

DOI: 10.26820/recimundo/8.(2).abril.2024.283-296

URL: <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/2284>

EDITORIAL: Saberes del Conocimiento

REVISTA: RECIMUNDO

ISSN: 2588-073X

TIPO DE INVESTIGACIÓN: Artículo de revisión

CÓDIGO UNESCO: 32 Ciencias Médicas

PAGINAS: 283-296



La relación del Mobbing y el síndrome de burnout efectos psicosociales en el trabajador

The relationship between Mobbing and burnout syndrome and psychosocial effects on the worker

A relação entre o Mobbing e a síndrome de burnout e os efeitos psicossociais no trabalhador

José Guillermo Suco Gómez¹

RECIBIDO: 30/04/2024 **ACEPTADO:** 11/05/2024 **PUBLICADO:** 20/08/2024

1. Investigador Independiente; Guayaquil, Ecuador; guillermo.suco.g@gmail.com;  <https://orcid.org/0000-0002-3093-9444>

CORRESPONDENCIA

José Guillermo Suco Gómez
guillermo.suco.g@gmail.com

Guayaquil, Ecuador

RESUMEN

Este artículo científico busca profundizar en la relación del mobbing y el síndrome de burnout, efectos psicosociales en el trabajador, donde aquí se explora cómo esto afecta la salud del trabajador, así como las implicaciones que va relacionado al estrés, y esta a su vez va incidiendo negativamente en su condición física, psicológica y emocional, generando un sin número de patologías como palpitations, hipertensión, cansancio, falta de sueño, irritabilidad que afectan la calidad de vida del trabajador, su rendimiento en su área de trabajo y afectando el clima de trabajo e incluso llegando a generar accidentes de trabajo e incluso pérdidas que hacen que se incrementen los gastos operativos. En cuanto a la metodología desarrollada, se utilizó el paradigma de la postmodernidad a través del uso de investigación documental; para procesamiento de la información se empleó el análisis de contenido. No obstante, se pudo concluir que mobbing incide negativamente en el clima organizacional, en el bienestar psicosocial y a su vez este es una gente desencadenante para síndrome de burnout, producto que el trabajador que sufre de acoso genera agotamiento producto de falta de apreciación, inadecuación de las relaciones sociales en su entorno de trabajo.

Palabras clave: Mobbing, Síndrome de Burnout, Efectos Psicosociales.

ABSTRACT

This scientific article seeks to delve into the relationship between mobbing and burnout syndrome, psychosocial effects on the worker, where it explores how this affects the worker's health, as well as the implications that it is related to stress, and this in turn goes negatively affecting their physical, psychological and emotional condition, generating a number of symptoms such as palpitations, hypertension, fatigue, lack of sleep, irritability that affect the worker's quality of life, their performance in their work area and affecting the work environment. work and even generating work accidents and even losses that increase operating expenses. Regarding the methodology developed, the paradigm of postmodernity was used through the use of documentary research; Content analysis was used to process the information. However, it was possible to conclude that mobbing has a negative impact on the organizational climate, on psychosocial well-being and in turn this is a trigger for burnout syndrome, a product that the worker who suffers from harassment generates exhaustion due to lack of appreciation, inadequacy of social relationships in their work environment.

Keywords: Mobbing, Burnout Syndrome, Psychosocial Effects.

RESUMO

Este artigo científico procura aprofundar a relação entre o mobbing e a síndrome de burnout, efeitos psicossociais no trabalhador, onde se explora como este afecta a saúde do trabalhador, bem como as implicações que este está relacionado com o stress, e este por sua vez vai afectando negativamente a sua condição física, psicológica e emocional, gerando uma série de sintomas como palpitações, hipertensão, fadiga, falta de sono, irritabilidade que afectam a qualidade de vida do trabalhador, o seu desempenho na sua área de trabalho e afectando o ambiente de trabalho. O trabalhador pode ser vítima de um acidente de trabalho e até mesmo gerar acidentes de trabalho e até mesmo perdas que aumentam as despesas operacionais. Em relação à metodologia desenvolvida, foi utilizado o paradigma da pós-modernidade através do uso da pesquisa documental; para o tratamento das informações foi utilizada a análise de conteúdo. Contudo, foi possível concluir que o mobbing tem um impacto negativo no clima organizacional, no bem-estar psicossocial e por sua vez este é um desencadeador da síndrome de burnout, produto que o trabalhador que sofre assédio gera exaustão devido à falta de valorização, inadequação das relações sociais em seu ambiente de trabalho.

Palavras-chave: Assédio Moral, Síndrome de Burnout, Efeitos Psicossociais.

Introducción

Las organizaciones modernas tienen grandes desafíos que deben afrontar uno de ellos es su capital humano, el cual debe estar en un entorno que permita el desarrollo de sus habilidades y potencialidades que este sea eficiente en su puesto de trabajo. Para lograr de las metas es necesario propiciar condiciones de trabajo que sean de aporte para los miembros que integran la compañía y tener un ambiente consonante que ayude a la gestión efectiva del recurso humano. En este sentido, ISTAS (2018) "Se entiende como condiciones de trabajo cualquier aspecto del trabajo con posibles consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, incluyendo, además, los aspectos ambientales y los tecnológicos, las cuestiones de organización y ordenación del trabajo". (p.62)

Hay que destacar que cuando se produce mobbing en la organización es un factor desencadenante para que el trabajador desarrolle el síndrome de burnout, debido al estrés al que se ve sometido, mermando su autoestima y afectándolo psicológicamente, emocional y físicamente; todas las situaciones de acoso y violencia laboral perjudican el clima de la organización, generando no solo un daño al trabajador que lo padece sino que afecta al desarrollo efectivo de las operaciones de organización, haciendo que se ocasionen gastos por concepto de reposo, pérdida de horas hombre, rotación de personal entre otras. Dentro del contexto legal, Ávila (2020) menciona lo siguiente:

Los actos de hostigamiento y cualquier tipo de violencia transgreden lo establecido por la Declaración Universal de los Derechos Humanos, ya que, una persona expuesta a este tipo de maltrato de forma prolongada desarrolla trastornos psicológicos que pueden, en algunos casos, impedirle laborar de forma adecuada. Así, este autor resalta que, a nivel mundial, los países tienen leyes cuyos fines son la preservación de la dignidad humana en los diferentes aspectos de su vida, siendo el laboral uno de ellos. (p.123)

En relación al acoso laboral, se puede decir que es una conducta hostil que afecta a quien la padece, la cual puede ser gestada por una persona en particular como también por un grupo, afectando la dignidad humana de quien la padece, debido a que un trato intimidatorio, malintencionado o acciones que transgredan a otro ser humano va a afectar psicológicamente, destruyen emocionalmente y afectan la salud del individuo que se encuentra en tal situación. Organización Internacional del Trabajo (2024) que cita a Villamil. "Toda conducta de un jefe o compañero que busque dañar la autoestima o desacreditar desempeño laboral se considera acoso laboral. Según el libro *Happiness at work*, a lo largo de nuestra vida pasamos aproximadamente 90.000 horas en el trabajo, por lo que es importantísimo sentirnos tranquilos en nuestras ocupaciones", explicó (p.1)

No obstante, para tener una idea de la complejidad y cómo el mobbing afecta a los trabajadores a pesar de las regulaciones existentes a nivel legal, es oportuno traer cifras estadísticas de la Organización Internacional del Trabajo (2024), donde expresa la magnitud de este tipo de situaciones: "El 23% de los trabajadores en el mundo han sufrido acoso en su empresa, 583 millones de personas dicen que alguna vez en su vida ha sufrido de acoso laboral, 8,5 % ha sufrido de violencia y acoso físico, y 6,3% ha manifestado de haber sufrido de acoso sexual. (p.1)

Hay que destacar que el acoso o mobbing afecta sustancialmente la psiquis de quien la padece, generando situaciones de salud como cansancio, depresión, insomnio, problemas de salud física, donde aparecen sintomatologías que deterioran al trabajador, incluso llegando a desarrollar una situación más compleja como es el síndrome de burnout. Al respecto, la Organización Internacional del Trabajo (2023): "La Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) han llamado a adoptar medidas concretas para abordar los problemas de salud mental en el entorno laboral." (p.1)

Es propicio indicar que los trastornos de depresión, ansiedad y angustia afectan directamente a la organización, debido que la misma incide notablemente en la capacidad productiva, produce pérdidas por la no adecuación de las actividades y responsabilidades de trabajo, producto del trastorno psicológico. Esto se puede respaldar con otros datos emitidos por la Organización Internacional del Trabajo (2023) donde expresa lo siguiente.

Se estima que cada año se pierden 12.000 millones de días de trabajo debido a la depresión y la ansiedad, lo que cuesta a la economía mundial casi un billón de dólares. Hoy se publican dos nuevas publicaciones que pretenden abordar esta cuestión: las Directrices de la OMS sobre salud mental en el trabajo y una nota conjunta de la OMS y la OIT. (p.1)

En este mismo orden de ideas, se debe decir que la organización mundial del trabajo describe el mobbing como el conjunto de acciones violentas que afectan la psiquis del trabajador. La misma puede ser objeto de hombres como de mujeres y en la mayoría de las veces las víctimas son personas que tienen un buen desempeño y un grado de calificación óptimo en su puesto de trabajo. Dichas acciones son reiteradas en un período de tiempo prolongado, produciendo agotamiento físico y mermando su salud mental, porque puede llevarlo a hacer trabajos riesgosos que atenten con su integridad física, brindar información que haga que el trabajador no desempeñe efectivamente su función, o incluso sea hostigado o violentado sexualmente. Al respecto Organización Internacional del Trabajo (2023) El Informe Mundial de Salud Mental de la OMS, publicado en junio de 2022, mostró que:

Mil millones de personas que viven con un trastorno mental en 2019, el 15% de los adultos en edad de trabajar experimentaron un trastorno mental. El trabajo amplifica problemas sociales más amplios que afectan negativamente a la salud mental, como la

discriminación y la desigualdad. La intimidación y la violencia psicológica (también conocida como "mobbing") son las quejas clave de acoso laboral que tienen un impacto negativo en la salud mental. Sin embargo, hablar o revelar la salud mental sigue siendo un tabú en los entornos laborales de todo el mundo. (p.1)

Hay que señalar que el mobbing no es una situación lejana en la región latinoamericana. Las cifras son bastante altas en ocasiones se produce por las relaciones poco sanas que se gestan en la organización, por jefes autoritarios, aprendizajes social de los agresores mal direccionados que desencadenan conflictos, y termina produciéndose el acoso laboral y generando un mal clima organizacional que incide en las relaciones de trabajo y desencadena situaciones adversas para los trabajadores. Para ver la magnitud, es oportuno citar a Rodríguez, Pico, Espine y Vélez (2021), donde indica:

En Latinoamérica la prevalencia del síndrome de burnout es muy variada, yendo desde el 2% hasta cifras con 76%, que depende mucho del entorno en el que es investigado, tanto de los factores psicosociales del área laboral como de los factores socioeconómicos del sujeto de estudio. (p.2)

Es importante señalar que, es importante que las empresas eduquen a sus trabajadores en el manejo del control del estrés y en su proceso de gestión de los recursos humanos eduquen a sus trabajadores y brinde apoyo a quienes lo padecen en la organización. Se sabe que síndrome de burnout disminuye sustancialmente en la medida que la organización eduque al trabajador en el manejo del estrés, así como en el diseño de puestos de trabajo y no sobre cargarlos de responsabilidades, como también una actitud clara y firme con aquellos trabajadores que violentan a sus trabajadores y brindan un trato poco respetuoso.

En este artículo científico se busca establecer la relación del mobbing y el síndrome de burnout con efectos psicosociales en el

trabajador, donde se expone la complejidad de estas situaciones que afectan a la salud integral de los trabajadores e inciden en el desarrollo y crecimiento de las organizaciones. El mobbing es una experiencia negativa y disonante que experimenta un trabajador, generando una serie de afecciones mentales, emocionales y psicológicas que pueden llevarlo a situaciones complejas como es el síndrome de burnout, la cual lleva a una serie de manifestaciones psicológicas que afectan la calidad de vida del trabajador en cuanto a su desempeño, relaciones personales y de trabajo, mermando su capacidad productiva. No obstante, se procede a hacer un análisis exhaustivo de esta relación, donde se estudia cómo el hostigamiento y violencia laboral afecta al trabajador, las características del acoso, así como los factores que propician el síndrome de Burnout y sus agentes causales, brindando una comprensión de este problema que afecta una gran parte de la población económicamente activa.

Metodología

Para el proceso de elaboración del presente estudio se realizó una exhaustiva revisión bibliográfica relacionada con mobbing y al síndrome de burnout con la finalidad de obtener información pertinente para la construcción del presente artículo científico; para su abordaje se empleó el paradigma de la postmodernidad. Al respecto, Ibarra, J. y Velarde, M. (2017), citando a Baudrillard (1978) explica que: "En el posmodernismo se aglutinan diversos enfoques sobre la forma en que se da este salto hacia la sociedad posmoderna que, si bien no son excluyentes, si están diferenciados por su concepción y abordaje del tema". (p.154).

En cuanto al tipo de investigación que se empleó para su construcción del artículo científico, fue la documental que es definida por Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), este tiene como finalidad: "Detectar, obtener y consultar la biografía y otros materiales que parten de otros conocimientos y/o

informaciones recogidas moderadamente de cualquier realidad, de manera selectiva, de modo que puedan ser útiles para los propósitos del estudio" (p.50). A fin de alcanzar profundidad en el tema, se consideraron distintos autores para darle variedad de enfoque y así obtener información relevante en relación al mobbing y al síndrome de burnout, sus implicaciones psicosociales para el trabajador, así como el impacto que representa para las organizaciones, donde se utilizó como técnica el análisis de contenido con el objeto de interpretar las fuentes documentales, sirviendo como herramienta para la construcción de conocimiento.

Resultados

En el contexto laboral se puede presentar diversidad de situaciones que tienen que ser manejadas por la gerencia de Recursos Humanos a fin de gestionar de manera efectiva el capital humano de una organización; uno de los problemas que tiene que enfrentar está relacionado con el síndrome de burnout que fue descrito por Herbert Freudenberger en 1974, donde el investigador lo describió como el agotamiento o desgaste excesivo del trabajador por las exigencias y demandas del entorno laboral. Este síndrome puede llegar a desarrollar enfermedades mentales y síntomas físicos que dañan la salud del trabajador. Uno de los agentes desencadenantes a este tipo de enfermedad laboral es el mobbing, que no es más que el hostigamiento psicológico e incluso físico que se le da a un trabajador, generando una enfermedad mental a causa del estrés al que es sometido de manera reiterada por un tiempo prolongado. En relación a esta situación, es oportuno citar a Chávez, B. Rojas, R. y Sihuyay, L. (2023) que cita a (Bilić & Dragoslavić, 2022). Acquadro et al., 2021. (Liang, 2021) donde explica con precisión el daño que genera a quien lo padece y cómo afecta a la organización:

A nivel individual, los colaboradores víctimas de mobbing padecen síntomas psicopatológicos (reacciones de ansiedad,

apatía, reacciones de evasión, entre otros), psicosomáticos (hipertensión, dolores musculares, palpitaciones) y comportamentales (incremento en consumo de sustancias o reacciones agresivas), que pueden derivar en diagnósticos como depresión, ansiedad, trastornos adaptativos y trastorno de estrés post traumático (Bilić & Dragoslavić, 2022). Por otro lado, el síndrome de Burnout genera sensación de pérdida de energía, distancia mental de los sentimientos y/o emociones de los otros, altos niveles de negativismo y cinismo hacia uno mismo y una reducción en la eficacia de la labor que realiza (Acquadro et al., 2021). A nivel macro, como consecuencia de perjudicar a los colaboradores, ambas variables afectan a las empresas debido a que generan ausentismo laboral, rotación, bajos niveles de compromiso, pérdida de orientación a resultados y un bajo desempeño por parte del colaborador (Liang, 2021). Además, el mismo autor señala que se evidencia deterioro del clima laboral, costos adicionales por reemplazos y ausentismo por temas de atención de salud como el desarrollo de ansiedad o depresión. (p.2)

Lo antes expuesto hace ver la gravedad del problema a nivel laboral y cómo logra afectar la salud de quien sufre mobbing y logra desarrollar el síndrome de burnout. Esta situación es analizada por distintos autores, los cuales describen con claridad agentes causales de estos problemas que afectan las relaciones de trabajo, indicando que esto se debe a un aprendizaje individual por parte del agresor y una anuencia de los grupos que observan esta situación y guardan silencio ante estos actos de violencia; incluso la misma víctima silencia la situación pensando que puede llegar a controlar la situación o por temor a perder su puesto de trabajo.

En el caso de la organización, en ocasiones existe un canal de comunicación poco idóneo para manejar estos casos y los administradores del departamento de personal no saben cómo abordar el tema porque en algunos casos es perpetrado este tipo

de violencia laboral por personas de muy alto rango en las compañías, afectando al trabajador y repercutiendo en las empresas de forma indirecta. Al respecto, Chávez, B. Rojas, R. y Sihuay, L. (2023) que cita a Aristidou (2020) y Finchilescu (2019) hacen el siguiente señalamiento:

Respecto a las causas de nuestras variables, diversos autores señalan que el mobbing debe ser analizado bajo dos miradas, tanto desde lo individual como a nivel organizacional. En el primer caso, se evidencia que este fenómeno se puede dar por aspectos asociados al aprendizaje de cada persona, es decir, que las conductas de acoso laboral son aprendidas por parte de la cultura predominante en el espacio laboral (Aristidou, 2020), mientras que, a nivel organizacional, contar con canales de comunicación muy débiles, excesiva jerarquía, y un nivel bajo de liderazgo son consideradas causas del mobbing (Finchilescu, 2019) (p.2)

En cuanto a los efectos del mobbing y el desarrollo del síndrome de burnout, se puede decir que el trabajador que es objeto de algún tipo de violencia laboral genera un sin número de patologías que afectan la psiquis, afectando su desempeño, su campo relacional en la empresa y el entorno familiar, debido a que no desarrolla conductas gracias a procesos traumáticos que se mantienen en el tiempo, llegando incluso a somatizar la situación con palpitaciones, episodios de ansiedad, palpitaciones, erupciones en la piel, hipertensión arterial, entre otros. Medina, (2024) que cita a Gallup, hace la siguiente aseveración:

El agotamiento no es solo un inconveniente, el bienestar deficiente afecta los resultados de su organización a través de una menor productividad, una mayor rotación, un mayor ausentismo y costos médicos más altos que puede costarle a las organizaciones entre 15% y 20% de la nómina” (p.1)

Estas situaciones conllevan a trabajadores que solicitan reposo por enfermedades profesionales, procesos de alta rotación, acci-

dentes laborales, errores en los procesos de trabajo por falta de concentración, afectando a la compañía y generando pérdidas que afectan los niveles de productividad de la organización. Esto es igualmente planteado por Forero, L. y Galindo, D. (2020) que cita a (Morten Birkeland Nielsen 2016) que explica que:

Los efectos del acoso laboral en las víctimas, tales como ansiedad, depresión, melancolía, apatía, agresividad, fobia social, falta de concentración, estrés, trastorno del sueño, estrés post-traumático, trastornos psicósomáticos, problemas psicológicos e incluso ideas suicidas, las cuales se ha evidenciado, que pueden aparecer hasta en un 10,68%, afectan negativamente la 24 productividad de las empresas.) (p.24)

Por otra parte, los riesgos psicosociales causados por los agresores son impagables, ya que merman la calidad de vida del trabajador que experimenta este tipo de vivencias, las cuales tendrá que ser atendido por terapeutas a fin que este pueda superar los daños psicológicos, emocionales y morales. Al respecto Forero .y Galindo, (2020) que cita a (De Miguel Barrado Vanessa, 2016) en su estudio español, que mostró el alcance de la repercusión de los riesgos psicosociales en la empresa explicando lo siguiente: “más del 50% de los días laborales perdidos obedecen a disturbios mentales, de los cuales, aproximadamente un 11 %, son causados por las condiciones laborales de la empresa” (p.25)

Hay que destacar que hay características que pueden ser observadas por las víctimas de mobbing o acoso laboral. Este se puede dar de manera individual o grupal; puede producirse de jefes a sus colaboradores, entre los mismos compañeros de trabajo de la misma jerarquía e incluso de manera grupal, mermando el clima laboral, dañando incluso la imagen de una organización. En este sentido, Llenera (2020), que cita a Trujillo y Valderrábano (2007), define al acoso laboral como:

Un comportamiento que puede ser ejecutado de forma individual o grupalmente, en el que se establecen situaciones de hostigamiento sobre una o varias personas, situación que ocasiona un clima laboral inestable, de hostilidad entre la víctima y el agresor que puede llegar a afectar de forma definitiva la relación laboral, la productividad y sobre todo la salud del trabajador por los efectos negativos que puede tener el acoso (p.20)

Un aspecto característico de un trabajador que sufre de mobbing o acoso laboral es que en ocasiones no lo detecta en el primer momento, ya que suele hacerlo de forma sutil y después se va intensificando en el tiempo. Esto se produce por rumores de otros compañeros de ser despedido, una sensación de amenaza constante a perder su puesto de trabajo, pero el elemento más particular es que los eventos se hacen más repetitivos y sostenidos en el tiempo, desestabilizando sus psiquis y su estado de seguridad personal, por lo que esto lleva a cambios abruptos en el trabajador, como son la falta de rendimiento, la motivación, aislamiento, conductas ansiosas, mal humor, desarrollo de migrañas, falta de concentración, entre otros. En este punto, es oportuno hacer mención de las características del hostigamiento, donde Olmedo (2022) que cita a Sanitas (2022) expresa que:

El acoso laboral o hostigamiento laboral, conocido asimismo como acoso moral, y muy frecuentemente a través del término inglés mobbing (‘acosar’, ‘hostigar’, ‘acorrallar en grupo’), “se define como el conjunto de acciones continuadas de violencia psicológica injustificada (insultos, humillaciones, menosprecios, aislamiento, difusión de rumores, etc.), y a veces incluso física o sexual, que superiores, compañeros de trabajo o la propia empresa ejercen sobre la víctima” (p.26).

Todas las acciones que caracterizan el acoso laboral que fueron descritas anteriormente van generando una serie de efectos, los

cuales los describe de manera minuciosa, indicando las consecuencias psicológicas, los efectos en la salud de la víctima, el impacto en los aspectos relacionales y sociales, así como degradación de la actividad profesional, por lo que Olmedo (2022) expone a continuación:

1. A nivel psicológico: el acoso laboral mina lentamente la fortaleza física de la víctima. Los problemas emocionales pueden conllevar a un trastorno de estrés postraumático generando que se empiece a somatizar las situaciones de acoso, a perder la autoestima, a tener sentimientos de culpa, depresión grave y un trastorno de ansiedad generalizado, que se caracteriza por conductas de evitación, miedo a ir al trabajo, aislarse, e incluso en situaciones más críticas pensar en el suicidio (Sanitas, 2022).
2. Efectos sobre la salud: la somatización es una de las consecuencias más inmediatas del acoso laboral, generando un importante impacto sobre la salud de la víctima, que se traduce en trastornos del sueño, problemas gastrointestinales frecuentes, alteraciones del sistema nervioso autónomo, migrañas, debilitación del sistema inmune, problemas metabólicos, etc. • Impacto en la vida familiar: la víctima de acoso laboral al principio no cuenta en casa lo que ocurre en el trabajo o lo hace relatando los hechos como si fueran cosas puntuales, pero acaba por caer en una dinámica de retraimiento, con silencios prolongados, cambios de humor, inhibición sexual y otros comportamientos que afectan tanto a la relación de pareja como con los hijos.
3. Consecuencias en la actividad social: las víctimas de acoso laboral acaban por dejar de frecuentar a sus amigos, aislándose, o los pierden por desarrollar conductas agresivas.
4. Degradación de la actividad profesional: el acoso laboral no sólo puede llevar a la víctima a abandonar su trabajo, sino

que además luego tiene serias dificultades para integrarse cuando accede a un nuevo puesto de trabajo. (p.1)

Es importante resaltar que existe un impacto en el bienestar psicosocial de los trabajadores, ya que aparte de generar desequilibrios en la psiquis de la víctima, este se ve violentado en su derecho al trabajo porque puede ser objeto de no solo menosprecio en su puesto de trabajo que lo lleva a abandonar su trabajo, sino incluso dar malas referencias de su desempeño, afectando la posibilidad de integrarse satisfactoriamente a su puesto de trabajo, violentando el derecho a tener un trabajo digno". Al respecto, Ávila (2020) menciona que:

Los actos de hostigamiento y cualquier tipo de violencia trasgrede lo establecido por la Declaración Universal de los Derechos Humanos, ya que, una persona expuesta a este tipo de maltrato de forma prolongada desarrolla trastornos psicológicos que pueden, en algunos casos, impedirle laborar de forma adecuada. Así, este autor resalta que, a nivel mundial, los países tienen leyes cuyos fines son la preservación de la dignidad humana en los diferentes aspectos de su vida, siendo el laboral uno de ellos. (p.123)

Todas estas acciones perpetradas por el agresor tienen implicaciones de carácter legal que son desconocidas por las víctimas, y en ocasiones, por ser personas influyentes en las organizaciones, estos tienen temor a denunciarlos, generando otra patología como la indefensión aprendida, donde estos son incapaces de alzar su voz ante agresiones reiteradas por miedo a ser juzgados o tildados de conflictivos o mentirosos. Indiscutiblemente, todas las víctimas de mobbing pueden desarrollar el síndrome de burnout por el agotamiento y desgaste emocional que esto genera en el tiempo. Considerando lo antes mencionado, es preciso citar a Chávez, B., Rojas, R. y Sihuyay, L. (2023) que indica que:

Aquellas personas que fueron víctimas de mobbing tienen una tendencia más fuerte a desarrollar mayores niveles del síndrome

de Burnout y menor compromiso laboral, incluso en algunos casos puede predecir el desarrollo de este síndrome. Estos autores indican que esto se debe a que las demandas laborales tienen un impacto directo en los recursos psicológicos porque generan agotamiento mental. Además, actuar acorde a los propios intereses y valores en el trabajo son importantes para prevenir el agotamiento y mantener el compromiso laboral en situaciones de acoso laboral. (p.11)

No obstante, existe una relación directa entre mobbing y el desarrollo del síndrome de Burnout, afectando de manera directa el bienestar psicosocial de los trabajadores, ya que esto lleva a cuadros de depresión, ansiedad, afectando la salud laboral y siendo un riesgo, el cual debe ser atendido no solo por la empresa sino por el Estado a través de las normas y cumplimiento de las mismas para el resguardo del ciudadano.

Este tipo de riesgos psicosociales son agentes físicos y psicológicos, como son: exceso de trabajo, acoso sexual, precariedad en las condiciones de trabajo ha tentado contra la integridad física del trabajador, trato irrespetuoso que menoscabe su integridad, la no designación clara y precisa de sus responsabilidades en el puesto de trabajo. De acuerdo a Forero, E., Doria, K., & Rangel, J. (2020), cita a (Aristidou et al., 2020), el mobbing.: Representa una de las mayores amenazas para el bienestar psicosocial de los trabajadores y dichos autores la definen como una forma de violencia psicológica extrema que tiene lugar en el ambiente laboral y se puede manifestar a través de conductas parte de la cultura predominante en el espacio laboral (p.1)

Estas manifestaciones de violencia extrema llevan consigo cansancio y agotamiento que se va manifestando con más fuerza por el trabajador, que es menoscabado sus derechos a un clima laboral idóneo a través de un trato digno y decoroso, generando desmotivación en sus actividades que inciden en la organización. En este sentido, Buendía, J. (2020) indica lo siguiente:

El síndrome de burnout entendido como un proceso supone una interacción de variables emocionales (cansancio emocional y despersonalización) cognitivas (falta de realización en el trabajo) y actitudinales (despersonalización) estas variables se articulan entre sí en un episodio secuencial, con una relación antecedentes - consecuencias, dentro del proceso más amplio del estrés laboral. (p.7)

Esta sensación de sentirse agotado, cansado emocionalmente, y la falta de concentración y deseo de no ir al trabajo es producto de la violencia que se gesta en el sitio de trabajo, donde el individuo no se siente seguro, generando rechazo por las situaciones que se producen en su entorno laboral, produciendo el desapego a la organización e incluso reiterándose en tiempo por la insatisfacción que produce esta situación y generando rotación en la empresa. En este sentido, Rivera, Á.; Ortiz, R.; Miranda, M.; Navarrete, P. (2019), que cita a Bosqued (2008), expresa que: "Es una respuesta al estrés laboral crónico, en la cual las actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja dan una sensación de encontrarse agotado emocionalmente; éste llega a afectar no solo lo laboral sino la calidad de vida del sujeto". (p.4)

Esta respuesta de estrés crónico tiene un componente tridimensional que se desarrolla en los trabajadores que padecen síndrome de burnout, generando agotamiento emocional, despersonalización y, a su vez, desarrolla una falta de realización personal. Por lo que a continuación se despliega la información que brinda Rivera, Á.; Ortiz, R.; Miranda, M.; Navarrete, P. (2019) que cita a Chávez (2016):

- 1. Agotamiento emocional:** Se refiere a la disminución y pérdida de recursos emocionales, es decir, que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismo a nivel afectivo. Es una situación de agotamiento de la energía o los recursos emocionales propios, debido

al contacto diario y mantenido con personas a las que hay que atender como sujeto de trabajo.

2. Despersonalización: Se define como el desarrollo de actitudes y sentimientos negativos. De insensibilidad y de cinismo hacia el personal de su propio trabajo. El profesional trata de distanciarse no sólo de las personas destinatarias de su trabajo sino también de los miembros del equipo con los que trabaja, mostrándose cínico, irónico, irritable, al mismo tiempo que les atribuye la culpabilidad de sus frustraciones y de su descenso del rendimiento laboral.

3. Falta de realización personal: Consiste en un sentimiento de bajo logro o realización profesional que surge cuando se verifica que las demandas que se le hace exceden su capacidad para atenderlas de forma competente. Supone respuestas negativas lo cual afecta en la realización del trabajo y a la relación con las personas que atienden, los trabajadores se sienten descontentos consigo mismo (baja autoestima) e insatisfechos con sus resultados laborales. Experimentan sentimientos de fracaso personal (falta de competencia, de esfuerzo o conocimientos), carencias de expectativas laborales y una generalizada insatisfacción como consecuencia: la impuntualidad, el absentismo y el abandono de la profesión estos aparecen como síntomas habituales y típicos de esta patología laboral.(8) (p.4)

Este aspecto tridimensional del síndrome de burnout lleva a manifestaciones de conducta diversas, donde en ocasiones la despersonalización, si bien lleva a conductas negativas, también puede en algunos casos que la persona que lo padece vea la situación a la distancia, apagando emociones a fin de controlar la situación; viendo los hechos como un juego donde el objetivo es salir de la situación de una manera impersonal, fría y calculadora.

En otros casos se generan acciones de sumisión y falta de control de las situaciones; esto va a depender de las características psicológicas de quien la vive y la experimenta y si posee un sistema de control interno, siendo o no más resiliente ante las circunstancias adversas. En este punto, Forero y Galindo (2020) que cita a Karsavuran (2015) indica lo siguiente: "El mobbing provoca un proceso de burnout que se manifiesta como la pérdida de algunas emociones y comportamientos como la desesperación, la impotencia y la falta de acción, y todo esto, de nuevo, repercute directamente en el deterioro de la productividad empresarial". (p.1)

Hay que destacar que el síndrome del burnout produce una serie de consecuencias gracias al estrés laboral que se genera en ambientes poco amigables, comprometiendo ampliamente la salud del trabajador que la experimenta, ya que produce síntomas psicósomáticos que merman las condiciones físicas como dolores de cabeza, musculares, insomnio, pérdida de un aumento de peso, entre otros.

Las otras vertientes son los síntomas emocionales como tristeza, depresión, impotencia, rabia, entre otras emociones negativas y esto lo lleva a síntomas conductuales como dificultad de concentración, ausentismo, actitudes negativas con otras personas por temor a ser agredido o violentado en sus derechos. Todos estos síntomas son alarmas que se deben considerar, ya que esto afecta en la vida del trabajador de quien lo experimenta, dejando una fuerte huella de dolor, inseguridad y tristeza que debe ser atendida por un terapeuta. Apiquian (2007) indica en la tabla 1 donde se puede visualizar con facilidad cada una de las consecuencias del estrés laboral asociadas al síndrome del burnout:

Tabla 1. Consecuencias del estrés laboral asociadas al síndrome del Burnout

Síntomas Psicosomáticos	Síntomas emocionales	Síntomas conductuales
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 alergia	Irritabilidad Ansiedad generalizada y focalizada en el trabajo Depresión Frustración Aburrimiento Distanciamiento afectivo Impaciencia Desorientación Sentimientos de soledad y vacío Impotencia. Sentimientos de omnipresencia	Cinismo. No hablan. Apatía. Hostilidad. Susplicacia. 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

Fuente: Apiquian (2007.p.2)

Se debe indicar que si bien el síndrome de Burnout puede ser el agente desencadenante producto del mobbing o violencia laboral, este puede llegar a desarrollarse por otros factores que se generan en las organizaciones porque en ocasiones se da por los problemas económicos que afectan una empresa y cuenta con una plantilla de trabajadores que tiene exceso de actividades y responsabilidades de trabajo, como también las organizaciones son extremadamente exigentes, puestos de trabajo mal diseñados que producen sobrecarga laboral. En este punto Choi (2020) indican que entre las causas asociadas al síndrome de Burnout:

Las nuevas demandas laborales, condiciones de trabajo, sobrecarga laboral y exceso de jornada de trabajo constante. Asimismo, resaltan que es un fenómeno que toma tiempo en desarrollarse, pues conlleva un estado de fatiga y nula disposición hacia el trabajo que cada persona realiza. Además, refieren que también existen características del puesto laboral que hacen al individuo más propenso a desarrollar esta condición, como por ejemplo la constante interacción con otras personas. (p.47).

Incluso hay factores que son agentes promotores del síndrome de Burnout y están



estrechamente relacionados también con el mobbing o hostigamiento en los entornos de trabajo y generan situaciones donde lleva a la violación de los derechos humanos y menoscaba condiciones de trabajo. Esto es expuesto por Finchilescu (2019):

.En ese sentido, algunos factores que favorecen la prevalencia de estos fenómenos son espacios de trabajo caracterizados por tratos hostiles que llevan a generar insatisfacción e incomodidad en el trabajador, pero sobre todo daño psicológico, culturas de tolerancia hacia estos comportamientos y una falta de procedimiento y/o políticas que protegen al trabajador en su puesto de trabajo (p.49).

Finalmente, es una realidad que el estrés laboral genera daños en la salud del trabajador, que los tratos injustos y la violencia en los entornos de trabajo no se pueden dar y menos tolerar en las organizaciones porque repercute en la imagen de la empresa, en su capacidad productiva y daña la calidad de vida de sus trabajadores. Esto hace ver que las organizaciones modernas deben tener políticas muy bien definidas al respecto y acciones concretas cuando logre observar este tipo de conductas que afecten a otros trabajadores; para ello es oportuno brindar apoyo a través de los psicólogos industriales y charlas a fin de preparar a los trabajadores ante estos hechos y sepan los canales de denuncias dentro de la organización.

Conclusiones

Dentro de las conclusiones que se derivan del proceso de revisión bibliográfica en el presente artículo científico, se puede decir que el síndrome de Burnout se puede producir por el mobbing en las organizaciones, siendo un factor que hace que se desarrollen problemas psicológicos en el trabajador gracias a los procesos de estrés a los que son sometidos, generando daños psicológicos, emocionales y de salud, repercutiendo en el rendimiento laboral del individuo y a su vez afectando a la organización por la pérdida de horas hombre, errores en

los procesos de trabajo, gastos por accidentes laborales, por lo que ocasiona un incremento en los gastos operativos haciendo que esta sea menos competitiva en los mercados internos y externos.

Se puede decir que el trabajador que sufre de mobbing desencadena a causa de estas situaciones de violencia laboral el síndrome de Burnout, por lo que se ve afectada su calidad de vida debido a las situaciones por el estrés prolongado pareciendo sensaciones de frustración, rabia y otras emociones que dañan su cotidianidad. Logra somatizar en cuadros de hipertensión, episodios de ansiedad crónica, depresión, palpitaciones y otro sin número de afecciones psicológicas y físicas que daña a su entorno laboral y familiar. Eso sin contar que puede llegar a perder su trabajo por la baja de productividad en su puesto de trabajo, generando errores, omisiones e incluso accidentes de trabajo que lo llevan a estar de baja por enfermedades laborales que afectan su salud integral.

Finalmente, es necesario mantener un clima organizacional que sea satisfactorio para todos los miembros que hacen vida en la empresa, por lo que el departamento de personal debe cumplir su rol del manejo efectivo de capital humano. Es por ello que este área departamental debe generar estrategias que ayuden a los trabajadores a identificar estas situaciones negativas y mantener una actitud abierta a las necesidades del personal. Asimismo, el departamento de personal debe velar por el respeto y la salud de los trabajadores y no permitir actos de acoso o violencia que afecte el clima de la compañía, afecte la reputación de la empresa, dañe la comunicación, genere ausentismos laborales, incremente la rotación o accidentes de trabajo que incidan de forma directa en la productividad y los gastos operativos, generando pérdidas que hagan que la compañía no logre los objetivos propuestos y a su vez no resguarde el activo más importante que es su capital humano, que es el que genera bienes y productos.

Bibliografía

- Apiquian (2007) El síndrome del Burnout en las empresas <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf>
- Ávila, J. (2020). El acoso laboral o mobbing como elemento causante de accidentes laborales. *Revista Científica UISRAEL*, 7(3), 123- 136. <http://doi.org/10.35290/rcui.v7n3.2020.331>
- Buendía, J. (2020) Riesgos Psicosociales en la Universidad del Síndrome de Burnout y el Mobbing https://www.fraternidad.com/sites/default/files/descargas-fm/FM-REVLm-9-2_127_Riesgos_psicosociales_en_la_universidad_El_sindrome_de_burnout_y_el_mobbing.pdf
- Chávez, B. Rojas, R. y Sihuay, L. (2023) Relación entre el mobbing y el síndrome del burnout en colaboradores: Revisión Aplicada. https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/18261/T018_72916085_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Choi, J., Kruis, N. E., & Kim, Y. (2020). The impact of occupational characteristics and victimization on job burnout among south korean correctional officers. *Criminal Justice and Behavior*, 47(7), 905-923. <https://doi.org/10.1177/0093854820923024>
- Finchilescu, G., Bernstein, C., & Chihambakwe, D. (2019). The impact of workplace bullying in the zimbabwean nursing environment: Is social support a beneficial resource in the bullying-well-being relationship? *South African Journal of Psychology*, 49(1), 83-96. <https://doi.org/10.1177/008124631876173>
- Forero , L.y Galindo, D (2020) (<https://digitk.arenadina.edu.co/server/api/core/bitstreams/182bdbab-95e3-4bfc-927e-4980fbb6f34a/content>)
- Forero, E., Doria, K., & Rangel, J. (2020). Costos asociados a las conductas constitutivas de acoso laboral. <https://doi.org/10.18566/978-958-764-867-6>
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill
- Ibarra, J. y Velarde, M. (2017) La posmodernidad y su influencia en la sustentabilidad; enfoque en las organizaciones. Universidad de Occidente, Unidad Mazatlán, Sinaloa, México. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/10/18CA201701.pdf>
- Internacional del Trabajo (2024) OIT dice que 23% de los trabajadores en el mundo han sufrido acoso en su empresa. <https://www.larepublica.co/responsabilidad-social/que-es-el-bullying-laboral-y-como-prevenirlo-dentro-de-la-empresa-3698101>
- ISTAS (2018). Salud laboral. Recuperado de <https://istas.net/saludlaboral>.
- Llenera, G (2020) El acoso laboral o mobbing, identificación, prevención y tratamiento en el área administrativa de la empresa “TRANS EXPRES S.A” en el año 2020. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8798/1/T3850-MGTH-Llenera-El%20acoso.pdf>
- Medina, M. (2024) Burnout, el síndrome que está afectando a los empleados en el mundo. <https://www.larepublica.co/salud-ejecutiva/casi-la-mitad-de-los-empleados-a-nivel-mundial-estan-en-riesgo-de-sufrir-burnout-3854575>
- Olmedo (2022) Hostigamiento laboral o mobbing: Un fenómeno psicosocial del día a día. *Visión Empresarial*. México..<https://doi.org/10.32645/13906852.1185>
- Organización Internacional del Trabajo (2023) La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo. <https://www.ilo.org/es/resource/news/la-oms-y-la-oit-piden-nuevas-medidas-para-abordar-los-problemas-de-saludn> Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo
- Rivera, Á.; Ortiz, R.; Miranda, M.; Navarrete, P. (2019) Factores de riesgo asociados al síndrome de desgaste profesional (Burnout). <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/08/1008595/16488-144814485158-1-sm.pdf>
- Rodríguez, L. Pico, Y. Espinel, S. Vélez, E. (2021) Prevalencia del síndrome de Burnout en personal de empresa pesquera del Ecuador. 1Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. <https://orcid.org/0000-0002-5429-3377>
- Tamayo y Tamayo (2014) Procesos de la investigación científica. Limusa. Colombia.



CREATIVE COMMONS RECONOCIMIENTO-NOCOMERCIAL-COMPARTIRIGUAL 4.0.

CITAR ESTE ARTICULO:

Suco Gómez, J. G. (2024). La relación del Mobbing y el síndrome de burnout efectos psicosociales en el trabajador. RECIMUNDO, 8(2), 283-296. [https://doi.org/10.26820/recimundo/8.\(2\).abril.2024.283-296](https://doi.org/10.26820/recimundo/8.(2).abril.2024.283-296)