



EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SU IMPACTO EN LOS FACTORES PSICOSOCIALES DE LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA

Alejandra Luna Ontiveros ¹, Dora Alicia Daza Ponce ¹, Noelia Pacheco Arenas ¹, Martha Soledad Hernández Maqueda ¹
y Alin Jannet Mercado Mojica ¹
¹ Universidad Veracruzana. ale_ontiveros99@hotmail.com

El Síndrome de Burnout constituye una fase avanzada del estrés laboral y puede llegar a causar una incapacidad total para volver a trabajar. Resultando uno de los factores psicosociales más importantes la despersonalización, se identifica cuando el trabajador que la padece presenta un ausentismo laboral derivado de una dificultad de concentración, desarrollando irritabilidad en su estado de ánimo, provocando disminución en la calidad de atención hacia los clientes y mostrándose conflictivo con sus compañeros de trabajo. Otro de los factores psicosociales son los cambios de humor inconsistentemente variados en la persona que padece este síndrome, debido a la negatividad de estos, pueden generar malos modales hacia terceras personas en su entorno laboral, social y familiar. Se considera que el 85% de las organizaciones en el país son tóxicas, es decir no cuentan con las condiciones adecuadas para el desempeño de sus trabajadores, no cuidan a su talento humano y promueven diferentes trastornos como el estrés, padecimiento relacionado con la adicción al trabajo, síndrome del burnout, acoso laboral y "presentismo" entre otros (Villavicencio & Martínez, 2018). Algunas de las consecuencias que tiene el burnout, es con los usuarios, el trabajador tiene un trato directo, ello debido al deterioro cognitivo que desarrolla y la baja realización personal, agotamiento físico y emocional que lo lleva a actuar inmediatamente con un trato "frío" a los clientes que atiende afectando los ingresos de la institución (Fuentes, 2019). A nivel estatal, Veracruz ocupa uno de los primeros lugares en estrés laboral, debido a que prevalecen los ambientes de trabajo tóxicos y por ello, expertos recomiendan a patrones ponerse al tanto de la Norma Oficial Mexicana 035, para aumentar la eficiencia laboral, sobre todo para propiciar y potenciar la calidad en el ambiente. Dicha norma plantea cuidar la salud de las personas que laboran en diversas instituciones, así como identificar y prevenir los factores de riesgo psicosocial y promover un ambiente sano a los trabajadores, obligando a las empresas a atender los riesgos psicosociales que puedan presentarse en las áreas de trabajo, ayudando a disminuir los índices del problema. Por medio de la investigación documental se pudo identificar que en el estudio Escala mexicana de desgaste ocupacional (Emedo), realizado por la UNAM a más de 500 profesionistas, que individuos entre 25 y 40 años son quienes más padecen el síndrome de burnout; 100% de los encuestados presentó algún grado de estrés, mientras que el 60% manifestó tener niveles altos del síndrome, así como daños físicos (Villaseñor, 2016). Por otro lado, Dávila (2009) realizó un estudio en una empresa mediana de manufactura, en la ciudad de México, con una muestra conformada por 108 individuos, se determinó que el personal cuenta con un nivel medio bajo en las tres dimensiones: agotamiento emocional (media=4.41), cinismo (media=0.99) y eficacia profesional (media=4.41). Con respecto a los resultados del análisis de investigaciones realizadas a trabajadores de empresas mexicanas, se determina que son factores psicosociales como agotamiento emocional, cinismo y eficacia profesional; el más padecido es el agotamiento emocional.