EL SÍNDROME DE DESGASTE PROFESIONAL (BURNOUT SYNDROME): MANIFESTACIÓN DE LA RUPTURA DE RECIPROCIDAD LABORAL[1]

BURNOUT SYNDROME: EXPRESSION OF THE BREAKDOWN OF LABOR RECIPROCITY

[2] David Hurtado.
[3] Francisco Pereira.

Resumen

El síndrome de desgaste profesional (*Burnout syndrome*) se caracteriza por la presencia de tres aspectos o factores: (i) agotamiento emocional, (ii) despersonalización, y (iii) reducción del desarrollo profesional.

El objetivo de este documento es ofrecer un panorama conceptual para comprender el síndrome de desgaste profesional en ocupaciones administrativas, comerciales o industriales. La tesis central de este artículo es que el síndrome de desgaste profesional, como síndrome ocupacional, es producto de la ruptura de la reciprocidad laboral, es decir, el desequilibrio prolongado entre los esfuerzos que un individuo imprime y lo que recibe a cambio de su trabajo. Se hace énfasis en el principio de reciprocidad referido a las relaciones interpersonales (por ejemplo, entre colegas, supervisores o clientes externos) del trabajo, porque una de sus peculiaridades es la distancia que se toma frente a otras personas y al objeto del trabajo para afrontar el desgaste laboral.

Palabras clave: síndrome de desgaste profesional, estrés laboral, psicología ocupacional, salud ocupacional, reciprocidad laboral.

Abstract

The burnout syndrome is characterized by the presence of three aspects or factors: (i) emotional exhaustion, (ii) depersonalization, and (iii) reduced professional development.

The aim of this paper is to provide a conceptual understanding of the burnout syndrome in administrative occupations, commercial or industrial. The central thesis of this article is that the burnout syndrome, while an occupational syndrome, is caused by the breakdown of labor reciprocity, that is, the imbalance between efforts extended to an individual performances and what he receives in return for his work. We emphasize that the principle of reciprocity refers to interpersonal relationships (e.g. between colleagues, supervisors or external clients) work, because one of the peculiarities of the burnout syndrome is the distance taken in front of others and in order to address labor burnout.

Key words: Burnout syndrome, stress at work, psychology, occupational health, labor reciprocity.

Recibido el 18/07/2012
Aprobado 05/09/2012

1. Artículo de reflexión
2. Antropólogo, Ph.D. (c), Harvard School of Public Health, Cambridge, MA, USA
3. Psicólogo, M.Sc.; subdirector, Instituto de Neurociencias, Universidad El Bosque, Bogotá, D.C., Colombia

INTRODUCCIÓN

En los estudios internacionales se estima que uno de cada cuatro profesionales del servicio médico (por ejemplo, profesionales de enfermería, rehabilitación o medicina) está en riesgo de padecer el síndrome de desgaste profesional (*Burnout syndrome*) (1,2).

Según la definición más aceptada del síndrome, desarrollada por Christina Maslach en los noventa, el síndrome de desgaste profesional se caracteriza por tres factores: (i) agotamiento emocional, (ii) despersonalización y (iii) reducción del desarrollo profesional (3).

El factor de agotamiento emocional se refiere a la sensación de que el trabajo ha consumido y agotado los recursos emocionales (estado de ánimo, entusiasmo, satisfacción), cognoscitivos (atención, pensamiento) y físicos (postura, resistencia contra la fatiga) de una persona, acabando, literalmente, con su energía.

La despersonalización hace referencia a las actitudes o conductas frías, cínicas o enajenadas con respecto a las relaciones interpersonales en el trabajo, en especial, la toma de distancia frente a las personas que deben atenderse (4). Este factor se ha concebido como un estilo de afrontamiento evasivo que algunos profesionales del servicio adoptan para lidiar con las demandas emocionales que su trabajo implica. Un ejemplo de despersonalización es cuando el personal médico cosifica a sus pacientes. Precisamente, este tipo de afrontamiento basado en la distancia emocional frente al objeto del trabajo, para poder responder con el mismo, es lo que nosológicamente distingue al síndrome de desgaste profesional de otras expresiones o definiciones teóricas sobre estrés laboral.

Por último, el factor de reducción del desarrollo profesional implica la sensación de estancamiento profesional, bajas evaluaciones sobre autoeficacia (5), al igual que percepciones pobres sobre las competencias laborales, reflejadas en baja productividad.

A pesar de que el síndrome de desgaste profesional ha sido estudiado profundamente en ocupaciones de servicio, en especial en el campo médico en tanto requieren constante atención e interacción emocional con los pacientes (6), en las profesiones comerciales o administrativas los estudios están en creciente desarrollo (7).

Este artículo hace una reflexión y revisión de las bases teóricas para concebir y estudiar el síndrome de desgaste profesional en ocupaciones administrativas o de servicio, donde hay un claro desequilibrio jerárquico entre la relación emocional entre los clientes, como sucede en profesiones como la medicina o la educativa. Al hablar de relaciones jerárquicas nos referimos a aquellas profesiones donde hay un desequilibrio explícito de conocimiento, roles o expectativas y poder, entre dos o más partes involucradas (8).

La tesis central de este artículo es que el síndrome de desgaste profesional, dado su carácter ocupacional, es una manifestación extrema del estrés laboral, que se caracteriza conceptualmente por dos aspectos principales: (i) se trata del producto de la ruptura o carencia de la reciprocidad laboral percibida, esto es, la evaluación subjetiva del desequilibrio prolongado entre los esfuerzos que un individuo hace y lo que recibe a cambio de su trabajo, y (ii) la carencia de reciprocidad se presenta principalmente en las relaciones interpersonales en el trabajo (por ejemplo, entre colegas, supervisores o clientes externos), motivo por el cual la despersonalización es un estilo de afrontamiento que diferencia al síndrome de desgaste profesional de otros problemas ocupacionales.

La conceptualización del síndrome de desgaste profesional tuvo sus raíces en las observaciones de las reacciones emocionales por parte de profesionales de ocupaciones de servicio, principalmente las enfermeras. Desde finales de la década de 1970, comenzaron a llevarse a cabo estudios en profesiones relacionadas con la atención de pacientes (2). Las primeras versiones del concepto de síndrome de desgaste profesional giraron en torno al agotamiento personal como resultado de las actividades propias de la prolongada prestación de servicios y cuidado de personas con problemas de salud (1). Al respecto, Freudenberger (9), uno de sus primeros y principales investigadores, se refirió al síndrome de desgaste profesional como la "pérdida de espíritu" por parte de trabajadores previamente motivados.

Las consecuencias negativas para la salud del síndrome de desgaste profesional incluyen afecciones psicológicas, actitudes negativas hacia sí mismo, depresión, ansiedad y frustración, al igual que trastornos psicosomáticos, entre otras complicaciones. El síndrome de desgaste profesional, igualmente, se ha asociado con activación neuroendocrina del eje hipotálamo-hipófiso-suprarrenal y, en consecuencia, aumenta las probabilidades de desarrollar enfermedades cardiovasculares. También, hay información que muestra correlaciones con síndromes metabólicos, trastornos del sueño y conductas poco saludables, como el consumo de sustancias o el sedentarismo (10). Los

efectos negativos del síndrome de desgaste profesional desde luego afectan a las organizaciones, con problemas como ausentismo, rotación, costos del sistema de salud, baja productividad, falta de motivación y actitudes negativas hacia los clientes o personal de servicio (11).

En este artículo se seleccionaron puntualmente a autores como Siegrist, Hobfoll o Schaufeli, quienes han desarrollado modelos teóricos sobre problemas ocupacionales basados en la carencia de reciprocidad y se dejaron por fuera otras elaboraciones teóricas no menos importantes que explican el estrés laboral a partir de otros constructos o tesis (por ejemplo, el modelo de demandas-control, propuesto por Karasek (12).

Carencia de reciprocidad en el trabajo como antecedentes del síndrome de desgaste profesional (Burnout syndrome)

En el campo de la psicología ocupacional y de organización, la tríada entre productividad, salud y trabajo es fundamental (12). Por esta razón, es pertinente reflexionar sobre las bases teóricas y conceptuales para la comprensión de las causas, consecuencias y estrategias de prevención y rehabilitación de fenómenos como el estrés laboral y el síndrome de síndrome de desgaste profesional que afectan esta tríada. La Organización Mundial de la Salud considera el estrés laboral como uno de los factores determinantes sociales de la salud de la población (13), sobre todo a la luz de los complejos cambios ocupacionales de los últimos 50 años, que incluyen, entre otras complejidades, la transformación de una economía basada en la producción industrial a la prestación de servicios, la globalización de la mano de obra y la reducción de la protección laboral (14).

Algunas corrientes teóricas en epidemiología social de talante psicosocial (15), han puesto a la reciprocidad percibida en el trabajo en el centro del bienestar y la productividad individual y de las organizaciones. Por talante psicosocial nos referimos a que tanto aspectos psicológicos de la persona (por ejemplo, las expectativas, estilos de afrontamiento o percepciones) como el entorno social de la persona (el tipo de apoyo social), pueden mediar o modificar el efecto de factores sociales externos. Por ejemplo, el estrés laboral, desde la postura psicosocial, implica evaluar tanto las condiciones objetivas del trabajo (como exposición a riesgos físicos por sustancias tóxicas, ruido, vibración, número de tareas, presión de tiempo, etc.), como también, las características psicológicas y relacionales de los trabajadores.

En este escenario teórico, la reciprocidad en el trabajo conecta las condiciones laborales externas con las reacciones individuales. La reciprocidad hace el puente entre las condiciones externas del trabajo con las percepciones y expectativas laborales individuales. Según los sociológos Coleman u Ostrom, la reciprocidad, básicamente, se define como una norma social de comportamiento por la cual se espera que una parte le cumpla a la otra (16,17). La reciprocidad se refiere a la paridad o equidad proporcional de esfuerzos o inversiones de dos o más partes involucradas en el logro de una meta o resultado. El principio de reciprocidad se rompe cuando la carga de esfuerzos o inversiones recae desproporcionalmente en una de las partes. Hacemos énfasis en la desproporcionalidad de la relación porque, desde el punto de vista psicológico, la reciprocidad implica la ponderación de recursos con los que cuenta una persona y, las expectativas sobre qué se puede recibir de la contraparte (18). En otras palabras, la evaluación subjetiva prima, pues los recursos (esfuerzos o inversiones) se comparan según estándares internos como las expectativas, es decir, lo que se supone una persona espera de la transacción con otra, independientemente de las características de esa otra persona.

Varios pensadores han abordado el concepto de reciprocidad o equidad dentro de sus marcos lógicos de interpretación de procesos propios de la psicología ocupacional. La reciprocidad consiste en el cumplimiento de expectativas de acuerdo con la percepción de preparación o de habilidades para desenvolverse en una circunstancia particular. En el ámbito laboral, por ejemplo, el principio de reciprocidad se materializa formalmente en las condiciones contractuales entre un empleador y un empleado, pero también informalmente en las relaciones sociales que suceden en el trabajo (18). En el contrato laboral se formalizan las tareas y responsabilidades de las partes involucradas, como también la manera de remuneración y otras ventajas, como el cubrimiento de seguridad social (19). En teoría, la celebración del contrato laboral trae beneficios tanto para el empleador –aumento de la productividad y calidad del trabajo– como para el empleado; además de tener un ingreso económico y seguridad laboral, los beneficios para el trabajador consisten en una mejora de su autoestima, autoeficacia, es decir, la percepción de desempeñarse adecuadamente en una tarea específica (19).

La anterior descripción es una situación en la cual existe equilibrio entre las condiciones socioeconómicas del trabajo y la experiencia individual de ser empleado, pues se trata de un intercambio con efectos positivos entre un individuo, el empleador y su contexto laboral. Equidad o reciprocidad implica, entonces, el recibimiento de recompensas conforme a la inversión de esfuerzos o recursos de la persona. Johannes Siegrist, director del Instituto de Medicina Sociológica de Düsseldorf, ha definido al estrés laboral como la derivación del rompimiento del principio de reciprocidad. El estrés laboral sucede cuando el trabajador percibe que sus esfuerzos en su trabajo no están siendo adecuadamente recompensados. ¿Qué entiende este autor por esfuerzos o recompensas? Siegrist menciona dos tipos de esfuerzos en el tema de estrés laboral (19): un esfuerzo extrínseco, por ejemplo, la sobrecarga laboral en términos de número o complejidad de las tareas, la gran responsabilidad o la constante presión de tiempo, y un esfuerzo intrínseco, el cual consiste en un tipo de afrontamiento que Siegrist llama "sobrecompromiso" y se basa en la sobreestimación de las capacidades personales y la subestimación de las exigencias del trabajo. En cuanto a las recompensas, Siegrist menciona tres tipos. La primera es el salario, es decir, remuneración adecuada. La segunda recompensa es la estima, la cual implica que el trabajador sienta que su trabajo aumenta su autoestima y autoeficacia (5), es decir, la percepción de que su trabajo tiene valor. La tercera recompensa se titula oportunidad o seguridad, que se trata de los ofrecimientos en el sentido de estabilidad o desarrollo del trabajo.

Este modelo teórico es fundamentalmente subjetivo y se basa en la percepción del trabajador sobre sus condiciones laborales. Sin embargo, el modelo recoge una noción sociológica, la falta de reciprocidad, la cual en términos individuales se expresa como estrés laboral (20). Mientras que la recompensa de salario apela directamente a los factores materiales del dinero, la recompensa de estima es estrictamente psicológica. La recompensa de oportunidad es un punto intermedio entre los factores materiales y psicológicos, pues denota tanto el acceso a servicios a través de los beneficios laborales como la sensación de seguridad laboral.

Así, pues, la formulación teórica de Siegrist es que el estrés laboral es el resultado de la ruptura de la reciprocidad, o el desequilibrio entre esfuerzos y recompensas. Este desequilibrio afecta la salud por cuatro mecanismos principales: activación neuroendocrina autonómica, surgimiento de emociones negativas como la ansiedad y la depresión, aumento de comportamientos insalubres compensatorios, como el consumo de sustancias, y el alejamiento de relaciones sociales que puedan aliviar la carga laboral (18). Existe abundante literatura que demuestra cómo el estrés laboral se ha asociado fuertemente con la incidencia de enfermedades cardiovasculares, osteomusculares, psiquiátricas y de la conducta (21). El síndrome de desgaste profesional, entonces, se puede concebir como una expresión extrema del estrés laboral, que afecta principalmente los aspectos psicológicos e interpersonales del trabajador. No obstante, Siegrist nunca elaboró ninguna distinción entre el estrés laboral y el síndrome de desgaste profesional, y es de suponer que, conceptualmente, dicho síndrome se integraría al modelo teórico. Sin embargo y dada la trayectoria histórica y conceptual y empírica sobre el síndrome de desgaste profesional, otros autores han integrado las nociones de carencia de reciprocidad con las definiciones tripartitas del síndrome (agotamiento emocional, despersonalización y reducción del desarrollo profesional).

Así las cosas, en el campo de los estudios sobre el síndrome de desgaste profesional, el concepto de reciprocidad también ha sido propuesto como antecedente del síndrome. El grupo de investigación holandés de Wilmar Schaufeli, en el Instituto de Trabajo y Estrés de la Universidad de Utrecht, plantea que el síndrome del síndrome de desgaste profesional es la extrema expresión de carencia de equidad (22). Así, afirman que la dimensión de agotamiento emocional es resultado directo de la percepción de inequidad, mientras que la despersonalización es un estilo de afrontamiento que intenta reducir la inequidad de los intercambios sociales y que la reducción del desarrollo profesional es resultado de la percepción de inequidad.

La manera común de analizar empíricamente el síndrome de desgaste profesional es mediante la aplicación de cuestionarios, especialmente los derivados de las contribuciones originales de Maslach. La definición más aceptada del síndrome de desgaste profesional es la de Maslach, que plantea el síndrome como resultado del agotamiento emocional, la despersonalización y en la introducción está como reducción del desarrollo profesional. De acuerdo con las hipótesis y hallazgos de este síndrome ocupacional en el personal de salud, Maslach desarrolló un primer instrumento específicamente para esta población, la *Maslach Burnout Inventory Hospital Survey* (MBI-HS). Posteriormente, Maslach y sus colegas elaboraron la *MBI-General Survey*, encuesta que fue diseñada para abordar todo tipo de profesión y no necesariamente las de servicio (23).

La encuesta general MBI se forjó a raíz de observaciones y entrevistas con enfermeras, que llevaron a la redacción de ítems del cuestionario. Por medio de la técnica estadística del análisis factorial para la reducción de datos y para el análisis de variables latentes, se estableció el significado de los tres factores y se reforzó el desarrollo teórico de la explicación de los factores. Algunos ejemplos de puntos sobre el factor de agotamiento emocional, son: "Me siento emocionalmente desgastado por mi trabajo. Trabajar con otra gente es una carga para mí. Me siento frustrado por mi trabajo". El factor de despersonalización incluye algunos como: "Siento que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales. Me he vuelto más insensible desde que tengo este trabajo. En realidad, no me importa lo que le pase a algunas personas". Por último, ejemplos para el factor de escaso desarrollo profesional, son: "He logrado pocas cosas valiosas en este trabajo. Siento que estoy influenciando negativamente a otras personas a través de mi trabajo".

Por su parte, la falta de reciprocidad ha sido implicada en dos circunstancias destacables, una general de estrés laboral y otra específica, la del síndrome de desgaste profesional. Siegrist desarrolló el cuestionario sobre desequilibrio, esfuerzos y recompensas (*Effort-Reward Imbalance*, ERI) para medir la percepción de reciprocidad en el trabajo. Los análisis de confiabilidad para las tres escalas de este cuestionario han sido satisfactorios –incluyendo validaciones en varios idiomas y contextos internacionales– y hay datos que apoyan la validez del constructo para predecir enfermedad coronaria u otra variedad de problemas de salud, en especial, en hombres (24). En total, el cuestionario consta de 34 ítems sobre la situación laboral, que se dividen en tres partes. La primera parte consta de 12 ítems, con los que se recoge información general sobre el ambiente del trabajo; por ejemplo, se indaga por la duración en el puesto actual o la cantidad de horas remuneradas por semana. La segunda parte consta de 16 ítems, calificados de 1 a 5 según una escala de tipo Likert, de los cuales 5 tratan sobre el esfuerzo extrínseco y 11 sobre recompensas. La tercera parte consta de 6 ítems que miden el componente de "sobrecompromiso", mediante una escala de tipo Likert de cuatro puntos (25).

Con respecto al síndrome de desgaste profesional, Schaufeli, *et al.*, plantearon un modelo empírico para probar la hipótesis de que la carencia de reciprocidad percibida se asocia con presencia del síndrome de desgaste profesional (22). Para cada constructo del modelo se incluyeron preguntas similares a las descritas en los párrafos anteriores, donde inversiones es un constructo afín a esfuerzos dentro del modelo de Siegrist. La hipótesis inicial del modelo es que las inversiones (por ejemplo, el tiempo dedicado a cada interacción social), el interés o las habilidades que se requieren en éstas, varían positivamente con las recompensas recibidas. En segundo lugar, la inequidad se asume como antecedente del estrés laboral y éste, a su vez, del síndrome de desgaste profesional. Es preciso anotar que el grado de este síndrome también fue planteado por los investigadores como dependiente de la percepción de inequidad, sin mediación del estrés de las relaciones.

Este modelo se probó en un estudio transversal con profesores holandeses. Este grupo de población tiene varios tipos de interacciones sociales orientadas a la atención y el servicio de estudiantes, con sus colegas y con los demás funcionarios o empleados donde trabajan. Los resultados del estudio con 324 profesores de escuela, apoyaron el modelo en el sentido siguiente: los profesores con mayor percepción de inequidad –definida como la disparidad entre inversiones y recompensas– reportaron mayor síndrome de desgaste profesional con respecto a las relaciones con estudiantes. No sólo la inequidad en las relaciones con los estudiantes se asoció con el síndrome de desgaste profesional, sino también las relaciones con el personal administrativo o con los otros colegas profesores, aunque la relación estresante con los alumnos contó con los puntajes más altos en el cuestionario sobre síndrome de desgaste profesional.

La relación entre el síndrome de síndrome de desgaste profesional y los intercambios sociales también fueron abordados en otro estudio en el que Schaufeli, junto con otros investigadores holandeses (26), estudió longitudinalmente las relaciones entre pacientes y profesionales de la salud. La perspectiva que manejaron para referirse a los intercambios sociales, fue similar a la de Siegirst en que la percepción de equilibrio se define como la simetría entre la atención ofrecida y el agradecimiento recibido; si el profesional de la salud percibe que sus aportes en las relaciones con el paciente o cliente (por ejemplo, tiempo, esfuerzos o habilidades) son inferiores a las reacciones del paciente,(por ejemplo, agradecimiento, aprecio u otros incentivos), entonces, va a sentirse privado de equidad. Si, por el contrario, considera que las reacciones son mayores, será una situación de ventaja en las relaciones de equidad. Desde el punto de vista del síndrome de desgaste profesional, pusieron a prueba cuál situación de inequidad predice en mayor medida el síndrome. Para tal fin, compararon las percepciones de equidad en un grupo de prevención para el

síndrome de desgaste profesional (grupo control) con otro de profesionales de enfermería sin tratamiento particular. Tuvieron como medida la encuesta MBI y calcularon la percepción de equidad usando la fórmula de equidad que determina el grado de equidad:

(*Outputs personales/inputs personales*) – (*outputs* del otro/ *inputs* del otro)

Si el valor es cero, entonces se percibe la relación como perfectamente equitativa; si los valores son inferiores a cero, se habla de privación, y si son mayores a cero, de ventaja. Los resultados indicaron que tanto la privación como la ventaja se asocian con el agotamiento emocional, tanto sincrónicamente como longitudinalmente. Con las otras dimensiones, no se hallaron relaciones suficientemente fuertes. Sin embargo, y contrario a las expectativas teóricas, los que tuvieron ventaja de equidad en sus relaciones puntuaron más alto que aquellos con privación. No obstante, los puntajes máximos de agotamiento se hallaron en el grupo con privación. Además, los profesionales del grupo con prevención reportaron mayor equidad que el experimental y, por tanto, menor síndrome de desgaste profesional.

Síndrome de desgaste profesional (Burnout syndrome) fuera de las profesiones de servicio

Cynthia Cordes, profesora de la Escuela de Administración de la Universidad de Binghamton, y Thomas Dougherty, de la Universidad de Missouri, son los pioneros en el análisis para ocupaciones distintas a las de servicio, tradicionalmente estudiadas (7). El punto de partida de estos autores también es la versión tripartita propuesta por Maslach. Si bien desde la década de 1980 se ha pensado en la posibilidad del desarrollo del síndrome de desgaste profesional en todas las profesiones, algunos estudios empíricos han recurrido al marco conceptual de Cordes y Dougherty. Sin embargo, además de las implicaciones contra la salud individual, la exposición de Cordes y Dougherty comienza señalando las repercusiones negativas para la organización de este síndrome ocupacional, como por ejemplo, el ausentismo, la intención de traslados o rotación y la baja productividad. Por tanto, se hace necesario que los gerentes o personas con altos cargos en las organizaciones, pero sobre todo los encargados de la salud ocupacional como los profesionales de recursos humanos, tengan un entendimiento de los elementos conceptuales, como los antecedentes y las consecuencias de esta adversa condición ocupacional (11).

Cordes y Dougherty argumentan que el síndrome de desgaste profesional es un proceso derivado del estrés laboral, particularmente debido a las demandas o exigencias laborales, sobre todo aquellas que implican interacción entre personas, es decir, los clientes externos o internos de la organización. Ahora bien, ¿de cuáles demandas basadas en las relaciones interpersonales hablan Cordes y Dougherty? Son tres demandas principales las que sirven de antecedentes para el desarrollo del síndrome de síndrome de desgaste profesional en ocupaciones administrativas, industriales o comerciales: el conflicto, la ambigüedad en el rol laboral y la sobrecarga laboral en el rol. Teniendo en cuenta el aspecto relacional que es cardinal para entender el síndrome de desgaste profesional y que en secciones anteriores se exploró desde sus implicaciones sociológicas, el conflicto de roles consiste en la incongruencia o incompatibilidad entre las expectativas asociadas a un rol, formadas a partir de las comunicaciones e informaciones brindadas sobre el rol en cuestión. Por su parte, la ambigüedad en el rol laboral se define como la falta de claridad e incertidumbre que incide para que el trabajador no cumpla de manera exitosa los objetivos en sus tareas. Empíricamente, Cordes y Dougherty citan artículos donde se predice una porción significativa de la varianza del agotamiento emocional y la despersonalización en profesores a partir de estos dos conceptos. Sin embargo, en contextos industriales o comerciales, es necesario aclarar con resultados este supuesto extraído de las profesiones de servicio (7).

Como en las profesiones de servicio, aquellas ocupaciones que requieran contacto frecuente e intenso con personas, por ejemplo, los clientes externos o internos de la organización, tendrán probabilidades de desarrollar el síndrome. Sin embargo, las probabilidades se incrementan de acuerdo con dos aspectos: uno cuantitativo (frecuencia del contacto, duración, número de interacciones) y otro cualitativo (si el contacto es cara a cara o no, y las características del cliente como edad y personalidad, entre otros). En conjunto, son mayores las probabilidades si cuantitativamente el contacto es frecuente y si el cliente requiere de un cuidado o atención especiales en periodos prolongados. No obstante, una crítica a este modelo es que los autores no especificaron umbrales o niveles para frecuencias nocivas de contactos cara a cara, o bien, alguna definición más concreta sobre qué quiere decir que algunas relaciones sociales en el trabajo requieran cuidados especiales.

La percepción de equidad no sólo se ha estudiado en profesiones de servicio; en un estudio se analizó la percepción de equidad en una muestra de ingenieros

en los Estados Unidos (9). Junto con la equidad, se estudiaron la percepción de justicia en los procedimientos, el estilo de supervisión y los estilos de afrontamiento para mostrar las relaciones con el síndrome de desgaste profesional. Los autores proponen que un indicador de la equidad en el contexto de la organización es la justicia de procedimiento, entendida como la percepción de ecuanimidad en la toma de decisiones o resolución de conflictos en una organización (27). En este estudio con ingenieros, se encontró que los trabajadores que no percibían justicia en los procedimientos de su organización, reportaron mayor agotamiento emocional.

¿Qué implicaciones tienen estos estudios? En primer lugar, muestran una posible base conceptual como antecedente al síndrome de desgaste profesional, la equidad, la cual tiene relaciones directas con el síndrome. Sin embargo, estos estudios se hicieron en muestras de profesores y pueden no ser válidos en otras profesiones, teniendo en cuenta que la relación más estresante fue con los estudiantes u objeto de servicio particular. No obstante, los resultados apoyaron las hipótesis principales con respecto a la inequidad como precedente del síndrome, aunque el segundo estudio también plantea la importancia del afrontamiento como manera de reducir los efectos que desencadenan el síndrome de desgaste profesional. En segundo lugar, se concluye que una manera concreta de materializar la reciprocidad laboral –y de paso fortalecer la salud psicológica de los trabajadores– tiene que ver con las maneras en que en una organización, se hacen explícitas y transparentes la toma de decisiones.

DISCUSIÓN

La presente revisión tiene el objetivo de reseñar un abordaje teórico para la comprensión del síndrome de desgaste profesional fuera de las profesiones de servicio asistencial. Este síndrome se concibe como una condición derivada del estrés ocupacional. El estrés ocupacional puede definirse como una relación con efectos negativos entre el ambiente laboral y un trabajador. Las consecuencias de una prolongada relación ocupacional adversa, afectan la organización y al individuo, como también indirectamente a la sociedad.

La inequidad en el trabajo se concibe como un antecedente para el síndrome de desgaste profesional. Este implica inequidad en el ámbito de las relaciones interpersonales. El abordaje, entonces, es microsocial, aunque la noción de equidad, desde luego, sirve para analizar fenómenos de mayor escala social. Microsocial implica que se analiza el formato de las relaciones interpersonales del trabajo a la luz del principio de reciprocidad. Por el contrario, un enfoque macrosocial denotaría analizar cómo las fuerzas sociales, (por ejemplo, la economía política o las políticas públicas laborales) fomentan o no la reciprocidad laboral. En este sentido, son hondas las discusiones sobre el desempleo o el trabajo en condiciones de explotación (28) y una limitación de la presente revisión es que se excluyeron elementos contextuales del panorama laboral internacional o nacional.

No obstante, la tesis genérica es que, en ambientes laborales donde no se cumpla o se propicie el principio de reciprocidad social, donde lo que se da no corresponde con lo que se recibe, se pueden propiciar enfermedades relacionadas con el estrés, como el síndrome de síndrome de desgaste profesional. Los lugares de trabajo y, en especial, las organizaciones del sector formal de la economía, deberían ser lugares que procuren reducir la inequidad social, sea desde la consolidación de una política laboral basada en la justicia de la organización, como en el desarrollo y la promoción de ambientes colaborativos y cívicos. Por tanto, las investigaciones sobre justicia en los procedimientos y justicia distributiva, como también los estudios sobre el contrato psicológico, deben seguir profundizándose (29).

La premisa revisada en este artículo es que el síndrome de desgaste profesional es producto de la carencia de reciprocidad de las interacciones sociales y los aspectos interpersonales del trabajo. Un trabajador puede comenzar a experimentar desgaste laboral cuando considera que no recibe recompensas o resultados de acuerdo con los esfuerzos o recursos que le imprime a una labor. Por esta razón, las ocupaciones de servicio asistencial, como la de la salud o las educativas, fueron en las que inicialmente se desarrollaron teorías sobre el síndrome de desgaste profesional. Sin embargo, la ruptura del principio de reciprocidad laboral es la base para concebir este síndrome en otras ocupaciones. Inclusive, este principio puede ser más útil en otras ocupaciones distintas a las del servicio asistencial, porque en las últimas las interacciones sociales son asimétricas, es decir, se espera que una parte aporte más que la otra. Por ejemplo, en medicina, se espera que el paciente sea atendido por el personal médico, cuyas características y roles son obviamente distintos a lo del paciente. En este caso, el síndrome de desgaste profesional sucede por la exposición crónica a ese desequilibrio, donde el personal asistencial toma distancia emocional para lidiar con las demandas de la interacción con los pacientes. La distinción entre las nociones de estrés laboral y el

síndrome de desgaste profesional, es que la segunda se considera una expresión extrema de la primera, con la peculiaridad del estilo de afrontamiento basado en la distancia emocional frente al objeto del trabajo para poder responder con el mismo.

Los estudios guiados por los aportes de Siegrist o de Schaufeli, han mostrado cómo el desequilibrio de equidad afecta la salud ocupacional. La pérdida de reciprocidad o la carencia de reciprocidad en el ambiente laboral afectan la salud del individuo. Ya sea por menor o mayor retorno de la inversión emocional en el contacto con otras personas, la inequidad en las relaciones se presenta como un constructo útil para la compresión del síndrome de desgaste profesional fuera de las profesiones de servicio. En las profesiones de servicio, las relaciones interpersonales son un tema sensible, en el sentido de que son la base de la ocupación. Surge la pregunta sobre cuál es el punto sensible que desencadena el síndrome de desgaste profesional fuera de las profesiones de servicio. Así, pues, los aportes de Cordes y Dougherty recogen la importancia de variables de organización, como la ambigüedad en el rol laboral, el conflicto interpersonal o las demandas laborales.

Para finalizar, es pertinente mencionar algunos aspectos para la prevención del síndrome de desgaste profesional. Un aspecto que se destaca es el papel del apoyo social. En el ámbito laboral se hace una distinción clara entre el apoyo emocional y el instrumental. En las relaciones horizontales es posible que el apoyo social emocional contribuya a reducir el síndrome de desgaste profesional. Sin embargo, en las relaciones verticales, jerárquicas, si el supervisor no está en capacidad de cambiar las condiciones que afectan la tarea, es decir apoyo instrumental, y se limita a "apoyar" emocionalmente, las probabilidades del síndrome de desgaste profesional pueden ser inclusive mayores. En pocas palabras, la ayuda del jefe no debe ser emocional exclusivamente, sino instrumental, es decir que pueda modificar los factores de estrés, sea dando más tiempo para ejecutar las tareas, brindando información o habilidades para el desarrollo de las mismas, u otro tipo de recursos que puedan aliviar o solucionar la carga laboral (7).

CONCLUSIÓN

Se presenta una manera de concebir los problemas laborales, incluyendo el síndrome de síndrome de desgaste profesional, a partir de la ruptura del principio de reciprocidad. En el caso concreto de este síndrome, la reciprocidad fallida en las relaciones con colegas, supervisores o clientes, puede generar reacciones que afectan la salud individual y la productividad de la organización. Desde el punto de vista individual, el síndrome de desgaste profesional implica tomar distancia frente al componente social del trabajo, mediante respuestas cínicas o apáticas ante el trabajo para lidiar con las demandas del mismo. El síndrome de desgaste profesional (Burnout syndrome) afecta la salud individual por medio de cuatro mecanismos principales: activación neuroendocrina, surgimiento de emociones negativas, aumento de comportamientos insalubres compensatorios, como el consumo de sustancias, y el alejamiento de relaciones sociales que puedan aliviar la carga laboral. Algunos factores dentro de la organización, como descripción ambigua de las tareas o de las relaciones entre miembros de una organización, pueden ser fuentes de ruptura de la reciprocidad en las relaciones interpersonales.

REFERENCIAS

1. Maslach C, Schaufeli WB, Leiter MP. Job burnout. Annu Rev Psychol. 2001;52:397-422.
2. Shirom A. Job-related burnout: A review. En: Quick JC, Tetrick LE, editors. Handbook of occupational health psychology. Washington, D.C.: American Psychological Association; 2003. p. 245-264.
3. Maslach C, Jackson SE, Leiter MP. Maslach burnout inventory. Boston: The Scarecrow Press, Inc.; 1997. p..26–35.
4. Shirom A, Nirel N, Vinokur AD. Overload, autonomy, and burnout as predictors of physicians' quality of care. J Occup Health Psychol. 2006;11:328.
5. Bandura A. Self-efficacy mechanism in human agency. Am Psychol. 1982;37:122.
6. Conrad D, Kellar-Guenther Y. Compassion fatigue, burnout, and compassion satisfaction among Colorado child protection workers. Child Abuse Negl. 2006;30:1071-80.
7. Posig M, Kickul J. Extending our understanding of burnout: Test of an integrated model in nonservice occupations. J Occup Health Psychol. 2003;8:3.
8. Ainsworth-Vaughn N. Claiming power in doctor-patient talk. New York: Oxford University Press; 1998. Fecha de consulta: 28 de agosto de 2012. Disponible en: http://site.ebrary.com/id/10142246.

9. Malach-Pines A. The burnout measure, short version. Int J Stress Manag. 2005;12:78.

10. Melamed S, Shirom A, Toker S, Berliner S, Shapira I. Burnout and risk of cardiovascular disease: Evidence, possible causal paths, and promising research directions. Psychol Bull. 2006;132:327.

11. Cordes CL, Dougherty TW. A review and an integration of research on job burnout. Acad Manage Rev. 1993:621-56.

12. Kessler RC, Stang PE. Health & work productivity: Making the business case for quality health care. Chicago: University of Chicago Press; 2006. p. 29-53.

13. Karasek, R. Demad/control model: a social, emotional and phisiological approach to stress risk and active behavior development. En: Encyclopedia of Occupational Health and Safety. Geneva: ILO, Sweden; 1998. p. 34-6.

14. Marmot M. Social determinants of health inequalities. Lancet. 2005;365:1099-104.

15. Schnall PL, Dobson M, Rosskam E. Unhealthy work: Causes, consequences, cures. Amitiville, N.Y.: Baywood Publishing Company; 2009. p. 299-312.

16. Krieger N. Epidemiology and the people's health: theory and context. London: Oxford University Press; 2011. p. 29–94.

17. Coleman JS. Social capital in the creation of human capital. American J Sociol. 1988 9495-120.

18. Ostrom E, Walker J. Trust and reciprocity: Interdisciplinary lessons from experimental research. New York: Russell Sage Foundation Publications; 2005. p. 68-93.

19. Siegrist J. Effort-eeward imbalance at work and health. Historical and Current Perspectives on Stress and Health. 2002;2:261.

20. Siegrist J. Effort-reward imbalance at work and health. Howard House: Emerald Group Publishing Limited; 2002. p. 261-91.

21. Kuper H, Singh-Manoux A, Siegrist J, Marmot M. When reciprocity fails: Effort-reward imbalance in relation to coronary heart disease and health functioning within the Whitehall II study. Occup Environ Med. 2002;59:777-84.

22. van Vegchel N, De Jonge J, Bosma H, Schaufeli W. Reviewing the effort-reward imbalance model: Drawing up the balance of 45 empirical studies. Soc Sci Med. 2005;60:1117-31.

23. Taris TW, Peeters MCW, Le Blanc PM, Schreurs PJG, Schaufeli WB. From inequity to burnout: The role of job stress. J Occup Health Psychol. 2001;6:303.

24. Schaufeli WB, Leiter MP, Maslach C, Jackson SE, Maslach burnout inventory-general survey. Test Manual. Third edition. Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press; 1996. p. 19-26.

25. Tsutsumi A, Kawakami N. A review of empirical studies on the model of effort-reward imbalance at work: Reducing occupational stress by implementing a new theory. Soc Sci Med. 200;59:2335-59.

26. Siegrist J, Starke D, Chandola T, Godin I, Marmot M, Niedhammer I, et al. The measurement of effort-reward imbalance at work: European comparisons. Soc Sci Med. 2004;58:1483-99.

27. van Dierendonck D, Schaufeli WB, Buunk BP. The evaluation of an individual burnout intervention program: The role of inequity and social support. J Appl Psychol. 1998;83:392.

28. Colquitt JA, Conlon DE, Wesson MJ, Porter C, Ng KY. Justice at the millennium: A meta-analytic review of 25 years of organizational justice research. J Appl Psychol. 2001;86:425.

29. Heymann J. Global inequalities at work: Work's impact on the health of individuals, families, and societies. Oxford: Oxford University Press; 2003. p. 75–104.

30. Robinson SL. Trust and breach of the psychological contract. AdminSci Q. 1996:574-99.