



Factores relacionados con el burnout en las organizaciones

Treviño-Reyes, Rosalba¹, Segovia-Romo, Adriana² & Mendoza-Gómez, Joel³

¹Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Contaduría Pública y Administración
Monterrey, Nuevo León, México, rosalba.trevinorys@uanl.edu.mx, Av. Universidad S/N Col. Ciudad
Universitaria, (+52) 82 12 12 33 01

²Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Contaduría Pública y Administración
Monterrey, Nuevo León, México, adrianasegovia@hotmail.com, Av. Universidad S/N Col. Ciudad
Universitaria, (+52) 81 83 29 40 80

³Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Contaduría Pública y Administración
Monterrey, Nuevo León, México, joelmendoza@gmail.com, Av. Universidad S/N Col. Ciudad
Universitaria, (+52) 81 83 29 40 80

*Información del artículo arbitrado e indexado en
Latindex: Revisión por pares
Fecha de publicación: Julio 2019*

Resumen

Por las exigencias del mundo actual complejo, incierto y ambiguo y el actual ritmo de vida laboral, cada vez más empleados que padecen el síndrome de burnout, llevando a México a ocupar el primer lugar mundialmente en estrés laboral. El burnout se ha convertido en un problema que está afectando a los empleados de las organizaciones en los últimos años. En el presente se analizan los factores asociados al burnout, clasificándose principalmente en laborales, sociodemográficos y psicológicos. El objetivo es el análisis del contexto actual del problema y las perspectivas teóricas de la literatura revisada, así como proponer un modelo gráfico sujeto de estudio en una futura investigación empírica.

Key words: burnout, context, work stress, research, work

Palabras clave: burnout, contexto, estrés laboral, vida laboral, investigación, ritmo de vida laboral

Abstract

INTRODUCCIÓN

Con los cambios cada vez más acelerados que experimenta el mundo actual global, se ha considerado trascendental el estudio del capital humano en las organizaciones. En especial ha surgido un mayor interés por estudiar diversos factores del comportamiento organizacional en la búsqueda de mejorar las relaciones personales de los empleados, permitiendo a la organización implementar acciones que promuevan una mayor productividad en sus miembros.

Nunca había sido tan importante para los directivos entender el comportamiento organizacional como lo es actualmente. Haciendo un recuento del contexto actual organizacional se observa que una de las problemáticas señalada por Nava (2016, citado en El Universal, 2016) es que las personas que trabajan hasta 11 horas al día están más expuestas a sufrir depresión o un infarto cardíaco. En una investigación realizada por la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) en más de 500 profesionistas, la totalidad mostró algún grado de estrés; el 60% de ellos presentó altos índices de éste y daños físicos (Periódico Correo, 2016).

Autoridades de salud en el trabajo expresan que la mayoría de las leyes en diversos países establecen que un individuo debe laborar como máximo 40 horas semanales, pero en México son 48, lo cual ocasiona problemas físicos y psicológicos, así como en la familia (La Unión, 2016). México ocupa actualmente el primer sitio en el mundo en estrés laboral, con jornadas de trabajo excesivas y menos días de vacaciones al año comparado con otros países, según la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) (Periódico Correo, 2016).

Thomaé, Ayala, Sphan y Stortti (2006) mencionan que el síndrome de agotamiento profesional o burnout, cuya traducción al castellano es “estar o sentirse quemado por el trabajo, agotado, sobrecargado, exhausto”, fue explicado en sus inicios por el psicoanalista Herbert J. Freudenberger en 1973. El burnout ha sido un fenómeno de interés durante casi cuatro décadas sobre todo en profesiones de servicios humanos.

El burnout fue descrito por Freudenberger como un conjunto de síntomas médico-biológico y psicosocial, desarrollados en la actividad laboral por una demanda excesiva de energía. Más tarde, surge un mayor interés en su estudio con las aportaciones de Maslach (1976) en el congreso de la Asociación de Psicología Americana (APA) quien mencionó que era una situación que se hacía más frecuente en los empleados de la salud (Thomaé, Ayala, Sphan y Stortti, 2006). Posteriormente, Maslach (2003) define el burnout como una respuesta de estrés crónico constituida por tres dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal.

El objetivo de este trabajo es mostrar el resultado de una revisión teórica de los conceptos asociados al burnout desde la panorámica organizacional, realizar un análisis y proponer un modelo gráfico sujeto de estudio en una futura investigación empírica aplicada.

MARCO TEÓRICO

El estrés laboral es comúnmente señalado como la antesala del burnout. Aunque la mayoría de las investigaciones señalan a Freudenberg en sus inicios, hay estudios que expresan que para 1969 H.B. Bradley denominó “staff burnout” al cambio en las actitudes y conductas de fatiga y desmotivación por algunos policías de ese tiempo (Guardado, 2017).

Durante casi cuatro décadas, el burnout ha sido un fenómeno de interés, sobre todo en profesiones de servicios humanos. Moriana y Herruzo (2004) explican que los antecedentes del burnout se remontan a los años 70’s en un ambiente clínico con las aportaciones de Freudenberger (1975). Sin embargo, para antes de finalizar dicha década ya había varios estudios de esta variable en profesiones asistenciales (Keavney y Sinclair, 1978; Kyriacou y Sutcliffe, 1977). Pero fue hasta la década de los ochentas cuando hubo un incremento de los estudios sobre burnout. Para finales de los años 90’s se habían establecido dos perspectivas: la clínica y la psicosocial. En la primera, se debate que el burnout es un estado al que se llega como consecuencia del estrés laboral. Y, en la segunda, se considera al estrés

como un proceso resultante de la interacción del entorno laboral y personal (Gil-Monte y Peiró, 1997).

Todos los modelos sobre el burnout han tenido como origen las aportaciones básicas de Freudenberger y Maslach (Gil-Monte y Marucco, 2006). En la tabla No. 1 se presentan los modelos que conforman la evolución del síndrome del burnout. Desde el inicio los

estudios se enfocaron en profesionales de la salud y servicios humanos, pasando por docentes hasta llegar a prisioneros, bibliotecarios, policías, estudiantes, militares, administradores, entre otros. Esto manifiesta que afecta a todo tipo de profesiones y no sólo a las organizaciones asistenciales (Golembiewski, et al., 1983, 1986 citados en Guerrero, 2000).

Tabla 1. Modelos del Burnout

Modelos	Representantes	Descripción
Modelos Comprensivos		
<i>Modelos elaborados desde la teoría sociocognitiva del yo</i>	-El modelo de Cherniss (1993) -El modelo de autocontrol de Thompson. Page y Cooper (1993)	Es inspirado en los trabajos de Albert Bandura. Analizan los mecanismos psicológicos que intervienen en la determinación de la acción como el papel que desempeña el pensamiento autorreferente en el funcionamiento humano.
<i>Los Modelos elaborados desde las teorías del intercambio social</i>	-Buunk y Schaufeli (1993) -Hobfoll y Freddy (1993)	Consideran los principios teóricos de la teoría de la equidad.
<i>Modelos relacionados desde la teoría organizacional</i>	-El modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983) - El modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993) - El modelo de Winnubst (1993)	Tienen en común el énfasis en los estresores del contexto de la organización y de las estrategias de afrontamiento ante la experiencia de quemarse por el trabajo. Todos consideran al SQT como una respuesta al estrés laboral.
Modelos de Proceso		
<i>Modelo tridimensional del MBI-HSS</i>	- Maslach (1982) - Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983) - Leiter y Maslach (1988) - Lee y Ashforth (1993) - Gil-Monte (1994)	Considera aspectos cognitivos (baja realización personal), emocionales (agotamiento emocional) y actitudinales (despersonalización).
<i>Modelo de Edelwich y Brodsky</i>	- Edelwich y Brodsky (1980)	El burnout es un proceso de desilusión o de desencanto hacia la actividad laboral, que se da en un proceso de cuatro fases: 1. Entusiasmo, 2. Estancamiento, 3. Frustración y 4. Apatía (se considera un mecanismo de defensa frente a la frustración).
<i>Modelo de Price y Murphy</i>	- Price y Murphy (1984)	El burnout es un proceso de adaptación a las situaciones de estrés laboral, se da en seis fases sintomáticas: 1. Desorientación, 2. Habilidad emocional, 3. Culpa debido al fracaso profesional, 4. Soledad y tristeza que si se supera puede desembocar en la siguiente fase, 5. Solicitud de ayuda, y 6. Equilibrio.
<i>Modelo de Gil Monte</i>	- Gil Monte (2005)	Distingue dos perfiles en el proceso del SQT: Perfil 1. se caracteriza por la presencia de baja ilusión por el trabajo, junto a altos niveles de desgaste psíquico e indolencia, pero los individuos no presentan sentimientos de culpa. Perfil 2. constituye un problema más serio que identificaría a los casos clínicos más deteriorados por el desarrollo del SQT. Además, presentan sentimientos de culpa. "Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo" (CESQT).

Fuente: Quinceno y Alpi (2007)

El burnout se ha considerado bajo 2 categorías: como estado y como proceso. En el primero, se relaciona con una serie de conductas y sentimientos asociados al estrés laboral. En el

segundo, estipula una serie de etapas con diferentes fases y diferente sintomatología. Se destaca que la mayoría de los estudios se enfocan en el burnout como proceso (Burke, 1987; Golembiewski y Munzenrider, 1988; Leiter

y Maslach, 1988; Cherniss, 1993; Leiter, 1993 citados en Alarcón, et al., 2001), expresando diversas diferencias a nivel sintomático y expectativas sobre su intervención.

O'Brien (2010) señala que el burnout es un problema que puede presentar consecuencias negativas para las organizaciones. La Teoría del Burnout de Maslach (2003) es la más utilizada para explicarlo en enfermería y otros servicios humanos, como la respuesta de estrés crónico con base en tres dimensiones fundamentales: cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal. Diversos estudios que se revisaron en la literatura distinguen 3 categorías de variables relacionadas con el burnout: laborales, sociodemográficas y psicológicas.

Variables laborales

Apiquian (2007) menciona que los factores relacionados con las características del puesto y el ambiente de trabajo que principalmente se asocian con el burnout son: los turnos laborales y el horario de trabajo, seguridad y estabilidad en el puesto, antigüedad profesional, progreso excesivo o el escaso, incorporación de nuevas tecnologías en las organizaciones, estructura y el clima organizacional, oportunidad para el control, retroalimentación de la propia tarea, relaciones interpersonales, salario y estrategia empresarial.

Diversos autores de la motivación manifiestan que la afiliación es uno de los motivos básicos de la persona. El contexto laboral que fomente la interacción con la gente es más benéfico que aquellos que lo complican. Por lo que las oportunidades de relación con otros en el trabajo es una variable relacionada con la satisfacción. Por el contrario, cuando dichas relaciones son basadas en desconfianza, sin apoyo, poco cooperativas y destructivas se convierten en uno de los desencadenantes más severos e importantes (Apiquian, 2007).

La salud ocupacional y el desarrollo de entornos laborales saludables es uno de los objetivos de la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2010). Por ende, es necesario considerar las modificaciones en el ámbito laboral y organizacional acontecidas en los últimos tiempos (por ejemplo, jornadas laborales más extensas e intensas, sobrecarga de trabajo,

contratos poco seguros, mayor exigencia cognitiva y emocional, etc) (Patlán, 2013). En los últimos años, la fuerza laboral ha experimentado una reducción de sus horas de ocio y esparcimiento, horas de sueño y descanso y un aumento de la actividad laboral, lo que trae consigo una menor calidad de vida (El Sahili, 2015).

García-Campayo et al. (2016) expresan la relevancia del mejoramiento en la operatividad de los equipos de trabajo, ya que en ocasiones provocan entornos de tensión que alteran el ambiente laboral y que direccionan al desarrollo del burnout. Además, las operaciones realizadas por las personas responsables en los lugares de trabajo tienen impacto en el síndrome; la justicia organizacional también es una variable que se relaciona negativamente con dicho constructo (Shkoler y Tziner, 2017).

Por otro lado, la sobrecarga laboral está relacionada con mayor fuerza con la aparición del síndrome (Arvidsson, Håkansson, Karlson, Björk, y Persson, 2016). Así, la sobrecarga, junto a otros factores como trabajar muchas jornadas seguidas sin descanso, aumenta el riesgo de sufrir burnout (Nguyen, Kitaoka, Sukigara, y Thai, 2018). Respecto a los turnos laborales, Patlán (2013) indica que son los empleados del turno matutino los que presentan niveles más elevados de burnout, probablemente debido a las altas demandas laborales, las necesidades de interacción y el número de usuarios que se dan en este horario, frente a aquellos que trabajan en el turno vespertino o nocturno. Y, del mismo modo, presentan mayor grado de burnout aquellos con turno rotatorio, que los que tienen el turno fijo (Muñoz, Martínez, Lázaro, Carranza, y Martínez-Cantó, 2017).

Los empleados de una organización presentan un mayor riesgo de padecer agotamiento laboral (Berjot, Altintas, Grebot, y Lesage, 2017), frente a los que trabajan por su cuenta. Asimismo, el empleo precario, asociado principalmente a los trabajadores más jóvenes, también se asocia con el desarrollo de burnout (Canivet et al., 2017). Respecto al contrato laboral, quienes tienen varios tipos de contratos distintos han sido definidos como un predictor en la aparición de este síndrome (Berjot et al., 2017). Igualmente, el sueldo percibido también

ha mostrado una relación negativa éste (Hai-Xia et al., 2015).

Otros factores del ambiente laboral también influyen en los niveles de burnout de los trabajadores, como los niveles de ruido presentes en el lugar de trabajo, los cuales aumentan la probabilidad de desarrollar este síndrome (Garrido, Camargo y Vélez-Pereira, 2015). El estudio de Vallejo-Martín (2017) señala que las características laborales están muy relacionadas con la presencia de burnout: jornadas laborales muy extensas, altamente controladas y mucho ruido, se asocian con el agotamiento emocional; y trabajo aburrido, las tareas repetitivas y la poca utilidad de las labores se relacionan con la presencia de cinismo o despersonalización. Otra de las causas de estrés es un clima laboral tenso, autoritario y donde no se pueda ser considerado en la toma de decisiones. Por ello, los expertos señalan que el sentimiento de equipo es indispensable para evitar el síndrome (Apiquian, 2007).

La satisfacción laboral ha mostrado una correlación negativa con las tres dimensiones del burnout (agotamiento emocional, despersonalización e insatisfacción de logro) (GómezPerdomo, Meneses-Higueta, y Palacio-Montes, 2017). Uribe, Patlán, y García-Saisó (2015) proponen un modelo donde el clima y la cultura de la organización actúan como variables directamente relacionadas con el desarrollo de burnout en los trabajadores, e indirectamente relacionadas con la presencia de alteraciones psicósomáticas y el compromiso laboral. Los autores afirman que cuando existe un clima laboral adverso y negativo frente a la productividad y la salud, los niveles de burnout aumentan y, como consecuencia de ello, disminuye el compromiso afectivo y se incrementa el compromiso de continuación con el empleo.

Variables sociodemográficas

Entre las variables sociodemográficas ligadas con el burnout, se encuentran: la edad, el sexo, el nivel de estudios y la situación familiar.

Johson, Machowski, Holdsworth, Kern y Zapf (2017) mencionan que la edad se correlaciona de forma negativa con los niveles de cinismo y agotamiento emocional, y

positivamente con la eficacia e implicación laboral en los trabajadores del sector servicio. A mayor edad, los empleados están menos expuestos al desarrollo de burnout, aunque tienen mayor compromiso laboral. Patlán (2013) menciona que los trabajadores de menor edad presentan un agotamiento emocional más elevado. Sin embargo, aunque los empleados de mayor edad muestran una probabilidad más baja de desarrollar burnout, una vez que éste se hace patente, se encuentran más expuestos a desencadenar consecuencias relacionadas con dolores de cabeza, migrañas, aumento de la presión arterial, alteraciones gástricas, elevada presión arterial, vértigos, etc. (Rožman et al., 2017).

Por otro lado, son las mujeres quienes muestran un mayor grado de burnout (Muñoz et al., 2017). Este fenómeno, se acentúa en ellas por distintas causas como: 1) La doble responsabilidad que tienen: hogar y trabajo; 2) La necesidad de un papel independiente vs la necesidad de conformarse a las expectativas sociales; 3) El acoso sexual en el trabajo; y 4) La discriminación de género: menores ingresos y mayores exigencias ocupacionales (INSP, 2017). Aunque otras investigaciones señalan que no hay diferencias en función del género en su desarrollo (Peralta-Ayala y Moy-Silva, 2017).

Respecto al nivel de estudios, niveles mayores de escolaridad se han asociado con niveles más altos de burnout, por las implicaciones en responsabilidad que esto suele conllevar (Cruz y Puentes, 2017). De igual manera, el realizar un oficio o labores que no corresponden con el nivel de capacitación del individuo (Vallejo-Martín, 2017).

De acuerdo con la situación familiar, la presencia de conflictos en el hogar se ha asociado a niveles más altos de burnout en los trabajadores (OMS, 2010). Igualmente, estar casado y tener hijos se ha asociado con niveles más bajos de burnout. Esto puede deberse a que, de forma mayoritaria, aquellos trabajadores solteros y sin hijos son más jóvenes, por lo que aún no han desarrollado herramientas efectivas para afrontar el estrés y el agotamiento laboral (Qu y Wang, 2015). Por otro lado, la realización de ejercicio físico es un factor protector frente al desarrollo de este síndrome (Ferreira et al., 2015).

VARIABLES PSICOLÓGICAS

Aunque el burnout está más ligado al ámbito laboral y no a la psicopatología, también se han mencionado características de la personalidad que conducen a su aparición; entre ellas destacan: presentar un locus de control externo, niveles elevados de neuroticismo y dependencia, baja autoeficacia, pobre afrontamiento ante el estrés, liderazgo deficiente, elevado idealismo y autoexigencia laboral, alta sensibilidad emocional y adicción al trabajo (Arvidsson et al., 2016).

La inteligencia emocional actúa como una variable moderadora entre la presencia de factores estresantes en el ámbito laboral y el desarrollo de burnout (Shkoler y Tziner, 2017). También ejerce un papel de protección en los estudiantes, de manera que los jóvenes que presentan una inteligencia emocional elevada tienen una autopercepción de eficacia académica más alta, lo que puede traducirse en un mayor éxito académico y, en consecuencia, en el logro profesional (Liébana-Presa, Fernández-Martínez, y Morán-Astorga, 2017).

Por otro lado, la ambigüedad de rol es un predictor intenso en cuanto a los componentes cognitivos del síndrome de burnout (esto es pobre ilusión por el trabajo y merma de la realización personal) (Rabasa et al., 2016). La ansiedad como rasgo ha sido asociada con una mayor probabilidad de desarrollar este síndrome (Govêia et al., 2018). Otros factores individuales relevantes, son el bajo optimismo y la presencia de un patrón de personalidad Tipo A (Otero et al., 2010). Respecto a la motivación, cuando los empleados realizan un esfuerzo personal significativo, y les permite avanzar, aumenta la motivación de los trabajadores, estando dispuestos a esforzarse aún más. Por el contrario, si los esfuerzos personales no se reciben de forma agradecida y generan cierto éxito, perdiendo la motivación laboral, puede conducir al desarrollo de burnout (Mäkikangas, Hyvönen, y Feldt, 2017).

Un estudio reciente mostró cómo el apoyo de los supervisores se asociaba de forma negativa con la percepción de falta de logro personal y la presencia de agotamiento emocional y despersonalización, mientras que el

apoyo por parte de los compañeros, sólo se asoció con los dos últimos factores del burnout nombrados (Charoensukmongkol, Moqbel, y Gutiérrez-Wirsching, 2016).

Se podría observar que el burnout y el compromiso organizacional o engagement están negativamente relacionados, de manera que los trabajadores con puntuaciones elevadas en engagement están menos estresados. Sin embargo, existe un amplio debate respecto hasta qué punto estos conceptos no están superpuestos (Schaufeli y De Witte, 2017), de manera que el engagement sólo haría referencia al polo positivo del burnout dentro de un continuo, sin ser conceptos diferenciados (Cole, Walter, Bedeian, y O'Boyle, 2012).

Otro de los factores que está relacionado negativamente con el burnout es el empoderamiento psicológico. Este surge a partir de las bases de Thomas y Velthouse (1990) y Spreitzer (1995) como el incremento de la motivación intrínseca en el desempeño de la función, a partir de cuatro conceptos: significado de la tarea, competencia, autodeterminación e impacto, que orientan el enfoque del individuo hacia el desempeño de su función. Diversos estudios han relacionado el empoderamiento psicológico con el burnout (Spreitzer, 1995; Fuller, Morrison, Jones, Bridger y Brown, 1999; Hochwalder y Brucefors, 2005; Hechanova, Alampay y Franco, 2006; Hockwalder, 2007).

Los teóricos sostienen que si los trabajadores tienen empoderamiento psicológico, se sienten competentes en la ejecución del trabajo, y percibir que el trabajo tiene sentido hace un impacto en el logro de objetivos de la organización, y al tener control sobre sus funciones, experimentan menos estrés en el trabajo que conduce al burnout (Spreitzer, 1995; Thomas y Velthouse, 1990). Laschinger, Finegan, Shamian y Wilk (2004) utilizaron un diseño longitudinal para estudiar el empoderamiento estructural y psicológico en el burnout en 192 profesionales de enfermería. Los resultados obtenidos explican que el empoderamiento psicológico tuvo un efecto negativo sobre el agotamiento emocional tres años después ($B = -.28$), es decir, el efecto inverso del empoderamiento psicológico sobre el burnout puede persistir en el tiempo. O'Brien (2010) encontró que el empoderamiento

psicológico estaba significativa e inversamente relacionado con el burnout ($r = 0,349$, $p = 0,000$), en su investigación en enfermeras trabajando con pacientes de centros de hemodiálisis, utilizando dicha variable como mediadora.

En el mismo rubro, la investigación de Malander (2016) con 123 docentes de varios colegios privados en Argentina tuvo como objetivo determinar si la satisfacción laboral y algunas características socio-demográficas y laborales de los docentes de nivel secundario, pueden atenuar o bien potenciar el síndrome. Se encontró que una baja satisfacción laboral predice significativamente el burnout y cada una de sus dimensiones. Los docentes más satisfechos con su tarea, con mayor motivación y autorrealización son menos propensos a sufrir y desarrollar el síndrome. La única variable sociodemográfica y laboral que predijo significativamente el burnout, fue la edad. Los docentes más jóvenes mostraron mayor predisposición a padecer el síndrome.

Rosas, Figueroa, Rivera, Amezcua y Figueroa (2015) llevaron a cabo un estudio con 106 profesores de escuelas públicas del sistema de primaria estatal y federal del estado de Veracruz en México para evaluar las principales fuentes de estrés o burnout. El entorno escolar, la infraestructura y material didáctico, se mencionan entre los principales generadores de estrés.

El estudio observacional, transversal y analítico de Aldrete, Navarro, González, Contreras y Pérez (2015) tuvo como objetivo determinar la relación entre los factores psicosociales laborables y el síndrome de burnout en 163 integrantes del personal de enfermería de una unidad de tercer nivel de atención a la salud donde el 47.5% percibe factores psicosociales negativos como exigencias laborales, remuneración del rendimiento y condiciones inadecuadas en su lugar de trabajo. Además, se encontró que el 33.3% presentaba agotamiento emocional, 50.8% baja realización personal y 17.9% despersonalización.

En el análisis de Bedoya, Romaña y Mejía (2017) se encontró que el burnout está ligado a variables demográficas, laborales, personales, de salud y de rendimiento en la

población laboral mexicana. Entre las variables demográficas destaca la edad, el sexo, la antigüedad, el estado civil o estabilidad de pareja y la escolaridad. En las variables laborales o profesionales, la especialidad médica, la jornada o número de horas de trabajo, la sobrecarga de trabajo, las condiciones físicas en que se realiza el trabajo, la posibilidad de interacción social, el contenido o naturaleza del trabajo, el puesto, los sistemas de trabajo y el número de pacientes que se atiende. En las variables extraorganizacionales, el número de hijos, la relación con la pareja o las exigencias del hogar. La salud mental o los indicadores de bienestar psicológico fueron las consecuencias del burnout más mencionadas.

Christina Maslach es considerada una de las investigadoras pioneras del síndrome de burnout y autora del Maslach Burnout Inventory (MBI), el instrumento más utilizado para medir este problema. Maslach (2010, citada en Juárez, 2014) menciona que no existe aún una teoría formal que respalde al fenómeno del síndrome de burnout y se sigue trabajando en ello. El burnout se desarrolló en un modelo más tradicional que teórico donde se ven teorías actuales y se habla de él de arriba abajo: se tiene una teoría y de ahí se derivan algunas ideas. Con el burnout no estaban empezando con la teoría, ni siquiera sabían del fenómeno, así que era más lo que se llama “raíces invertidas”.

Se comenzó hablando y entrevistando personas y conociendo algunos de sus problemas. Se formularon hipótesis y se probaron. Aunque la teoría evoluciona en teorías sociales, psicológicas, clínicas, industriales-organizacionales. Así que la teoría o el modelo de las tres dimensiones (baja realización personal, agotamiento emocional y despersonalización) que se interseccionan emergió empíricamente de la información. En lugar de este tipo de teoría, ahora se llega al punto en que alguien sugiere la teoría de un modelo que encapsula todo eso. Así que no quiere decir que no se hayan visto teorías existentes o que se relacionen con ellas, se ha tenido que construir las teorías desde el principio.

El burnout agrupa un conjunto de síntomas psicológicos y físicos que van evolucionando en el tiempo debido a la

interacción de factores internos como externos, pero el contexto laboral definitivamente es el decisivo de la etiología de los síntomas y su curso (Gil-Monte, 2005).

Debido al gran impacto que está ocasionando el burnout en los entornos laborales y todos estos acercamientos a su estudio, han llevado a que algunos países como Brasil y España reconozcan en cierta medida en la jurisprudencia al síndrome del Burnout como

MÉTODO

Para efectos del presente trabajo, se presenta la investigación bibliográfica a partir de la literatura existente y sobre un enfoque cualitativo el burnout y los factores asociados a él, en diversos contextos, aspectos fundamentales del estudio del capital humano en las organizaciones. Con un alcance descriptivo (Hernández et al., 2016), en este artículo se

RESULTADOS

Teniendo como base la literatura revisada relacionada con la variable burnout, se delimitó una perspectiva teórica considerando el presente estudio como parte inicial de una investigación empírica futura en México. Ante ello se pudo enfatizar en el estudio del burnout, uno de los términos que ha sido analizado desde los años 60's en diferentes contextos. La mayor parte de ello en servicios asistenciales como personal de enfermería o docentes, aunado a otras organizaciones. Aunque comenzó con rasgos clínicos o estrés desde el punto de vista psicológico, en los últimos años se ha asociado más el burnout al entorno laboral, llevando al interés de los investigadores por estudiarlo en diversos contextos.

Aunque el síndrome de agotamiento profesional o burnout fue descrito en sus inicios por el psicoanalista Herbert J. Freudenberger en 1973 como el conjunto de síntomas médico-biológico y psicosocial, inespecíficos que se desarrollan en la actividad laboral como resultado de una demanda excesiva de energía, fue a partir de los trabajos de Maslach (1976) cuando tuvo un mayor interés al conceptualizarlo a partir de tres dimensiones fundamentales: cansancio emocional,

una problemática sociolaboral. Lo que se busca es que el empleado tenga una mejor calidad de vida en todas las áreas, y las organizaciones tengan una fuerza laboral saludable y motivada para el logro de las metas y objetivos propuestos, creando un espacio que brinde oportunidades de crecimiento y desarrollo tanto para las personas como para la organización en la cual laboran (Quinceno y Alpi, 2007).

revisan las diferentes teorías relacionadas a la variable a estudiar, y con base en ellas se incluyen las definiciones, las relaciones empíricas y conclusiones de estudio. Posteriormente, culmina el análisis teórico con un modelo gráfico a proponer para un futuro estudio empírico aplicado a docentes de educación media superior en México.

despersonalización y baja realización personal. Es así que el burnout ha sido un fenómeno de interés durante casi cuatro décadas sobre todo en profesiones de servicios humanos,

La evolución de esta problemática ha pasado por varios modelos que lo han considerado como estado y como proceso. Aunque en sus inicios comenzó con estudios de profesionales de la salud, ha ido extendiéndose a diferentes tipos de organizaciones. Es en los últimos años cuando se ha profundizado en el análisis de los generadores y consecuencias del burnout, distinguiendo 3 categorías de variables relacionadas con dicho síndrome: laborales (Apiquian, 2007; INSP, 2017), sociodemográficas (Johson, Machowski, Holdsworth, Kern, y Zapf, 2017; Patlán, 2013; Rožman et al., 2017; Muñoz, Martínez, Lázaro, Carranza, y Martínez-Cantó, 2017; INSP, 2017; Peralta-Ayala y Moya-Silva, 2017; Vallejo-Martín, 2017; OMS, 2010) y psicológicas (Arvidsson et al., 2016; Shkoler y Tziner, 2017; Goveia et al., 2018; Otero et al., 2010).

Aunado a ello, se pudo observar otras variables que tienen una correlación negativa con el burnout, como lo es la satisfacción laboral (GómezPerdomo, Meneses-Higuita y Palacio-Montes, 2017), el compromiso organizacional

(Shaufeli y de Witte, 2017), el empowerment estructural y el empowerment psicológico (Spritzer, 1995; Fuller, Morrison, Jones, Bridger y Brown, 1999; Hochwalder y Brucefors, 2005; Hechanova, Alampay y Franco, 2006; Hockwalder, 2007; Thomas y Velthouse, 1990; Laschinger, Finegan, Shamian y Wilk, 2004; O'Brien, 2010).

Aunque la literatura encontrada muestra un gran avance en el estudio del burnout, aún queda mucho por explorar. Como lo especifica una de las pioneras en el estudio de este síndrome: aún no existe una teoría que respalde completamente dicho fenómeno, todo lo que se ha encontrado hasta el momento ha ido enriqueciendo este tema, la mayor parte de las investigaciones son de Norteamérica o Europa, salvo algunas regiones más (Maslach, 2010,

citada en Juárez, 2014); sin embargo, lo que se detecta en dichos contextos puede no ser igual para otros. Por lo tanto, debido a que el burnout se está convirtiendo en una problemática que está afectando cada vez más a los empleados en los últimos años, se hace necesario continuar con dicha investigación para combatir a los generadores de estrés, aumentar el nivel de compromiso, tener una mayor productividad y una mejor calidad de vida para la fuerza laboral de cualquier organización.

A partir de la revisión de literatura y las relaciones empíricas encontradas de diversos autores, se hace la propuesta del siguiente modelo (figura 1) que será sujeto de investigación en un trabajo futuro, cuya finalidad es encontrar los factores principales que impactan de manera positiva en el burnout:

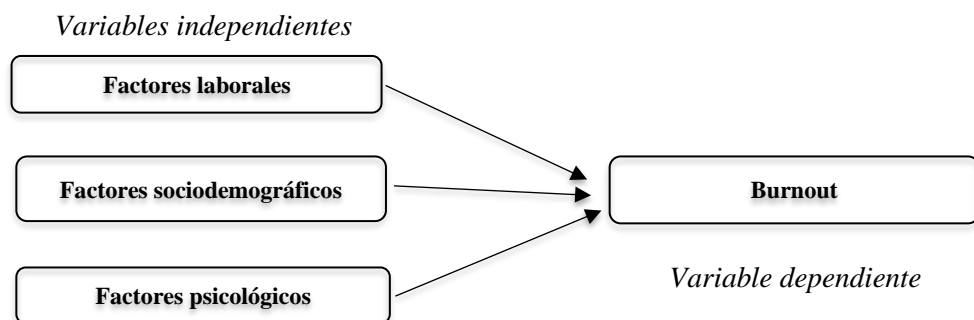


Figura 1. Modelo gráfico propuesto

Fuente: Elaboración propia

Considerando la revisión de la literatura, las aportaciones al vacío epistemológico existente y los desafíos metodológicos que representa, se propone el modelo de investigación presentado donde podrían estudiarse las relaciones y el impacto entre los diversos factores laborales, sociodemográficos y psicológicos asociados con el burnout en docentes de instituciones públicas de educación media superior en México, ya que es un campo poco estudiado empíricamente (Barraza, 2008), y es relevante buscar estrategias que contribuyan al desarrollo de docentes más saludables y productivos.

De acuerdo con los criterios de Creswell (2015) en su modelo de deficiencias en la literatura, este trabajo generará aportaciones de conocimiento en diversas brechas teóricas ya que autores no han estudiado más a detalle los factores propuestos, encontrando pocos estudios científicos en México, donde es probable que no se haya estudiado anteriormente en específico el modelo propuesto en este estudio, así como con la metodología pertinente para encontrar resultados más precisos.

CONCLUSIONES

Teniendo una base teórica del burnout y los factores asociados a él, se pudo realizar un análisis, reflexión y debate académico, lo cual es una valiosa aportación para el vacío epistemológico existente en este tema respecto a su estudio en este país, en la población y área seleccionada para investigar (Creswell, 2015).

Respecto a los argumentos señalados en el análisis, existen múltiples factores laborales, sociodemográficos y psicológicos que tienen un efecto positivo en el burnout, generando una problemática que afecta a las organizaciones en general. Hoy en día, la gestión del capital humano se ha interesado cada vez más en el estudio de las conductas y actitudes de los empleados, lo cual trae grandes resultados; por tanto, se hace importante la investigación de estos temas en docentes de educación media superior, un segmento poblacional poco estudiado empíricamente (Barraza, 2008).

De acuerdo con la revisión teórica analizada, las brechas de conocimiento consideradas y los desafíos metodológicos que presenta, se propone

el citado modelo de investigación. El presente trabajo abre el horizonte respecto a cómo se está cultivando el objeto de estudio en torno al burnout en el ámbito educativo. Más que cerrar, dicha aportación abre puertas a nuevas líneas de investigación en torno a este síndrome, en otros contextos o regiones del país.

El modelo propuesto y la investigación empírica que se realice permitirá a dichas instituciones educativas a implementar estrategias que promuevan el bienestar de los docentes, identificando los generadores o causantes del burnout en el norte del país, cuyas aportaciones sean de relevancia para considerarse en el diseño de la formación continua del profesorado de todo el sistema educativo nacional.

Ante ello, se cumplió el objetivo de este estudio al mostrar el resultado de una revisión teórica de los conceptos asociados al burnout desde la panorámica organizacional, realizando un análisis de los factores intervinientes, para luego proponer un modelo gráfico sujeto de estudio en una futura investigación empírica aplicada.

REFERENCIAS

- Alarcón, J., Vaz, F. y Guisado, J. (2001). Análisis del síndrome de burnout: psicopatología, estilos de afrontamiento y clima social (I). *Revista de Psiquiatría Facultad de Medicina Barna*, 28, 358-381.
- Aldrete, M., Navarro, C., González, R., Contreras, M., y Pérez, J. (2015). Factores Psicosociales y Síndrome de Burnout en Personal de Enfermería de una Unidad de Tercer Nivel de Atención a la Salud. *Cienc Trab.* Ene-Abr; 17 [52]: 32-36.
- Apiquian, A. (2007). *El Síndrome del Burnout en las Empresas*. Recuperado el 22 de marzo de 2019, de <http://www.anahuac.mx/psicologia/>
- Arvidsson, I., Håkansson, C., Karlson, B., Björk, J., y Persson, R. (2016). Burnout among Swedish school teachers –a cross-sectional analysis. *BCM Public Health*, 16(823), 1-11. doi: 10.1186/s12889-016-3498-7.
- Barraza, A. (2008). Compromiso organizacional docente. Un estudio exploratorio. *Avances en Supervisión Educativa*, 8, Asociación de Inspectores de Educación en España.
- Bedoya, A., Romaña, E., y Mejía, O. L. (2017). *Factores desencadenantes del síndrome de Burnout en los profesionales de salud* (Doctoral dissertation).
- Berjot, S., Altintas, E., Grebot, E., y Lesage, F.X. (2017). Burnout risk profiles among French psychologists. *Burnout Research*, 7, 10-20. doi: 10.1016/j.burn.2017.10.001.
- Canivet, C., Aronsson, G., Bernhard-Oettel, C., Leineweber, C., Moghaddasi, M., Stengard, J. y Östergren, P. (2017). The negative effects on mental health of being in a non-desired occupation in an increasingly precarious labour market. *Population Health*, 3, 516-524. doi: 10.1016/j.ssmph.2017.05.009.
- Charoensukmongkol, P., Moqbel, M., y Gutiérrez-Wirsching, S. (2016). The role of co-worker and supervisor support on job burnout and job satisfaction. *Journal of Advances in Management Research*, 13(1), 4-22. doi: 10.1108/JAMR-06-2014-0037.
- Cole, M.S., Walter, F., Bedeian, A.G., y O'Boyle, E.H. (2012). Job burnout and employee engagement a metaanalytic examination of construct proliferation. *Journal of Management*, 38(5), 1550-1581. doi: 10.1177/0149206311415252.
- Creswell, J. W. (2015). *Research Design: Qualitative, quantitative, and mixed method approaches. 4th Edition*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Cruz, D.M. y Puentes, A. (2017). Relación entre las diferentes dimensiones del síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento empleadas por los guardas de seguridad de una empresa privada de la ciudad de Tunja. *Psicogente*, 20(38), 268-281. doi: 10.17081/psico.20.38.2548.
- El Sahili, L.F. (2015). *Burnout: consecuencias y soluciones*. Bogotá, México: Manual Moderno.
- El Universal (2016). *Mexicanos, más expuestos a enfermedades por largos horarios laborales*. Recuperado el 10 de noviembre de 2016, de <http://www.eluniversal.com.mx/articulo/ciencia-y-salud/salud/2016/10/31/mexicanos-mas-expuestos-enfermedades-por-largos-horarios>.
- Ferreira, E.G., Silva, F.C., Bento, G.G., Hernandez, S.S., Bernardo, V.M., y Silva, R. (2015). Revisão sistemática sobre síndrome de burnout e atividade física em professores. *Educación Física y Deporte*, 34(2), 309-330. doi: 10.17533/udea.efyd.v34n2a02.
- Freudenberger, H. (1975). The staff burn-out syndrome in alternative institutions. *Psychotherapy, Theory, Research and Practice*, 12(1), 73-82.
- Fuller, J., Morrison, R., Jones, L., Bridger, D. y Brown, V. (1999). The effects of psychological empowerment on transformational leadership and job satisfaction. *The Journal of Social Psychology*, 139(3), 389-391.
- García-Campayo, J., Puebla-Guedea, M., Herrera-Mercadal, P., y Daudén, E. (2016). Desmotivación del personal sanitario y síndrome de burnout. Control de las situaciones de tensión. La importancia del trabajo en equipo. *Actas Dermo-Siliográficas*, 107(5), 400-406. doi: 10.1016/j.ad.2015.09.016.

- Garrido, A.P., Camargo, Y., y Vélez-Pereira, A.M. (2015). Nivel continuo equivalente de ruido en la unidad de cuidado intensivo neonatal asociado al síndrome de burnout. *Enfermería Intensiva*, 26(3), 92-100. doi: 10.1016/j.enfi.2015.03.002.
- Gil-Monte, P. R. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout): una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid, España: Pirámide.
- Gil-Monte, P. R. y Marucco, M. (2006). Síndrome de Quemarse por el Trabajo (burnout) en médicos. *Medicina y Sociedad*, 26 (2), Artículo 4. Recuperado el 15 de marzo de 2019, de http://www.medicinaysociedad.org.ar/publicaciones/20_junio2006/20_junio.htm.
- Gil-Monte, P y Peiró, J.M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el syndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.
- Gómez-Perdomo, G.E., Meneses-Higueta, A.C., y Palacio-Montes, M.C. (2017). La satisfacción laboral y el capital psicológico: factores que influyen en el síndrome de burnout. *Ansiedad y Estrés*, 23(2-3), 71-75. doi: 10.1016/j.anyes.2017.09.002.
- Govêia, C.S., Cruz, T.T.M.D., de Miranda, D.B., Guimarães, G.M.N., Slope, L.C.A., Tolentino, F.D.S., ... Magellan, E. (2018). Association between burnout syndrome and anxiety in residents and anesthesiologists of the Federal District. *Brazilian Journal of Anesthesiology*, In Press. doi: 10.1016/j.bjan.2018.02.007.
- Guardado, S. C. (2017). Burnout: La enfermedad silenciosa de la organización. *Iberoamerican Business Journal*, 1, 59.
- Guerrero, E. (2000). Una investigación con docentes universitarios sobre afrontamiento del estrés y el síndrome del “quemado”. Recuperado el 5 de abril de 2019, de <http://www.rieoei.org/profesion17.htm>.
- Hai-Xia, H., Li-Ting, L., Feng-Jun, Z., Yao-Yao, Y., Yu-Xia, G., y Gui-Ru, W. (2015). Factors related to job burnout among community nurses in Changchun, China. *Journal of Nursing Research*, 23, 172-179.
- Hechanova, M.R., Alampay, R.B., y Franco, E. (2006). Psychological empowerment, job satisfaction and performance among Filipino service workers. *Asian Journal of Social Psychology*, 9, 72-78.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2016). *Metodología de la investigación*. México, D.F.: McGraw Hill Interamericana Editores.
- Hochwalder, J. (2007). The psychosocial work environment and burnout among Swedish registered and assistant nurses: The main, mediating and moderating role of empowerment. *Nursing and Health Sciences*. 9 (3), 205-211.
- Hochwalder, J. y Brucefors, A. (2005). Psychological empowerment at the workplace as a predictor of ill health. *Personality and Individual Differences*, 39, 1237-1248.
- INSP. (2017). Los riesgos del estrés laboral para la salud. [En línea] Secretaría de Salud. México. Recuperado el 5 de abril de 2019, de <https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html>.
- Johson, S.J., Machowski, S., Holdsworth, L., Kern, M., y Zapf, D. (2017). Age, emotion regulation strategies, burnout, and engagement in the service sector: Advantages of older workers. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 33(3), 205-216. doi: 10.1016/j.rpto.2017.09.001.
- Juárez, A. (2014). Entrevista con Christina Maslach: reflexiones sobre el síndrome de Burnout. *Liberabit*, 20(2), 199-208.
- Keavney, G., y Sinclair, K. E. (1978). Teacher concerns and teacher anxiety: A neglected topic of classroom research. *Review of Educational Research*, 48(2), 273-290.
- Kyriacou, C., y Sutcliffe, J. (1977). Teacher stress: A review. *Educational Review*, 29(4), 299-306.
- Laschinger H., Finegan J. E., Shamian J. y Wilk P. (2004) Longitudinal analysis of the impact of workplace empowerment on work satisfaction. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 527-544.
- La Unión (2016). *México es el país con los horarios laborales más largos: UNAM* Recuperado el 10 de noviembre de 2016, de <https://www.launion.com.mx/blogs/vida-y-estilo/noticias/97524-mexico-es-el-pais-con-los-horarios-laborales-mas-largos-unam.html>

- Liébana, C., Fernández-Martínez, M.E., y Morán-Astorga, C. (2017). Relación entre inteligencia emocional y el burnout en estudiantes de enfermería. *Psychology, Society, & Education*, 9(3), 335-345. doi: 10.25115/psye.v9i3.856.
- Mäkikangas, A., Hyvönen, K., y Feldt, T. (2017). The energy and identification continua of burnout and work engagement: Developmental profiles over eight years. *Burnout Research*, 5, 44-54. doi: 10.1016/j.burn.2017.04.002.
- Malander, N. M. (2016). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en docentes de nivel secundario. *Ciencia & trabajo*, 18(57), 177-182.
- Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human Behavior*, 5, 16-22.
- Maslach, C. (2003). Job burnout new directions in research and intervention. *Current directions in psychological science*, 12(5), 189-192.
- Moriana, J. A., y Herruzo, J. (2004). Estrés y burnout en profesores. *International journal of clinical and health psychology*, 4(3).
- Muñoz, J., Martínez, N.A., Lázaro, M., Carranza, A., y Martínez-Cantó, M. (2017). Análisis de impacto de la crisis económica sobre el síndrome de Burnout y resiliencia en el personal de enfermería. *Enfermería Global*, 46, 1-22.
- Nguyen, H.T.T., Kitaoka, K., Sukigara, M., y Thai, A.L. (2018). Burnout Study of Clinical Nurses in Vietnam: Development of Job Burnout Model Base don Leiter and Maslach's Theory. *Asian Nursing Research*, 12(1), 42-49. doi: 10.1016/j.anr.2018.01.003.
- O'Brien, J. L. (2010). *Structural empowerment, psychological empowerment and burnout in registered staff nurses working in outpatient dialysis centers* (Doctoral dissertation, Rutgers University-Graduate School-Newark).
- Organización Mundial de la Salud (2010). *Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelos de la OMS. Contextualización, Prácticas y Literatura de Apoyo*. Ginebra: OMS.
- Otero, J.M., Santiago, M.J., Castro, C., y Villarfrancos, E. (2010). Stressors rendering school coexistence difficult, personal variables and burnout: towards an explanatory model. *European Journal of Education and Psychology*, 3(2), 299-316.
- Patlán, J. (2013). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Estudios Gerenciales*, 29(129), 445-455. doi: 10.1016/j.estger.2013.11.010.
- Periódico Correo (2016). *Aumenta síndrome de burnout en personas de entre 25 y 40 años*. Recuperado el 15 de septiembre de 2016, de <http://periodicocorreo.com.mx/aumenta-sindrome-de-burnout-en-personas-de-entre-25-y-40-anos/>
- Peralta-Ayala, C. R., & Moya-Silva, T. J. (2017). Síndrome de Burnout en estudiantes de Odontología. *Dominio de las Ciencias*, 3(1), 432-442.
- Qu, H.Y. y Wang, C.M. (2015). Study on the relationships between nurses' job burnout and subjective well-being. *Chinese Nursing Research*, 2(2-3), 61-66. doi: 10.1016/j.cnre.2015.09.003.
- Quinceno, J. M., y Alpi, V. S. (2007). Burnout: Síndrome de quemarse en el trabajo. *Acta colombiana de psicología*, 10, 117-125.
- Rabasa, B., Figueiredo-Ferraz, H., Gil-Monte, P.R., y Llorca-Pellicer, M. (2016). El papel de la culpa en la relación entre el síndrome de quemarse por el trabajo y la inclinación al absentismo de profesores de Enseñanza Secundaria. *Revista de Psicodidáctica*, 21(1), 103-119. doi: 10.1387/RevPsicodidact.13076.
- Rosas, U. D., Figueroa, J. A. G., Rivera, A. Q., Amezcua, H. A. H., y Figueroa, A. A. G. (2015). Factores asociados a la presencia de burnout en educadores físicos veracruzanos. *Lecturas: Educación física y deportes*, (211), 6.
- Rožman, M., Treven, S., Čančer, V., y Cingula, M. (2017). Burnout of Older and Younger Employees – The Case of Slovenia. *Organizacija*, 50(1), 47-60. doi: 10.1515/orga-2017-0005.
- Schaufeli, W. y De Witte, H. (2017). Work Engagement in Contrast to Burnout: Real or Redundant). *Burnout Research*, 5, 1-2. doi: 10.1016/j.burn.2017.06.001

- Shkoler, O. y Tziner, A. (2017). The mediating and moderating role of burnout and emotional intelligence in the relationship between organizational justice and work misbehavior. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 33(2), 157-164. doi: 10.1016/j.rpto.2017.05.002
- Spreitzer, G. M. (1995). "Psychological Empowerment in the Workplace: Dimensions, Measurement, and Validation". *The Academy of Management Journal*, 38(5), 1442-1465.
- Thomaé, M. N. V., Ayala, E. A., Sphan, M. S., & Stortti, M. A. (2006). Etiología y prevención del síndrome de burnout en los trabajadores de la salud. *Revista de posgrado de la vía cátedra de medicina*, 153(1), 41-43.
- Thomas, K. y Velthouse, B. (1990). Cognitive Elements of Empowerment: An "Interpretive" Model of Intrinsic Task Motivation. *Academy of Management Review*, 15, 666-681. Recuperado el 28 de abril de 2018, de https://www.jstor.org/stable/258687?seq=1#page_scan_tab_contents. DOI: 10.2307/258687.
- Uribe, J.F., Patlán, J., y García-Saisó, A. (2015). Manifestaciones psicósomáticas, compromiso y burnout como consecuentes del clima y la cultura organizacional: un análisis de ruta (path analysis). *Contaduría y Administración*, 60, 447-467.
- Vallejo-Martín, M. (2017). Una aproximación al síndrome de burnout y las características laborales de emigrantes españoles en países europeos. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 33(2), 137-145. doi: 10.1016/j.rpto.2017.02.001.