

XXVII Congreso de la Asociación Latinoamericana de Sociología. VIII Jornadas de Sociología de la Universidad de Buenos Aires. Asociación Latinoamericana de Sociología, Buenos Aires, 2009.

Quemarse hasta las cenizas.... El caso del Burnout en los trabajadores de telecomunicaciones de la Provincia de Mendoza.

Sandra Alicia Collado.

Cita:

Sandra Alicia Collado (2009). *Quemarse hasta las cenizas.... El caso del Burnout en los trabajadores de telecomunicaciones de la Provincia de Mendoza. XXVII Congreso de la Asociación Latinoamericana de Sociología. VIII Jornadas de Sociología de la Universidad de Buenos Aires. Asociación Latinoamericana de Sociología, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-062/2122>

Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.

Quemarse hasta las cenizas...

El caso del Burnout en los trabajadores de telecomunicaciones de la Provincia de Mendoza

Sandra Alicia Collado

Universidad del Aconcagua, Mendoza, Argentina
sandra.collado@gmail.com

Abstract

El presente trabajo trata sobre la investigación sobre el Síndrome de Quemarse por el Trabajo o Burnout. Una enfermedad que desembarca junto a las nuevas formas de organización del trabajo.

La misma consistió en la observación directa y el estudio de casos sobre terreno, el cual se realizó en una empresa multinacional de telecomunicaciones.

La información obtenida permitió evaluar los mecanismos de resistencia y afrontamiento utilizados por los trabajadores como estrategias para confrontar a las exigencias del trabajo.

Guiados por el interrogante *¿en qué consiste la tarea de atención al cliente?* Para responder a esta pregunta en primer lugar, *describimos los puestos de trabajo, las tareas y funciones*, guiados metodológicamente por las variables de la CYMAT (Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo) y en segundo lugar por una exhaustiva observación participante .

La cuantificación se realizó mediante el test MBI (Maslach Burnout Inventory) desarrollado en el año 1981 por Cristina Maslach.

El mencionado cuestionario es un instrumento de evaluación psicométrico, elaborado con el objetivo de estimar los niveles de quemarse por el Trabajo como una respuesta al estrés laboral crónico.

Partimos del análisis histórico de las transformaciones sufridas por el trabajo desde el taylorismo hasta el fordismo. Deteniéndonos en las nuevas formas de gestión del trabajo atraídas por el

toyotismo y los modelos de calidad basados en la gestión participativa de los recursos humanos.

La conceptualización aportó las bases para analizar las nuevas formas de organización del trabajo y la transformación sobre el contenido del mismo lo cual fundamentó el presente trabajo de investigación.

Palabras claves

burnout - organización del trabajo - estrés laboral crónico.

La organización del trabajo flexible

Las transformaciones que ha sufrido el proceso de organización del trabajo, han configurado un nuevo orden laboral que, según estudios realizados por Claudia Fígari (2000), *"se fundan en la configuración de un sujeto adaptado y adaptable a las exigencias de competitividad y productividad de la empresa"*

El disciplinamiento laboral desembarca en nuestra organización junto a las nuevas tecnologías basadas en la calidad del producto, el aumento de la productividad, la capacitación continua y el desarrollo de las comunicaciones, favoreciendo la permeabilidad de la información. Luego ésta última, es utilizada como dispositivo de disciplinamiento social.

De todos estos factores combinados se nutre la precariedad laboral, en la cual nuestra fuerza de trabajo se ve inmersa. Es decir bajo esta nueva forma de gestión surgen: la competitividad, la meritocracia, la asunción de riesgos, la fragmentación del colectivo de trabajadores, el desanclaje y la descalificación profesional (Collado, 2005. pág. 174)

Estas nuevas modalidades laborales generan dos situaciones. Por un lado, miedo a la pérdida de trabajo y por otro una gran masa de excluidos del empleo.

El miedo a la pérdida de trabajo lleva a cada trabajador a aceptar condiciones laborales extremas y peligrosas para la salud. Ensamblar todas estas características que conceptualizan "al mundo flexible" sólo tiene un objetivo, promover una forma de trabajo donde el hombre asuma al individualismo como factor necesario de supervivencia en el sistema y a percibir que es la única manera de perdurar en el trabajo.

El modelo actual de gestión de la fuerza de trabajo se logra mediante el disciplinamiento pautado por el salario y su nueva composición: la productividad grupal, los premios por antigüedad, calificación y por aprendizaje. Estos se aplican en forma grupal a través de círculos de calidad lo cual requiere del trabajador contar con un amplio abanico de conocimientos es decir, manejo de mayor cantidad de saberes cuyo principal objetivo es la producción, (mejora continua). A su vez, propiciado por un mercado interno de capacitación que ofrece como "premio" la empresa y por la

promesa de efectivizar un contrato de permanencia laboral por tiempo indeterminado: el empleo de por vida (Corial, 1992).

La instrumentación de tales cambios fue facilitada por la desnaturalización de la representación sindical obrera. Los sindicatos se transformaron en un apéndice de las necesidades de la empresa y fueron utilizados para “mejorar la comunicación” entre la producción y la gerencia (Collado, 2005)

El término flexibilidad impuesto por los intereses empresariales encierra una toma de posición, lleva implícita una definición ideológica y una intencionalidad, la de distorsionar la realidad que encierra el concepto, ocultándola a los ojos del trabajador (Pérez Crespo, 1995)

Según cita Pérez Crespo, Flexibilidad significa conforme la definición del diccionario "la disposición de ánimo de una persona para ceder y acomodarse" esta definición presupone dos aspectos, por un lado el elemento voluntad en la parte que flexibiliza su posición y se adecua a la realidad laboral y por el otro la unilateralidad de la flexibilización alcanzando solamente la voluntad de los trabajadores y flexibilizando sus derechos laborales. No afectando los intereses Empresariales a los cuales beneficia.

A esta desequilibrada relación laboral se llega por un estratégico camino cuya emboscada atrapa al trabajador y sus intereses.

Las políticas flexibilizadoras influyen sobre la salud y el bienestar de los trabajadores. La desprotección del trabajador en referencia al tipo de contratación ofrecida/aceptada, es una de las mejores herramientas con las que cuentan los dueños de los medios de producción para poder manejar arbitrariamente la relación contractual empleador-trabajador.

Los ritmos de trabajo que imponen los nuevos modelos organizativos y la utilización de nuevas tecnologías propicia el aumento de los ritmos de trabajo a tal punto de afectar la salud de los trabajadores. Trabajar a mayor velocidad e intensidad, con menor descanso, hace que las personas comiencen a buscar mecanismos de defensa ante el acoso de las presiones establecidas por las empresas en busca de mayor productividad.

Las Nuevas Formas de Organización del trabajo centradas en la Gestión de la Calidad constituyen una nueva cultura en la organización de las empresas. Esta apuesta a la Calidad, tiene una perspectiva integradora que se basa en lograr la participación y el compromiso del trabajador con los ideales de la empresa relegándole la responsabilidad de la productividad, comprometiendo su voluntad y logrando su implicación con los objetivos de la Empresa.

Estas nociones de Calidad están relacionadas a las habilidades y creatividad de las personas para lograr mayor rapidez y flexibilidad en la concreción de las tareas y actividades de las personas.

Finalmente bajo estas condiciones el colectivo obrero ha perdido el poder de negociación que lo caracterizaba dejando un vacío legal, suprimiendo derechos esenciales que había adquirido y

modificando profundamente las condiciones de su trabajo.

Enfoques conceptuales sobre la enfermedad de Burnout

El Síndrome de Burnout o Síndrome de Quemarse por el Trabajo, es una enfermedad reciente, cuyo estudio no data más de 30 años. El concepto de Burnout ha ido cambiando a través de las investigaciones realizadas.

En los años '60 la palabra Burnout, se utilizaba para referirse a las patologías psicológicas asociadas a las alteraciones producidas por el abuso crónico de drogas (Söderfeldt, Söderfrltdt y Warg 1995). Desde esta concepción podríamos decir que cualquier individuo podría padecer el Síndrome sin la presencia de un antecedente organizacional (Garcés de los Fayos Ruiz, 2005)

El Síndrome de Burnout era atribuido a las características individuales de las personas y no se consideraba la influencia de factores tales como el Modelo vigente Organizativo, político, económico y social cuya consecuencia directa era la forma de Organización del Trabajo.

El Síndrome de Burnout ó Síndrome de quemarse en el trabajo, tiene su origen en las investigaciones realizadas en Estados Unidos por Herbert Freudenberger (1974) quién observó en una mayoría de asistentes voluntarios que trabajaban con él en una clínica de toxicómanos, que al cabo de aproximadamente un año, sufrían de forma progresiva una pérdida de energía, hasta llegar al agotamiento, síntomas de ansiedad y depresión así como desmotivación en su trabajo y agresividad con los pacientes.

Freudenberger, desde una perspectiva psicoanalítica, caracteriza al Burnout como una respuesta al estrés laboral crónico que se presenta en algunas actividades ocupacionales y profesionales en las que fundamentalmente se brinda atención o asistencia a persona, como ocurre en medicina, psicología, trabajo social, enfermería y educación.

La Psicóloga Cristina Maslach (1976) estudió lo que denominaba "*pérdida de responsabilidad profesional*". Desde el ámbito psicosocial describía el síndrome sin estigmatizar psiquiátricamente a la persona (Vega, M. 2006) Para Maslach el Síndrome de Burnout se puede dar exclusivamente en las profesiones de ayuda tales como el personal sanitario (médicos, enfermeros) y en educadores (Vega, M. 2006) en todos los casos se trataba de tareas relacionadas con la atención al público.

Por tanto puede entenderse que según esta autora eran las excesivas demandas emocionales externas e internas imposibles de satisfacer las que producían la vivencia de fracaso personal, tras invertir al trabajo de una carga emocional excesiva (Vega, M. 2006).

En 1986, Maslach y Jackson definen el Síndrome de Burnout como “un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas”(Maslach y Jackson, 1986)

Desde esta perspectiva multidimensional asumen al Burnout como una forma de estrés laboral ubicándolo en su contexto social e identificando las distintas reacciones psicológicas experimentadas por los diferentes trabajadores (Maslach, C. 2001)

En el año 1988 Pines y Aronson proponen una definición más amplia y no restringida a las profesiones de ayuda (Vega, M. 2006). Según los autores El Síndrome de Burnout: “es el estado de agotamiento mental, físico y emocional producido por la involucración crónica con el trabajo en situaciones con demandas emocionales” Estos autores incorporan en su definición un aspecto relacionado con la organización de trabajo y la implicación del individuo con la tarea. En este contexto ponen de relieve las estrategias personales que deben practicar las personas para afrontar las exigencias del trabajo.

En esta instancia aparecen en escena algunos autores que comienzan a relacionar la enfermedad con la tarea, el ambiente general de trabajo y la cultura organizacional predominante.

Existe un amplio consenso de opiniones que lo entienden como “una respuesta del individuo al estrés laboral crónico” (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001)

Así, el Síndrome de Quemarse por el Trabajo o Síndrome de Burnout ha sido abordando desde varias perspectivas. Por un lado desde una perspectiva clínica y cualitativa, la enfermedad tiene origen en el individuo y sus características personales. Mientras que, otras corrientes manifiestan que nace a partir de situaciones del asistencialismo tales como médicos, enfermeros, maestros. Junto con estas opiniones surgen categorías conceptuales cuyas perspectivas relacionan al Síndrome con el Trabajo, la Organización del Trabajo, la cultura Organizacional predominante y las demandas a las cuales está sometido el trabajador.

Todos estos cambios repercuten sobre la persona del trabajador, que no es un ser aislado, sino que forma parte de un colectivo de trabajo; es decir que tiene una dimensión social (Neffa, J. 1987)

El Burnout no sólo es una enfermedad de la modernidad tecnológica. "El Queme" en el trabajo está directamente relacionado con la naturaleza del trabajo que se desarrolla en la actualidad, frente a las exigencias que éste plantea y por lo tanto la forma en que los trabajadores viven o perciben su trabajo (Del Bono, A. 2005) Pero hay más, está relacionado con las nuevas capacidades exigidas a la fuerza laboral, que adquieren “valor de Mercado” nos referimos al aspecto relacional, los afectos, el cuerpo, los sentidos, la estética, entre otras.

Características del Burnout

El Burnout queda definido por tres dimensiones:

El ***Agotamiento emocional***. Hace referencia a las sensaciones de sobre-esfuerzo físico y hastío emocional que se produce como consecuencia de las continuas interacciones que los trabajadores deben mantener entre ellos, o con los clientes, pacientes, usuarios, público etc.

La ***Despersonalización***. Supone el desarrollo de actitudes y respuestas cínicas hacia las personas a quienes los trabajadores prestan sus servicios.

La ***Reducida realización Personal***. Ésta conlleva a la pérdida de confianza en la realización personal y la presencia de un negativo auto concepto como resultado, muchas veces inadvertido, de las situaciones ingratas.

Este síndrome se define como una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado.

Esta respuesta ocurre con frecuencia en los profesionales de la salud y, en general, en profesionales de organizaciones de servicios que trabajan en contacto directo con usuarios de la organización (Gil-Montes, 2001)

Actualmente, resulta necesario considerar ciertos criterios, algunos de los cuales, se relacionan con las conductas y actitudes que manifiesta el individuo, tratando de mantener un equilibrio entre su salud y la calidad de vida laboral, y otros relacionados con las necesidades de la Organización de lograr máxima eficiencia en sus procesos puestos al servicio de lograr la mejor rentabilidad.

A Pedro Gil Montes debemos la traducción y adaptación al castellano del test de evaluación del Síndrome de Quemarse en el Trabajo denominado Maslach Burnout Inventory (MBY) en el cual definen ***cuatro*** dimensiones para la población de atención al cliente: ***Ilusión en el trabajo, Desgaste psíquico, Indolencia y agrega la variable Culpabilidad.***

Enfoque socio laboral sobre el Síndrome de Quemarse por el Trabajo

Desde la mirada de las Ciencias Sociales. En este sentido, la sociología aporta una reflexión teórica sobre las causas que llevan al desarrollo de la enfermedad y las consecuencias que ella produce sobre los trabajadores.

Bajo esta perspectiva se aborda la problemática teniendo en cuenta el conjunto de situaciones de Trabajo que están estrechamente imbricadas en las transformaciones sociales en curso, y que solo pueden encontrar explicación en ellas (Castillo, 2005)

El sentido social del modelo se basa en la realidad del trabajo como parte de un proceso productivo. El mismo, responde a un patrón específico de regulación del capital que rige la relación

dinámica entre el capital y el trabajo. Aquí es donde se ponen en juego otras variables sociales que mediarán sus inter-dependencias.

Los desequilibrios del escenario social, implican otros actores de fundamental importancia en la vida laboral tales como: los cambios económicos, el proceso de Acumulación del Capi-tal, los conflictos sociales existentes, las políticas laborales establecidas y las ideologías predominantes.

Desde este enfoque, la combinación de estas variables y su prevalencia, modificarán sustancialmente las condiciones laborales. Es decir, que el trabajo adquirirá otras dimensiones como consecuencia de la regulación de los derechos, la importancia que se le otorgue a la seguridad física y social y principalmente, tendrán una relación directa con la aparición de nuevas enfermedades laborales tales como el Burnout.

Uno de los interrogantes desde la mirada social es: ¿Cuáles son las condiciones bajo las que se encuentra el trabajador y a qué se atribuyen las causas de la aparición de este tipo de enfermedades?

Por un lado conocemos y asumimos que existen las enfermedades laborales tradicionales tales como: problemas auditivos, de voz, traumatológicos, y por el otro, se suman otras afecciones nuevas tales como problemas psicológicos, emocionales y psiquiátricos.

Conclusión

En el presente estudio hemos intentado conceptualizar y analizar las manifestaciones o síntomas del Burnout teniendo en cuenta las características de los trabajadores que prestan servicios de atención al cliente.

Muchas veces durante este recorrido nos hemos preguntado ¿Cuáles son las consecuencias que tienen las nuevas formas de organización del Trabajo y la aparición de un nuevo tipo de enfermedades relacionadas a la psiquis y que involucran a las emociones? ¿Será que el contenido del trabajo ha cambiado tanto que ya no se trata solo de dolor de espalda por haber hecho una mala fuerza o haber permanecido en una postura forzada, sino de otras enfermedades relacionadas a la exigencia emocional?

A lo largo de la investigación nos hemos ido preguntando si es el *miedo* a la pérdida del empleo uno de los factores determinantes que desencadenan los diferentes mecanismos a los que recurre el trabajador para resistir y adaptarse a las situaciones de riesgo, lo conducen al estrés crónico y posteriormente al Burnout. O tal vez es la falta de una legislación que obligue a proteger y vigilar la salud de los trabajadores lo que vulnera a los trabajadores y deposita en la hoguera del Burnout.

Las Ciencias Sociales, buscan en el conjunto de situaciones de trabajo y en el contenido del mismo los motivos de esta enfermedad. En este sentido, ya no se habla de afrontamiento sino de resistencia a los factores de riesgo presentes en la organización del trabajo.

El recorrido del Síndrome arranca por muy variados lugares y finaliza con el “queme”.

Quizá, el punto de llegada sea un momento en el cual las enfermedades psicológicas causadas por el trabajo sean admitidas como enfermedades profesionales, *antes de que sigan cayendo más trabajadores vulnerables, en la hoguera del Burnout.*

Bibliografía

- Del Bono, Andrea. (2005) "Estrategias de Flexibilidad y nuevas experiencias laborales" En Castillo, J.J (Comp). El Trabajo Recobrado. Una evaluación del Trabajo realmente existente en España.1° Edición, Miño y Dávila. Madrid, 2005.
- Collado, Patricia. (2005) "La incertidumbre de los trabajadores: ciudadanía y exclusión" Tesis Doctoral Universidad Nacional de Cuyo. Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, Mendoza Argentina.
- Fígari, Claudia (2000) Formas de disciplinamiento y nuevas selectividades en la modernización empresaria: Modalidades de Control Técnico y social en los 90.
- Garcés de Los Fayos Ruiz, Enrique. (1996) Tesis sobre Burnout Internet. http://www.hfainstein.com.ar/articu_frm.html
- Gil-Monte, Pedro. R. (2001) Síndrome de Quemarse por el trabajo (Síndrome de Burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. Internet: en revista electrónica psicología científica.com <http://www.psicologia científica.com/bv/psicologia-78-1-el-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo>
- Neffa, Julio.César.(2003) El Trabajo Humano. "Contribuciones al estudio de un valor que permanece".
- Maslach, Cristina. (2001) "Factores psicosociales y de Organización: Burnout". En Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo. Organización Internacional del Trabajo, OIT.
- Pérez Crespo, Guillermo (1995) " La Trampa de la Flexibilización Laboral"
- Vega, M. (2006). "Síndrome de estar quemado por el trabajo "burnout" (I) definición y proceso de generación". En Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Social de de España NTP, Volumen 704.