

**MOBBING Y BURNOUT: UN PROBLEMA
PERSONAL Y LABORAL**

Cárdenas Becerra, M. T., Trujillo Villa, N.

Facultad de Psicología
Universidad de La Sabana
Chía. Noviembre de 2007

MOBBING Y BURNOUT: UN PROBLEMA

PERSONAL Y LABORAL

Cárdenas Becerra, M. T., Trujillo Villa, N.

RESUMEN

El propósito de este artículo es la revisión literaria de dos grandes síndromes que se están observando en las organizaciones actuales: Burnout y Mobbing, la revisión bibliográfica fue de 50 artículos indexados en español e inglés. Se desarrollan a fondo las definiciones, tipos, estudios y casos realizados desde la aparición de los fenómenos hasta la adaptación de los mismos en distintos campos organizacionales. De las cuales se observó la existencia y crecimiento de estos fenómenos en la última década, la alta incidencia en mujeres, grupos minoritarios, existencia de motivadores internos como el tipo de personalidad y los miedos de las personas, alto grado de estrés laboral, una relación directa entre los empleos inestables y monótonos con los síndromes, un esfuerzo legal por parte del congreso Colombiano de combatir este problema, una alta responsabilidad por parte de las empresas al ocasionar las bases para los trastornos y por último la existencia de un vínculo muy cercano entre el fenómeno del “quemado” y el “Psicoterrorismo laboral”.

Palabras Claves: Psicoterrorismo laboral, Acoso escolar, Estrés, Personalidad, Síndrome del quemado, Condiciones laborales.

ABSTRACT

The aim of this article was to review publications about two Topics: Burnout and Bullying. For this purpose were use 50 academics articles. It was developed the definitions, types, studies and cases of these phenomena's from the beginning to the organizational areas. This review show that in the last decade these two phenomena's grow, showing more prevalence in women and some minority people, it show also the influence of personality, Motivators, work conditions, a positive relation between instable and boring jobs with the illness. Also the Colombian congress tried to prevent this problem with a lay to punish people who promote bullying or burnout. To conclude, the review found lot of responsibilities to companies that do nothing to prevent these syndromes and also a big relation between Burnout and Bullying.

Clue words: Mobbing, Bullying, Stress, Personality, Burnout, Work conditions.

MOBBING Y BURNOUT: UN PROBLEMA PERSONAL Y LABORAL

Introducción

El fenómeno del psicoterrorismo laboral (traducción de Mobbing al español) y el síndrome de los quemados (traducción de Burnout al español), han surgido durante la última década, cada vez con mayor frecuencia en las organizaciones, causando graves consecuencias en los individuos que laboran en estas. Estos fenómenos son síndromes diferentes que pueden ser confundidos si no se tiene clara diferencia entre ellos. Algunos casos específicos muestran la existencia masiva de este fenómeno en las empresas de hoy, expresándose en distintos tipos.

En el presente documento se desarrollan a fondo las definiciones, tipos, estudios y casos realizados desde la aparición de los fenómenos hasta la adaptación de los mismos en distintos campos organizacionales.

El fenómeno nace bajo los términos anglosajones Mobbing o Bullying y son traducidos al español como psicoterrorismo laboral.

El concepto de Bullying fue estudiado desde la etología, Lorenz (1985) lo describe como el ataque de una coalición de miembros débiles de una misma especie contra otro más fuerte de ellos, es decir, puso de manifiesto que esta conducta agresiva del ser humano podía ser expresada desde lo animal, en el momento en que los animales se encontraban en manada, siempre existía uno del grupo, por determinada característica o circunstancia, que era aislado de los demás, y este a su vez sentía la frustración y la agresión por parte del grupo, lo mismo pasa con el Mobbing en los

seres humanos, aíslan a un determinado miembro del grupo y este recibe todo tipo de conductas agresivas por parte de sus iguales o de sus supervisores.

Más adelante se descubrió el fenómeno y fue reconocido como tal, con una definición mucho más elaborada. Según Leymann (1996) este fenómeno se viene estudiando desde los años setenta, aunque no era el concepto que se maneja actualmente y además lograba confundirse con el estrés laboral y otros problemas psicológicos que puede causar el ambiente laboral.

Siguiendo con las investigaciones Wyatt y Hare (1997) realizaron un estudio del acoso laboral en los años noventa como el fenómeno que se “encontraba de moda” en las sociedades más avanzadas. En esta época se introduce en las publicaciones especializadas tanto el concepto de Mobbing como el Bullying.

Según Rivera (2002), psiquiatras y psicólogos, en conjunto, comenzaron a estudiar el término a partir de los síndromes de ansiedad y depresión que afectaban gravemente a las personas que sufrían de acoso en determinados grupos sociales. Es necesario entender que el lugar de trabajo, donde el individuo pasa alguna parte de su vida, donde establece relaciones interpersonales con los demás dentro de una organización productiva, viene a convertirse en uno de esos grupos sociales donde, quizá, se manifieste de forma continua la agresión psicológica.

El término psicoterrorismo laboral hace referencia a: “Violencia psicológica en el lugar de trabajo que daña la integridad psíquica del trabajador afectado y desemboca en un extrañamiento o marginación de la víctima en su entorno laboral.” García (2003).

El concepto que se maneja en la época moderna tiene su origen con el profesor y psiquiatra sueco Leyman, quien define este fenómeno como:

Aquella situación en la que una persona o grupo de personas ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente (como media una vez por semana) y durante un tiempo prolongado (como media unos 6 meses) sobre otra persona o personas, respecto de las que mantiene una relación asimétrica de poder, en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo. Leyman (1996).

Desde la Psicopatología, la víctima actúa como un protector del resto de los trabajadores. Los sujetos amedrentados se convierten en dóciles seguidores del agresor para asegurar su supervivencia en el trabajo.

El objetivo es la destrucción y salida de la organización de la víctima y cuenta con la permisividad o pasividad del resto de los trabajadores.

Por otro lado, se encontró una tercera definición de Bullying y es la planteada por Fuertes (2004), argumentando una diferencia significativa entre el concepto de Mobbing y el de Bullying, en donde Mobbing “es el amotinamiento reactivo y agresivo de los individuos (quejas y reproches que en el ámbito laboral emiten los que se sienten atacados)”, y Bullying son las conductas de actuación, en el medio escolar, que utilizan algunos alumnos para intimidar o amedrentar a sus compañeros o a sus supervisores, que en este caso serían sus profesores, que no ejercen ningún control de autoridad sobre su rebeldía.

La definición de Fuertes es una definición muy general sobre el concepto de Mobbing, para una mejor profundización el profesor Piñuel (2000) describe que el actuar mediante los parámetros de lo que se consideraría como Mobbing “tiene como

finalidad intimidar, reducir, aplanar, amedrentar y consumir emocional e intelectualmente a la víctima, para eliminarla de la organización o bien a satisfacer la necesidad insaciable de agredir, controlar y destruir del hostigador”.

Los celos o envidia de los bienes materiales de la víctima o las cualidades intelectuales y emocionales de esta, son un factor determinante en el Mobbing. El agresor quiere tener y ser lo que es su víctima. Pero en vez de luchar por ello, lo que hace es destruirla y eliminarla.

Una forma de destruir a su oponente es la planteada por Zapf y Einarsen (2001) los cuales plantearon que la conducta del agresor puede incluir persistentes insultos o apodosos ofensivos, abuso personal e incluso físico convirtiendo al agredido en objeto de constante crítica por parte de los compañeros de trabajo. Esta conducta se puede presentar por un periodo prolongado de tiempo. Además la persona que recibe la agresión se siente incapaz de defenderse por si solo y no denuncia el hecho por miedo a obtener represalias mayores, éstas personas se consideran “objetivos maltratables” frente al grupo, y son los mayores culpables de que la agresión se siga presentando y se convierta en un ciclo; el agresor continuará con su conducta, en algunos periodos de tiempo parará y volverá a ejercer el poder por medio de la agresión, hasta que la persona agredida no soportará la presión. Al volverse un ciclo quiere decir que cuando termina una agresión, sea cual sea la parte que la finalizó, siempre se encontraran personas con los dos tipos de características dentro de las empresas que seguirán con el fenómeno.

Más en profundidad el Bullying se está convirtiendo en un medio indirecto y no confesado para deshacerse de un trabajador o simplemente dejarlo en una situación de marginación en su entorno laboral. Al respecto, Hrigoyen (2001) argumenta que

constituye una alternativa lenta al despido y es utilizado con tal finalidad en aquellos ámbitos como la administración, en donde no sería necesario indemnizar a la persona porque prácticamente se le obliga a renunciar. Además, la empresa se economiza todo lo que conlleva el proceso de despido y liquidación de un funcionario.

Es increíble observar como en países desarrollados las cifras de acoso laboral son tan altas, según datos obtenidos de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1996), alrededor de trece millones de personas en la Unión Europea se encuentran afectadas por alguna forma de violencia en el trabajo. Además esta violencia es mayor entre los jóvenes, mujeres y trabajadores temporales en una proporción que dobla la de los trabajadores varones y con empleo estable. Así mismo, existe mayor incidencia en la Administración Pública y los servicios de salud y asistencia social. Algunas cifras plantean que en 1998, estimaba esta práctica en un 5%, aumentando en 1999 a un 7%, llegando a finales del 2002 a cifras del 11,4%

Estos datos son soportados por Eriksen (2004), el cual encontró que el Mobbing lo sufren el 70% de las mujeres a lo largo de su carrera laboral, la mayoría pertenecientes a minorías raciales y en puestos específicos de trabajo relacionados con servicio.

De esta misma forma Mikkelsen (2001) realizó una investigación sobre la prevalencia del síndrome Bullying en la población danesa, encontrando la existencia del mismo del 2 al 4 por ciento de la población, en especial incidencia en mujeres, que son la población más vulnerable.

En un primer estudio, realizado por la OTI (1996) se evidencia que esta población también se compone por personas cuyos empleos no tienen una estabilidad dentro de la compañía; a diferencia de un segundo estudio, realizado por Eriksen

(2004), en donde se demuestra que la población frágil, las mujeres, tienen puestos específicos. Esto indica la propagación del fenómeno, en el año 1996 la mayor parte de la población tenía puestos temporales, es decir, la agresión cedía por la terminación de contrato, el tiempo en que se daba era relativamente corto; en el año 2004 la población hacía parte de la compañía y tenía que soportar indefinidamente la agresión. El estudio realizado en la población Danesa en el año 2001 indica una prevalencia muy baja en esta población, en comparación con los dos estudios anteriores que fueron realizados en toda la Unión Europea, que indicarían que esta población tiene un porcentaje significativo de índices de presencia del síndrome frente al resto de la población de la Unión Europea.

Es importante luego de analizar diferentes estudios ahondar en los roles de las personas dentro del síndrome ya que existe una diferencia muy grande entre el acosador y la acosadora:

El varón acude a formas de hostigamiento más pasivas, como dejar de hablar o aislar a la persona, mientras que la acosadora acude preferentemente a murmuraciones, insidias e insinuaciones. Se le atribuye a la mujer acosadora una especial crueldad, en lo que nos tememos no es más que un cierto perjuicio machista. (Ausfelder, 2002, pp. 60).

Vartía, (2002), apoyando la tesis de Ausfelder, también plantea que existen diferencias en cuanto al género para recurrir a la agresión.

Según la encuesta realizada por la OIT (1996), nombrada anteriormente, y el Parlamento Europeo (2001), la mujer es la víctima de acoso más frecuente y este acoso moral casi siempre viene acompañado con connotaciones sexistas o machistas. Al relacionarlo con la diferencia que explica Ausfelder (2002) en su estudio entre el

acosador y la acosadora, como el los denomina, podría decirse que la mujer es la más vulnerable al acoso moral laboral pero, a su vez, cuando ella es la que tiene el control de la situación y se encuentra con el poder de perjudicar a la otra persona, adquiere una personalidad más agresiva y recurre a formas menos ortodoxas que el hombre. Esto indicaría que la cultura influye un papel importante en el comportamiento del agresor, ya que, por ser una cultura machista, al presentarse la posibilidad de sobresalir, la mujer rechaza su rol de sumisión dentro de la sociedad y entra a contrarrestarlo con un rol dominante ante la situación de agresión.

Una razón por la cuál se puede presentar este fenómeno son los niveles de estrés que presentan los trabajadores dentro de una compañía. Al respecto Torkelson (2003), realizó un estudio evaluando la existencia de diferencias significativas en cuanto a la percepción de control y de estrés que se evidencia tanto en hombres como en mujeres que se encuentra dentro de la misma jerarquía en la compañía. Los resultados de su estudio demostraron diferencias poco significativas en la percepción del estrés y percepción de control en hombres y mujeres del mismo nivel administrativo. Al contrario, se presentaron diferencias significativas en la percepción del estrés en trabajadores administrativos y no administrativos, demostrando altos grados de estrés en los administrativos correlacionados con enfermedades como presión alta, problemas respiratorios, espasmos musculares entre otros. Esto demostraría que el estrés es el principal causante de muchas enfermedades físicas. Además, podría considerarse como factor desencadenante en la adquisición de trastornos mentales, o simplemente, podría influir en las estrategias de afrontamiento que la persona agredida utilizaría para resolver el problema que se presenta (Bullying).

Para sustentar lo anterior se encontró, en concordancia con Mikkelsen (2002), un estudio relacionado con Bullying que sugiere que muchas víctimas que han padecido de este acoso han tenido estrés postraumático, donde este tipo de trastorno de ansiedad se produce cuando el individuo ha estado sometido a una experiencia sumamente angustiante, que supera la capacidad de adaptación normal de la persona y que supone una grave amenaza para la propia vida o integridad física; se caracteriza por:

- Recuerdos recurrentes, desagradables e intrusivos, que se reconocen como flashbacks.
- Pesadillas recurrentes sobre los hechos, en donde la persona las percibe como reales.
- Malestar al someterse a situaciones similares. La persona evita y escapa a situaciones que revivan el trauma.

Vartía (2002) plantea claras diferencias según la motivación del agresor, y concluye que el Mobbing se puede clasificar de la siguiente manera:

El Mobbing ascendente: Se da de inferiores a superiores, suele ocurrir al contratar un jefe nuevo, puede confundirse con la etapa de adecuación y adaptación a nuevas formas de dirección o manejo.

El Mobbing Horizontal: Es el que se produce entre iguales y se caracteriza por problemas personales entre víctima y acosador, no aceptar pautas que en general todos aceptan y burlas entre los compañeros por sus diferencias, físicas, étnicas, de pensamiento, entre otras.

El Mobbing descendente: Es el más frecuente y se da entre el superior o jefe y el subordinado. La persona con poder desprecia, acusa, humilla, a otra con el objeto de desestabilizarla psíquicamente. Se puede presentar cuando se contrata un nuevo

empleado o cuando el empleado que se encuentra en el puesto comete un error por el que los altos mandos responsabilizan a su jefe, y es donde el jefe a cargo presenta conductas que ocasionan el hecho de que ésta persona no logre acomodarse a la compañía. Se evidencia cuando se utiliza el término “lo cogió entre ojos”.

De acuerdo con Fuertes (2004), en la base del acoso laboral se encuentran una serie de mecanismos psicopatológicos muy diversos y también complejos.

Entre los más importantes se encuentran los sentimientos de inferioridad y minusvalía que como consecuencia de las alteraciones de la personalidad sufre el acosador. Se puede presentar en personas con niveles de autoestima bajos y pensamientos de autoeficacia distorsionados.

Por otro lado se encuentra la necesidad constante y obsesiva de encubrir su incompetencia y mediocridad profesional. Esta característica se presenta cuando se da, según la clasificación de Vartía (2002), el Mobbing ascendente, y se da por el temor de los supervisores de ser descubiertos por los altos mandos, en su bajo rendimiento dentro de la empresa y su incapacidad para realizar las labores encomendadas que resultan ser una carga más para sus empleados.

Y por último, se encuentra el mecanismo de compensación de los sentimientos de inferioridad del agresor, basado en el ataque de la autoestima de los demás. Esta conducta da como resultado sentimientos de temor en las personas que son agredidas y no de respeto, que es lo que realmente busca el agresor.

Según Coyne (2003) en la investigación de Bullying se tiene en cuenta el ambiente, la personalidad y el auto concepto, para establecer las diferencias entre los agresores y agredidos. De acuerdo con esto, existen una serie de características específicas de las personas más vulnerables a sufrir este fenómeno. Las personas que

presentan baja motivación, poca identificación con la compañía y tipos de personalidad II suelen ser las personas más propensas a sufrir de Bullying.

La personalidad tipo II se caracteriza por:

Personas moderadamente inseguras, ingenuas y complacientes, que presentan dificultad para expresar sus emociones por miedo a que las lastimen, son introvertidas y tímidas, y esto influye en sus relaciones interpersonales de manera significativa.

Además, tienen miedo al conflicto, o que se presenten problemas por la inseguridad que esto provoca en ellos.

Se consideran prudentes, constantes, trabajadores pero con falta de confianza personal, su perfil no se adecua al de un jefe o supervisor, son personas que reciben instrucciones perfectamente pero no son capaces de dar órdenes.

El síndrome de Bullying se presenta en personas con niveles de autoconfianza baja y que además están expuestos a la constante crítica social.

Una forma de evaluar que se está presentando Mobbing en las empresas es, según Moruno (2007), por medio de la evaluación de los riesgos psicosociales, pero como la población no está acostumbrada a que realicen este tipo de procedimientos, casi siempre fracasan, ya sea por predisposición, temor a ser evaluados, o simplemente por la sospecha de que hubo una acusación de acoso laboral y necesitan encontrar al culpable.

Uno de los problemas por los cuáles la erradicación del síndrome de Bullying sería más difícil es, según Bergin (2003), que algunas personas consideran que en las empresas existe la necesidad de violencia, que constituye un acto de cultura organizacional; ya sea para dinámicas y políticas dentro de la organización para propiciar las relaciones interpersonales, construidas libremente entre empleados, o

porque se considera que contribuye a la formación de identidad. Por todas sus características se consideraría que podría ser beneficioso para la compañía y que por lo tanto no es necesario que exista una intervención sobre él.

De acuerdo a los regimientos legales, según Pérez (2004), en el artículo 4 del Estatuto de los trabajadores se encuentran estipulados los derechos básicos de los trabajadores que son: trabajo y libre elección de profesión u oficio, libre sindicación, negociación colectiva, adopción de medidas de conflicto colectivo, huelga, reunión y participación en la empresa. De acuerdo con estos derechos, el trabajador está en la capacidad de participar activamente dentro de las normativas de la empresa y por tanto está en la capacidad de imponer ciertas reglas que revistan de protección en caso de presentarse acoso laboral.

Es necesario tomar en cuenta que se presentó un proyecto de ley, en el cual se castiga el acoso laboral o Mobbing en Colombia. Según el Congreso de la República de Colombia (2005), fue presentado el proyecto de ley N° 88, el 31 de agosto del 2004, en el que el artículo 2° del mismo propone que el acoso laboral puede darse bajo las siguientes modalidades: agresión laboral, maltrato laboral, humillación laboral, persecución laboral, discriminación laboral, entorpecimiento laboral, inequidad laboral, desprotección laboral. Aunque en Colombia no se ha presentado una situación que requiera de intervención jurídica, la Constitución de 1991 cuenta con los Decretos 1892 y 1235 de 1994, también se encuentran el código laboral, el código penal y la corte Constitucional, que velan por los Derechos Fundamentales de las personas como el trabajo o la dignidad. Por medio de este proyecto de ley se pretende el prevenir la prevalencia del síndrome de Mobbing en las empresas y brindar un apoyo legal a las

víctimas del maltrato, que puedan denunciar a sus agresores y que la empresa pueda tomar medidas sobre los hechos.

Todas estas agresiones podrían ser causantes de un segundo síndrome que traducido al español quiere decir “síndrome del quemado” y que es el síndrome de Burnout.

Según Salanova (2002), estos fenómenos (Burnout y Bullying) pueden causar deterioro en el ambiente laboral, además de una pérdida sustancial en la productividad de una empresa, debido a la falta de motivación y al estrés que provoca una situación de acoso y sobrecarga laboral en el trabajo. Estos fenómenos ocasionan falta de eficacia por parte del trabajador y por tanto, pérdida de calidad y de competitividad frente al mercado de una empresa.

Mendoza (2006), en relación con Salanova (2002), plantea que efectivamente uno de los factores de riesgo es el ambiente, no solo laboral sino de estructura física como tal. Además menciona que otros factores como son los de seguridad estructural, asociados con la carga de trabajo, que en conjunto ocasionarían desmotivación laboral y conllevarían al síndrome de Burnout.

Es aquí donde estos dos términos confluyen y tienen su relación. Por esta razón se dará paso a la profundización en el síndrome de Burnout con el objeto de especificar en detalle que es y como puede afectar a la población.

Un aspecto fundamental para realizar el diagnóstico del síndrome de Burnout, según plantea Fuertes (2004), es establecer una relación de ayuda o servicio entre los implicados, así por ejemplo las profesiones más proclives a padecer este síndrome son los docentes, policías, trabajadores sociales, entre otros, porque son profesiones que requieren una constante ayuda a los demás y la demanda para estos profesionales tienen

niveles tan altos que no dan a vasto con el trabajo acumulado y explotan. Otro factor, relacionado con el Bullying, es la constante crítica que reciben y el maltrato (dado por la insatisfacción de las personas que atienden) que tienen que soportar diariamente.

Según Salanova (2002), no todas las personas reaccionan de igual manera al síndrome, depende mucho de variables demográficas y actitudinales para el desempeño de los individuos en las organizaciones; las más importantes son la edad, el género, horas diarias de trabajo, condiciones ambientales y tiempo de duración en la empresa.

Las personas de más edad, pueden presentar mas desgaste, lo que sería un aspecto negativo de padecer Burnout. A las mujeres se les atribuye una mayor resistencia a “quemarse”, la razón es que poseen alta tolerancia a la frustración y se muestran más pasivas, pero debido a sus múltiples ocupaciones laborales y extralaborales podrían ser propensas al Burnout.

Según la Unión general de Trabajadores (UGT, 2007), apoyando a Salanova (2002), en cuanto a la propensión de las mujeres a padecer el síndrome de Burnout, considera que las mujeres trabajadoras tienen más posibilidades de sufrir carga mental, falta de autonomía, menor control sobre el trabajo y peores condiciones ambientales. Esto, unido a las malas condiciones laborales y a la doble jornada que en muchos casos tienen que desarrollar por el injusto reparto de roles, fuera del ámbito laboral, se traduce en sobrecarga, estrés y lo que se conoce como ‘Burnout’. Riesgos psicosociales que les afectan más que a los hombres. Por lo que la UGT recomendó a las empresas que tomaran medidas preventivas que actúen sobre estos riesgos psicosociales. Algunas de éstas medidas podrían ser el promover la estabilidad en el trabajo o comprobar que las exigencias de trabajo sean compatibles con las capacidades y recursos del trabajador.

Otro de los factores que el sindicato de la UGT (2007) considera de gran importancia, por el cual las mujeres son más vulnerables es que están expuestas a diferentes riesgos que los hombres en el trabajo, en función de su distinta distribución en los sectores productivos. Así, hay más mujeres en actividades relacionadas con los movimientos repetitivos, trabajos monótonos y de poca creatividad. Muchos de estos trabajos exigen agilidad y precisión, conllevan el mantenimiento de posturas inadecuadas y forzadas, ritmos excesivos o se trata de tareas poco calificadas, alejadas de la toma de decisiones. Se trata de trabajos ubicados, por ejemplo, en el sector textil, la sanidad, o el sector de los teleoperadores. Las empresas no creen en la capacidad de la mujer para desarrollar tareas que impliquen un análisis y no la ejecución de una tarea de forma automática, no creen en el intelecto de la mujer.

La UGT (2007) realizó una integración de la igualdad de oportunidades en la acción preventiva, que se legalizó en una indicación recogida en la Estrategia Comunitaria de Salud y Seguridad en el Trabajo 2002-2006, y que reiteraron más adelante en la Estrategia Comunitaria para el 2007-2012, que se estaría aplicando en la actualidad.

La resistencia al cambio en tecnología, porque disminuye el número de empleados ya que son reemplazados, y las malas condiciones laborales pueden facilitar el sufrimiento de este síndrome.

El Burnout aparece en profesiones vocacionales donde hay una alta implicación entre el sujeto que presta el trabajo y el sujeto receptor del mismo, es decir, existe una sobrecarga laboral muy grande cuando implica atención al cliente. Este fenómeno se presenta en muchas empresas que quieren aumentar su productividad a costa del empleado.

Al respecto, Apiquian (2007) considera que la gran competitividad e inseguridad laboral así como las exigencias del medio, los cambios trascendentales en los enfoques de la vida y las costumbres, condicionan un ritmo vertiginoso, que genera angustia, agotamiento emocional, trastornos alimenticios, actividad física y descanso, con dolencias físicas, psíquicas y factores de riesgo en la salud de las personas.

En la investigación realizada por Apiquian (2007), se encontró que el Síndrome de Burnout es también conocido como síndrome de aniquilamiento, síndrome de estar quemado, síndrome de desmoralización o síndrome de agotamiento emocional o profesional relacionado con malos tratos laborales o acoso laboral. La Organización Mundial de la Salud lo considera como una enfermedad laboral que provoca detrimento en la salud física y mental de los individuos.

Freudenberger (1974), citado por Apiquian (2007) introdujo el concepto de Burnout describiéndolo como una “sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador”.

Al hablar sobre la población más afectada se encontró un estudio realizado por Madrigal (2006) en donde se demuestra que la población más afectada son los profesionales de medicina. Fue el mismo Herbert Freudenberger, un psicoanalista alemán, citado por Madrigal (2005), que trabajaba en una clínica de Nueva York, identificó que algunos de sus voluntarios experimentaban una progresiva pérdida de energía hasta que ésta se convertía en agotamiento, depresión, ansiedad, desmotivación en el trabajo y por último se volvían agresivos con los pacientes. Además, afirmaba que este síndrome era el causante de la adicción al trabajo y que como consecuencia

provocaba un desequilibrio en las personas que lograba que éstas obtuvieran una estimulación laboral aversiva.

Pines y Kafry (1978), citados por Apiquian (2007), por su parte, definieron el Burnout como una “experiencia general de agotamiento físico, emocional y actitudinal.”.

Una última definición es la planteada por Edelwich y Brodsky (1980), citado por Apiquian (2007), quienes lo definen como “una pérdida progresiva del idealismo, energía, y motivos vividos por la gente en las profesiones de ayuda, como resultado de las condiciones de trabajo”.

Los síntomas más característicos del Burnout o los “quemados”, planteados por Salanova (2002) son los siguientes:

Agotamiento emocional: caracterizado por una pérdida de energía y vitalidad. La persona presenta una fatiga física que va aumentando progresivamente. Además, presenta severas dificultades para concentrarse, retener conceptos, pensar con agilidad (problemas en memoria de trabajo, memoria a largo plazo y memoria a corto plazo). Se tiende a confundir con la depresión pero el paso por otras fases aclara el diagnóstico. Es importante realizar un diagnóstico diferencial que permita descartar depresión y confirmar que realmente la persona presenta Burnout.

Despersonalización: Se define como una actitud negativa hacia los beneficiarios del trabajo, conllevando a un distanciamiento emocional progresivo así como a una intensa irritabilidad y rechazo hacia aquellos sujetos que son el objeto fundamental del trabajo. La despersonalización se caracteriza por una interpretación de la persona en tercera persona, es decir, no se considera ese ser que cree que es sino cree que es otra

persona y como consecuencia se comporta de acuerdo a ese pensamiento, sin asumir la culpa ni recriminarse por la actitud que toma.

Baja Realización personal: Son los sentimientos de incapacidad y frustración que el profesional tiene al ver imposible el alcanzar logros o expectativas. Su autoestima disminuye notablemente. También la baja realización contribuye al decremento en el rendimiento y por tanto la productividad de la persona. En caso extremo, si la empresa no reconoce que el problema radica dentro de la organización, estos resultados podrían ser causa de un despido justificado y de aumentar los niveles de frustración de la persona.

Por otro lado, según Apiquian (2007), este síndrome se caracteriza por la falta de logro personal en el trabajo y una dolorosa desilusión y fracaso en la actividad laboral. Se experimentan sentimientos de fracaso personal (falta de competencia, de esfuerzo o conocimientos), carencias de expectativas y horizontes en el trabajo y una insatisfacción generalizada. Como consecuencia se da la impuntualidad, la evitación del trabajo, el ausentismo y el abandono de la profesión.

Apiquian (2007), encontró en su investigación, una lista de síntomas psicológicos que pueden derivarse de este síndrome. Estos síntomas pueden clasificarse en leves, moderados, graves o extremos, dependiendo de las características de la persona, el estilo de afrontamiento y la necesidad de control de los mismos. Uno de los primeros síntomas de carácter leve pero que sirven como señal de alarma para reconocer el síndrome, es la dificultad para levantarse por la mañana o el cansancio patológico; en un nivel moderado se presenta distanciamiento, irritabilidad, cinismo, fatiga, aburrimiento, progresiva pérdida del idealismo que convierten al individuo en emocionalmente exhausto con sentimientos de frustración, incompetencia, culpa y

autovaloración negativa. Los graves se expresan en el abuso de psicofármacos, ausentismo, abuso de alcohol y drogas, entre otros síntomas.

De acuerdo con Apiquian (2007), algunas de las consecuencias del estrés laboral que se asocian al síndrome de Burnout pueden ser:

Síntomas somáticos: Se presentan cuando la persona experimenta síntomas físicos, derivados de un síntoma psicológico, los cuales no tienen origen orgánico. Algunos de estos síntomas son: Fatiga crónica, dolores de cabeza, dolores musculares (cuello, espalda), insomnio, pérdida de peso, úlceras y desórdenes gastrointestinales, dolores en el pecho, palpitaciones, hipertensión, crisis asmática, resfriados frecuentes, aparición de alergias, entre otros.

Síntomas emocionales: Aquellos que interfieren con las emociones de la persona y hacen que ésta exprese sus emociones exageradamente o que, al contrario, no exprese ningún tipo de emoción, es decir, síntomas que patologizan las emociones de la persona. Estos síntomas pueden ser: irritabilidad, ansiedad generalizada y focalizada en el trabajo, depresión, frustración, aburrimiento, distanciamiento afectivo, impaciencia, desorientación, sentimientos de soledad y vacío, impotencia, sentimientos de omnipresencia.

Síntomas conductuales: Son los síntomas que modifican la conducta de la persona, de forma tal que la persona no tenga control sobre ésta. Algunos de éstos son: cinismo, no hablan, apatía, hostilidad, suspicacia, sarcasmo, pesimismo, ausentismo laboral, abuso en el café, tabaco, alcohol, fármacos, etc., relaciones interpersonales distantes y frías, tono de voz elevado (gritos frecuentes), llanto inespecífico, dificultad de concentración, disminución del contacto con el público / clientes / pacientes, incremento de los conflictos con compañeros, disminución de la calidad del servicio

prestado, agresividad, cambios bruscos de humor irritabilidad, aislamiento, enfado frecuente.

Por otro lado, Gillespie (2003) plantea que existen dos tipos de Burnout que son:

Burnout activo: Se caracteriza por el mantenimiento de una conducta asertiva dentro de la organización. Este se relaciona con los factores de la organización o elementos externos a la profesión de la persona que padece el síndrome.

Burnout pasivo: Se diferencia del Burnout activo ya que en éste predominan los sentimientos de retirada y apatía y está relacionado con los factores internos psicosociales que afectan a la persona.

Para finalizar con el artículo es bueno mostrar diferentes casos que den luz sobre la relevancia y la incidencia de estos nuevos fenómenos en la vida cotidiana de las personas, es muy claro poder entender que aunque son fenómenos que llevan muy poco tiempo de ser descubiertos poco a poco están tomando fuerza y están afectando la salud mental de las personas. Teniendo un grado altísimo de correlación entre el Burnout y Mobbing haciendo más oscuro el panorama y generando una mayor expectativa entre los encargados de preservar la buena salud mental de la población.

Un ejemplo de Mobbing es el presentado por Flórez (2005), en donde se evidencia que éste síndrome afecta a los médicos. En un estudio realizado en la Universidad de Oviedo en el Departamento de medicina, citado por la autora, se evidencia la imagen que el médico debe tener; siempre saludable, empático, etc., pero en realidad el 81,6% de los médicos se automedica por el exceso de trabajo y la presión por parte de los supervisores, en cuanto al cumplimiento de las tareas asignadas.

Para dar un ejemplo de Burnout, frente a lo planteado anteriormente, Atance (1997), presentó un estudio en donde se evaluó una muestra de 294 profesionales en

atención primaria y en atención especializada, provenientes de la ciudad de Guadalajara, México. Concluyó un perfil epidemiológico de riesgo para padecer el síndrome de Burnout, que era el siguiente: mujer, de más de 44 años, sin pareja estable, con más de 19 años de ambigüedad en la profesión, cuyo campo fuera la atención especializada, con más de 21 pacientes a su cargo y de 36 a 40 horas como jornada laboral.

Otro ejemplo, en el cuál se demostró que los profesionales del deporte también sufren del “síndrome del quemado”, fue el estudio realizado por Martín y Campos (2007). En este estudio se escogió una muestra de 102 profesionales, de 20 distintas organizaciones representativas del fenómeno del alto rendimiento deportivo de la ciudad de Madrid, descubriendo que 37,25% de trabajadores, en general, presentaban un alto nivel de Burnout, 50% con un nivel intermedio y 12,75% con bajo nivel. Además, estos profesionales presentan un 26,47% de baja realización personal en el trabajo. Este estudio evidencia que es necesario prevenir que los profesionales del deporte, que no se tienen en cuenta, presenten desmotivación hacia su trabajo, y como consecuencia desarrollen el síndrome de Burnout que pueden traer consigo tanto síntomas psicológicos como físicos, que afectarían el rendimiento y llevarían al fracaso en sus carreras.

Por otro lado, Morales y Topa (2006) realizaron un estudio en donde se quería demostrar cuál era la correlación que existía entre el síndrome de Burnout y el apoyo social. Encontraron que había una correlación negativa entre la falta de eficacia en el trabajo y la identificación con el grupo. Es decir, que cuando no existe agresión, la relación cordial entre los trabajadores no influye de manera positiva en el trabajador, aumentando su productividad. La muestra estaba conformada por 494 empleados, pertenecientes a diferentes organizaciones, en la ciudad de Madrid.

Como conclusión y aporte final después de todos los datos, cifras y estudios realizados es necesario hacer mas investigación sobre el Bullying y Burnout para descubrir las mejores formas de prevenirlo y manejarlo al igual que entender mas a fondo cuales son los vínculos que los unen, a su vez es muy importante resaltar la búsqueda de difusión de dichos hallazgos en los medio organizacionales para que las malas practicas tiendan a disminuir y conlleven a un mejor vivir no solo laboral sino también personal con todas las actividades que el ser humano realiza.

Referencias

- Agulló, E., Boada, J., Mañas, M., Vallejo, R. (2005). El absentismo laboral como consecuente de variables organizacionales. *Psicothema*, 17, 2, 212-218.
Recuperado el 12 de Agosto de 2007 de
<http://www.psicothema.com/pdf/3090.pdf>
- Álvarez, M. T., Gándara J. (2003). Mobbing y salud: mitos y realidades. *Psiquiatría y atención primaria*, 4, 2, 13-18. Recuperado el 16 de Agosto de 2007 de:
http://www.el-refugioesjo.net/bib/atencion_primaria.pdf
- A-M., j., Shapiro, C. (2002). Exploring reciprocity through the lens of the psychological contract: Employee and Employer perspectives. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11, 1, 69-89
- Apiquian, A. (2007, Junio) El Burnout en las empresas. Presentación realizada en el Tercer Congreso de Escuelas de Psicología de las Universidades Red Anáhuac. Mérida, Yucatán. Recuperado en Noviembre 1, 2007, de
<http://www.anahuac.mx/psicologia/archivos/burnoutempresas.pdf>.
- Aronsson, G., Dallner, M., Gustafsson, K. (2002). Work environment and health in different types of temporary jobs. *European journal of work and organizational psychology*, 11, 2, 151-175

- Atance, J. (1997) Aspectos epidemiológicos del síndrome de burnout en personal sanitario. *Revista Española Salud Pública*, 71, 3, 293-303. Recuperado el 31 de Octubre de 2007 de: <http://www.scielosp.org/pdf/resp/v71n3/burnout.pdf>
- Aun, E., Berdejo, H., Borda, M., Navarro, E., Racedo, K., Ruiz, J. (2007). Síndrome de Burnout en estudiantes de internado del hospital Universidad del Norte. *Salud Uninorte*, 23, 1, 43-51. Recuperado el 1 de Noviembre de 2007 de http://ciruelo.uninorte.edu.co/pdf/salud_uninorte/23-1/6_Sindrome%20de%20Burnout.pdf
- Ausfelder, T. (2002). *Mobbing, el acoso moral en el trabajo*. Madrid: Océano.
- Ayuso, J. (2006). Profesión docente y estrés laboral: una aproximación a los conceptos de estrés laboral y burnout. *Revista Iberoamericana de educación*. Recuperado el 1 de Noviembre de 2007 de <http://www.rieoei.org/deloslectores/1341Ayuso.pdf>
- Berdaga, M., Dos Santos, L., Neudeck, V., Parquet, C. (2005). La salud mental de los educadores: el síndrome de Burnout en profesionales de una escuela diferencial de la ciudad de corrientes. *Universidad Nacional del Nordeste: Comunicaciones científicas y tecnológicas 2005*, 1-4. Recuperado el 15 de Agosto de 2007 de <http://www.unne.edu.ar/Web/cyt/com2005/3-Medicina/M-122.pdf>
- Bergin, J. (2003) The Necessities of violence. *Culture and organization*, 9, 4, 211-223.
- Campos, A., Martín, M. (2007). Calidad de vida y estrés laboral: la incidencia del burnout en el deporte de alto rendimiento madrileño. *Revista Internacional de ciencias del Deporte (Ricyde)*, 3, 6, 62-77. Recuperado el 20 de Octubre de 2007 de <http://www.cafyd.com/REVISTA/art5n6a07.pdf>

- Chappell, D., Di Martino, V. (1996). *Estudio sobre la violencia en el trabajo*. España: Encuesta Europea sobre condiciones de Trabajo de la OIT.
- Congreso de la República de Colombia (2005). “Acoso laboral”. *Proyecto de ley N° 88 de 2004. Programa de fortalecimiento legislativo*, 1-156.
- Coyne, I. (2003) Self and peer monitions of bullying incident rates, individual difference, and perceptions of working environment. *European journal of work and organizational psychology*, 12, 3, 209-228
- Dollard, M., Lewing, K. (2003) Emotional dissonance, emotional exhaustion and job satisfaction in call centre workers. *European journal of work and organizational psychology*, 12, 4, 366-392
- Einarsen, S., Mikkelsen, E. (2001) Bullying in Danish work-life: Prevalence and health correlates. *European Journal of work and organizational psychology*, 10, 4, 393-413.
- Einarsen, S., Zapf, D. (2001) Bullying in the work place: Recent trends in research and practice-an introduction. *European Journal of work and organizational psychology*, 10, 4, 369-373.
- Eriksen, W. (2004) Gender minority as risk factor of exposure to bullying at work: The case of male assistant nurses. *European Journal Of Work And Organizational Psychology*, 13, 4, 473-492
- Finland, H., Salin, D. (2001) Prevalence and forms of bullying among business professionals: A comparison of two different strategies for measuring bullying. *European Journal of work and organizational psychology*, 10, 4, 425-441.

- Florez, J. (2005) Acoso moral y psicológico al médico. *Salud Mental*, 5, 1, 2-11.
Recuperado el 31 de Octubre de 2007 de
<http://www.grupoaulamedica.com/aula/SALUDMENTAL1-2005.pdf>
- Fuertes, J. (2004) *Acoso laboral... ¡Mobbing! Psicoterrorismo en el trabajo*. Madrid: Aran ediciones.
- García, J. (2003) *Protección jurídica contra el acoso moral en el trabajo o la tutela de la dignidad del trabajador*. Madrid: Federación de Servicios Públicos de UGT.
- García, M. (2005). Bullying, burnout, depresión y otras delicias. *Revista digital de educación*, 13, 37-39. Recuperado el 20 de Octubre de 2007 de
http://www.ecoem.es/files/mundoeducativo/Mundo_Educativo_13.pdf
- Gillespie (2003, Agosto) ¿Qué es el Burnout o síndrome del quemado? Monografías Universia. Recuperado en Octubre 25, 2007, de
<http://contenidos.universia.es/especiales/burn-out/concepto/index.htm>.
- Guerrero, E. (2003). Análisis pormenorizado de los grados de Burnout y técnicas de afrontamiento del estrés docente en profesorado universitario. *Anales de psicología*, 19, 1, 145-158. Recuperado el 25 de Octubre de 2007 de
http://www.um.es/analesps/v19/v19_1/14-19_1.pdf
- Hearn, J. (2003) Organization violations in practice: a case study in a University setting. *Culture and organization*, 9, 4, 253-273.
- Honrad, L. (1985) *Comportamiento animal y humano*. España: Planeta agostini
- Houkes, I., Janssen, P., Jorge, J., Nijhuis, F. (2001). Specific relationships between work characteristics and intrinsic work motivation, Burnout and turnover intention: A multi-sample analysis. *European journal of work and organizational psychology*, 10, 1, 1-23.

- Hrigoyen, M. (2001) *El acoso moral en el trabajo*. Madrid: Paidós: Ibérica S. A.
<http://www.ugt.es/index1.html>
- Kivimäki, M., Lämsä, H., Peiró, J. (2000) Collective stress and coping in the context of organizational culture. *European journal of work and organizational psychology*, 9, 4, 527-559.
- Leyman, H. (1996) *La persecución en el trabajo*. España: Seuil
- Liefooghe, A., Mackenzie, K. (2001) Accounts of workplace bullying: The role of the organization. *European Journal of work and organizational psychology*, 10, 4, 375-392.
- López, A. (2005). Tennessee Williams and Federico García Lorca: The figure of women in their works. *Revista digital de educación*, 13, 16-19. Recuperado el 5 de Noviembre de 2007 de
http://www.ecoem.es/files/mundoeducativo/Mundo_Educativo_13.pdf
- Madrigal, M. (2006). Burnout en médicos: aproximaciones teóricas y algunos diagnósticos diferenciales. *Revista Medicina legal de Costa Rica*, 23, 2, 137-153. Recuperado el 17 de Octubre de 2007 de
<http://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v23n2/3477.pdf>
- Mendoza, M. (2006). Proyecto de prevención de riesgos laborales: prevención en educación infantil. *Revista digital: investigación y educación*, 27, 1-11. Recuperado el 30 de Octubre de 2007 de http://www.csi-csif.es/andalucia/modules/mod_sevilla/archivos/revistaense/n27/27080105.pdf.
- Merchan, J. (2006). Las estrategias de afrontamiento, ¿mediadoras de los efectos a largo plazo de las víctimas de Bullying? *Anuario de Psicología clínica y de la*

salud, 2, 15-26. Recuperado el 10 de Octubre de 2007 de

http://www.institucional.us.es/apcs/doc/APCS_2_esp.pdf.

Mikkelsen, E. (2001). Basic assumptions and Symptoms of Post-traumatic stress among victims of bullying at work. *European journal of work and organizational psychology*, 11, 1, 87-11.

Morales, F., Topa, G. (2007). Burnout e identificación con le grupo: el papel del apoyo social en un modelo de ecuaciones estructurales. *Internacional Journal of Clinical and Health Psychology*, 7, 2, 337-348. Recuperado el 1 de Noviembre de 2007 de http://www.aepc.es/ijchp/articulos_pdf/ijchp-224.pdf

Moruno, E. (2007). Factores psicosociales en la enseñanza. *CCOO Enseñanza*, 285.

Recuperado el 1 de Noviembre de 2007 de

<http://www.fe.ccoo.es/publicaciones/TE/285/285.pdf>

Parlamento Europeo.(2001/2339) *Resolución sobre el acoso moral en el trabajo*.

Perez, A. (2004) Concreción del concepto jurídico de “Mobbing”, bien jurídico lesionado y su tutela jurídico-penal. *Revista electrónica de ciencia penal y criminología*, 1-64. Recuperado el 25 de Octubre de 2007 de

<http://criminet.ugr.es/recpc/06/recpc06-06.pdf>

Ramirez, F. (2006) Análisis comparativo de variables socioafectivas diferenciales entre los implicados en Bullying. Estudio de un caso de víctima-provocador. *Anuario de Psicología clínica y de la salud*, 2, 27-34. Recuperado el 15 de Octubre de 2007 de http://www.institucional.us.es/apcs/doc/APCS_2_esp.pdf

Rivera, G. (2002) *El maltrato psicológico*. Madrid: Espasa: Calpe

Salanova, M. (2002) Self-efficacy and burnout among information technology workers:

An extensión of the job demand – control model. *European Journal of Work And Organizacional Psychology*, 11, 1, 1-25.

Salin, D. (2001). Prevalence and forms of bullying among business professionals: A

comparison of two different strategies for measuring bullying. *European journal of work and organizational psychology*, 10, 4, 425-441.

Torkelson, E. (2003). Stress and Health among women and men in a Swedish telecom

company. *European journal of work and organizational psychology*, 12, 2, 171-186.

Unión general de trabajadores (UGT) pide a las empresas buenas prácticas para evitar

el “Burnout”. (2007, Enero) Recuperado en Octubre 31, 2007, de

Vartia, M. (2002). Gender differences in workplace among prison officer. *European*

journal of work and organizational psychology, 11, 1, 113-116.

Wyatt, J., Hare, C. (1997). *Abuse at work: How to recognize en survive it*. Inglaterra:

Sharkman books.