm>
- Organización Mundial de la Salud. (2011). *Equilibrio entre la vida laboral y privada*. Consejo Ejecutivo 128 ava reunión.
- Patlán, J. (2013). Burnout y la sobrecarga en la Calidad de Vida en el trabajo. *Estudios Gerenciales*, 10.
- Quiceno, M., & Stefano, V. (2007). Síndrome de Quemarse en el trabajo. *Acta Colombiana de Psicología*, 9.
- Ramirez, M., & Lyn-Lee, S. (2011). Síndrome Burnout entre hombres y mujeres medido por el clima y satisfacción laboral. *Revista Latinoamericana POLIS*, 13.
- Rodríguez, M. (2010). Burnout: Un fenómeno creciente. *Revista del Programa de Psicología de la Universidad del Norte*, 10.
- Sánchez, A., & Villegas, M. (2010). Burnout: Un fenómeno creciente. *Revista del Programa de Psicología de la Universidad del Norte*, 10.
- Stavroula Leka, G. A. (2004). La Organización del Trabajo y el Estrés. *Protección de la Salud de los Trabajadores*, No 3. Reino Unido: Organización Mundial de la Salud.

