

Afectación del síndrome de burnout por el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en personas adultas

Burnout syndrome affected by the use of Information and Communication Technologies in adults

Sandra Elizabeth Hidalgo Pérez

Universidad de Guadalajara, México

sandrahp28@gmail.com

María del Sol Orozco Aguirre

Universidad de Guadalajara, México

orozcoaguirre@gmail.com

Resumen

El objetivo de esta investigación fue intentar determinar si el uso de las TIC puede generar en un grupo de personas adultas los síntomas del síndrome de *burnout*. Para ello, se eligió un enfoque metodológico mixto, pues se consiguieron y analizaron datos cualitativos y cuantitativos, los cuales fueron recabados mediante una entrevista y una escala de actitudes de tipo Likert. La muestra seleccionada estuvo conformada por 97 estudiantes (94 del sexo femenino y 3 del sexo masculino, cuyas edades oscilan entre los 22 y 65 años) que cursaban en línea la carrera Trabajo Social de la Universidad de Guadalajara, calendario 2016-B. Los resultados de este trabajo permiten señalar que en los estudiantes consultados se perciben sentimientos de ansiedad, frustración, soledad e impotencia debido a las dificultades percibidas en la realización de sus estudios en línea. Por eso, se señala que si dichos sentimientos no son atendidos por los profesores de esos cursos, es probable que pueda desarrollarse en los alumnos el síndrome de *burnout*.

Palabras clave: personas adultas, síndrome de *burnout*, tecnologías de la información.

Abstract

The objective of this research was to determine if the use of ICT can generate the symptoms of burnout syndrome in a group of adults. For this, a mixed methodological approach was chosen, since qualitative and quantitative data were obtained and analyzed, which were collected through an interview and a Likert-type attitude scale. The selected sample consisted of 97 students (94 of the female sex and 3 of the male sex, whose ages range between 22 and 65 years) who were studying the Social Work career of the University of Guadalajara, calendar 2016-B. The results of this work allow to point out that in the consulted students feelings of anxiety, frustration, loneliness and impotence are perceived due to the difficulties perceived in the realization of their online studies. Therefore, it is noted that if these feelings are not addressed by the teachers of these courses, it is likely that burnout syndrome may develop in the students.

Keywords: Adults people, Burnout Syndrome, Information Technologies.

Fecha Recepción: Enero 2018

Fecha Aceptación: Mayo 2018

Introducción

Lamentablemente, en la actualidad es habitual encontrar un número cada vez más amplio de problemas psicosociales en el ámbito laboral, lo cual dificulta el cumplimiento de diversas actividades. Este tipo de inconvenientes, sin embargo, parecieran no ser enfrentados por las distintas organizaciones con la importancia que merecen, a pesar de los múltiples efectos negativos que pudieran ocasionar en el bienestar emocional de los trabajadores. Este es el caso del síndrome de *burnout*, una patología que se relaciona con la pérdida de energía, la ansiedad, la desmotivación y la depresión en el trabajo, lo cual puede llegar a ocasionar, en algunos casos, episodios de agresividad entre los compañeros labores.

De hecho, este síndrome se ha ido manifestado de forma progresiva en los últimos años debido a los avances vertiginosos que se están produciendo en el campo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), pues a las personas adultas les suele costar mucho tener que

adaptarse constantemente a los innumerables cambios impulsados por la nanotecnología y el ciberespacio.

Por este motivo, la presente investigación ha sido concebida con el objetivo de intentar determinar cuáles de las afectaciones emocionales que se están generando en un grupo de personas adultas podrían vincularse con los síntomas que describen el síndrome de *burnout*.

El síndrome de burnout y sus características en el ámbito laboral

El síndrome de *burnout* es un padecimiento psicoemocional que empezó a ser estudiado en Estados Unidos a mediados de 1960, cuando se intentó presentar una explicación para el deterioro en la atención profesional y los cuidados a los usuarios de diversas organizaciones de servicios (Hernández, Juárez, Hernández y Ramírez, 2005). Posteriormente, y según López (2004), este síndrome clínico fue descrito en 1974 por Herbert Freudenberger, psiquiatra que trabajaba en una clínica para toxicómanos en Nueva York, “donde observó que al año de trabajar, la mayoría de los voluntarios sufría una progresiva pérdida de energía, hasta llegar al agotamiento, síntomas de ansiedad y depresión, así como desmotivación en su trabajo y agresividad con los pacientes” (p. 128).

Luego, Maslach y Jackson (1981, citados por Atance, 1997) definen el *burnout* (‘quemado’) como un síndrome de sobrecarga emocional tridimensional caracterizado por “un cansancio emocional, una despersonalización y una reducida realización personal” (p. 99). El agotamiento o cansancio emocional se refiere a una falta parcial o total de energía, desgaste o fatiga que no se justifica por la intensidad del trabajo realizado, mientras que la despersonalización se vincula con los sentimientos de impotencia, desesperanza personal, indefensión ante situaciones, cambios negativos de actitudes e irritabilidad como respuesta hacia los demás. Por último, la reducida sensación de realización personal se relaciona con la pérdida de ideales, alejamiento de actividades familiares, sociales y recreativas.

Atance (1997), por su parte, considera que el término *burnout* sirve para describir un tipo de estrés laboral e institucional que se genera en profesionales que tienen una relación constante y directa con otras personas, como sucede con los médicos, enfermeros, profesores, etc. Esto

significa que el síndrome se desarrolla principalmente en un ambiente laboral en donde el empleado debe encarar una diversidad de situaciones complejas en medio de escaso apoyo social y autonomía en el trabajo, lo cual puede generar conflictos de rol (Oliveros, 2017). Todas estas variables, por supuesto, también pueden ser influenciadas por las particularidades subjetivas de cada empleado, específicamente en lo concerniente a la autoestima, la autoeficacia y la estabilidad emocional (Salanova y Schaufeli, 2000).

El síndrome de burnout y el uso de las TIC

Sin duda alguna, las TIC se han convertido en una herramienta invaluable para llevar a cabo un ilimitado número de actividades cotidianas y laborales, y para aumentar los niveles de autoconfianza de las personas que valoran dicho recursos de forma positiva (Salanova y Schaufeli, 2000). Sin embargo, estos nuevos dispositivo tecnológicos, que cada vez evolucionan de una forma más acelerada, también exigen por parte de los usuarios una constante actualización, lo cual en muchos casos produce un estado de tensión en las personas que se resisten al cambio (Salanova, Grau, Llorens, y Schaufeli, 2001).

Un ejemplo de esto lo constituyen las empresas que se basan en la tecnología no solo para mejorar la producción de bienes y servicios, sino también para permitir a sus empleados que puedan cumplir con determinadas tareas desde la “comodidad” de sus hogares. La parte perjudicial de esto, no obstante, se halla en que ahora los trabajadores pueden ser localizados y ocupados a cualquier hora del día, lo que puede traer como consecuencia la saturación, el agobio, la frustración y la invasión a la privacidad de las personas (*Síndrome de burnout y nuevas tecnologías*, s. f.).

En efecto, con las TIC las organizaciones pueden ahora supervisar de forma constante el desempeño del trabajador, lo cual puede provocar aumentos considerables en sus niveles de ansiedad debido a un temor constante a ser despedido en cualquier momento. Aunado a esto, con el trabajo virtual se puede provocar una reducción de la interacción psicosocial directa, posibilidades de aislamiento en el puesto de trabajo, así como cambios de roles en el sistema organizacional (Apiquian, 2007).

En el campo de la medicina, igualmente, la digitalización ha mejorado el acceso a la información y la monitorización retoma del paciente, lo cual ha dado como resultado un control más estricto de sus etapas de recuperación. Sin embargo, esto también ha provocado que la interacción física entre el médico y el paciente sea cada vez más esporádica, con lo cual se han ido extinguiendo actividades tan cotidianas en otras épocas como la auscultación e incluso el consuelo. En la actualidad, por tanto, parece que cada vez se hace más visible el siguiente comentario de Oliveros (2017): “Todo por el paciente, pero sin el paciente” (párr. 9).

Asimismo, en el área educativa las TIC han servido para almacenar, recuperar y gestionar cantidades de información impensables en otros tiempos, lo cual sirve a las personas para mantenerse en un continuo estado de aprendizaje a través de modalidades educativas en línea. Sin embargo, con ello también ha surgido un nuevo fenómeno, conocido como *infoxicación*, el cual se produce por el bombardeo de información en diversos formatos, así como de distintas fuentes y niveles de profundidad (Aliaga y Bartolomé, 2005). Esto, evidentemente, puede provocar un estado de incertidumbre no solo en los estudiantes de nuevo ingreso en las universidades, sino también en los adultos mayores, pues esta nueva realidad exige el desarrollo de competencias especiales en torno a la búsqueda de información en fuentes confiables, así como la lectura crítica para saber distinguir lo importante de lo accesorio (López, 2004; Pavón y Ruiz, 2000).

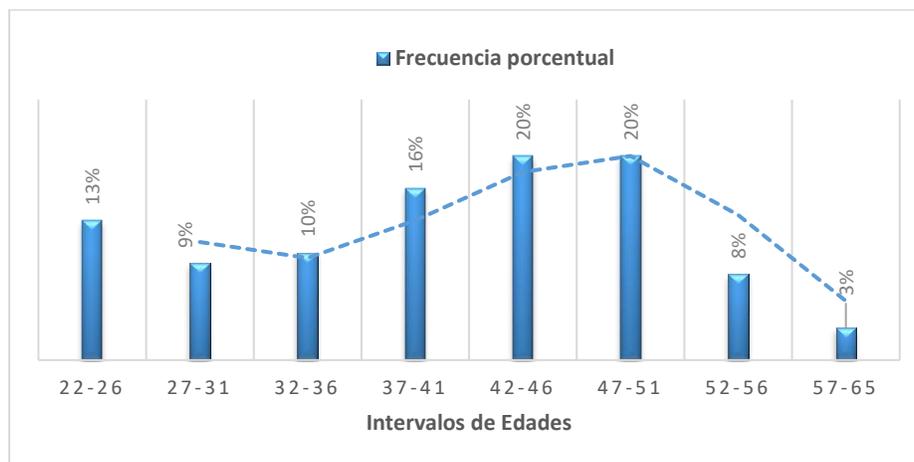
En caso de los adultos, las TIC representan un gran reto que no siempre se puede afrontar satisfactoriamente debido a distintas limitaciones físicas y mentales propias de esa edad, como la disminución de la capacidad visual, la pérdida de la memoria a corto plazo o el número creciente de enfermedades crónico-degenerativas (p. ej., la artritis). Esto produce en ellos distintos niveles de frustración, pues la sociedad los va excluyendo, sumiéndolos en profundos estados de soledad (Brandán, 2007).

Objetivo de investigación y metodología

El objetivo de esta investigación fue intentar determinar si el uso de las TIC puede generar en un grupo de personas adultas los síntomas del síndrome de *burnout*. Para ello, se eligió un enfoque metodológico mixto, pues se consiguieron y analizaron datos cualitativos y cuantitativos,

los cuales fueron recabados de manera virtual mediante encuestas estableciendo una escala de actitud de tipo Likert. La muestra seleccionada estuvo conformada por 97 estudiantes (94 del sexo femenino y 3 del sexo masculino, cuyas edades oscilaba entre los 22 y 65 años) que cursaban en línea la carrera Trabajo Social en la Universidad de Guadalajara en el calendario 2016-B. En la figura 1 se puede observar que los rangos de 45-46 y de 47-51 años de edad fueron los que más estudiantes contenían (20 % cada grupo).

Figura 1. Porcentaje en los intervalos de edad de los participantes

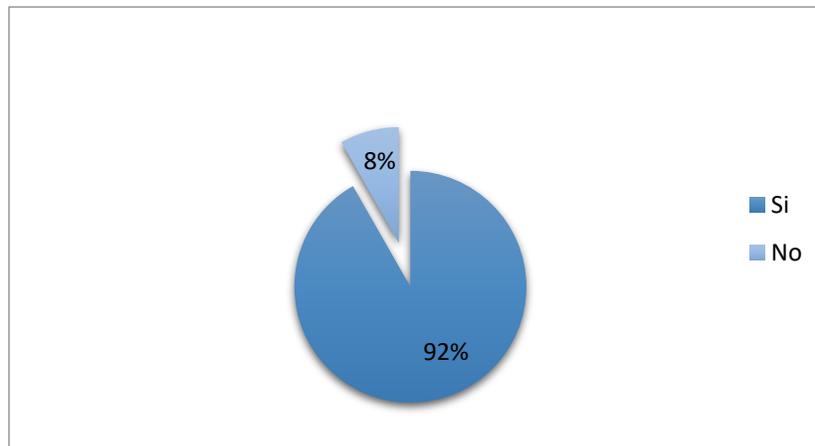


Fuente: Elaboración propia

Resultados

En la primera interrogante se les consultó a los participantes si conocían o habían escuchado hablar sobre las TIC. Los resultados de la figura 2 demuestran que la mayoría (92 %) respondió de forma afirmativa, mientras que un pequeño grupo (8 %, conformado principalmente por los alumnos de mayor edad) contestó de manera negativa.

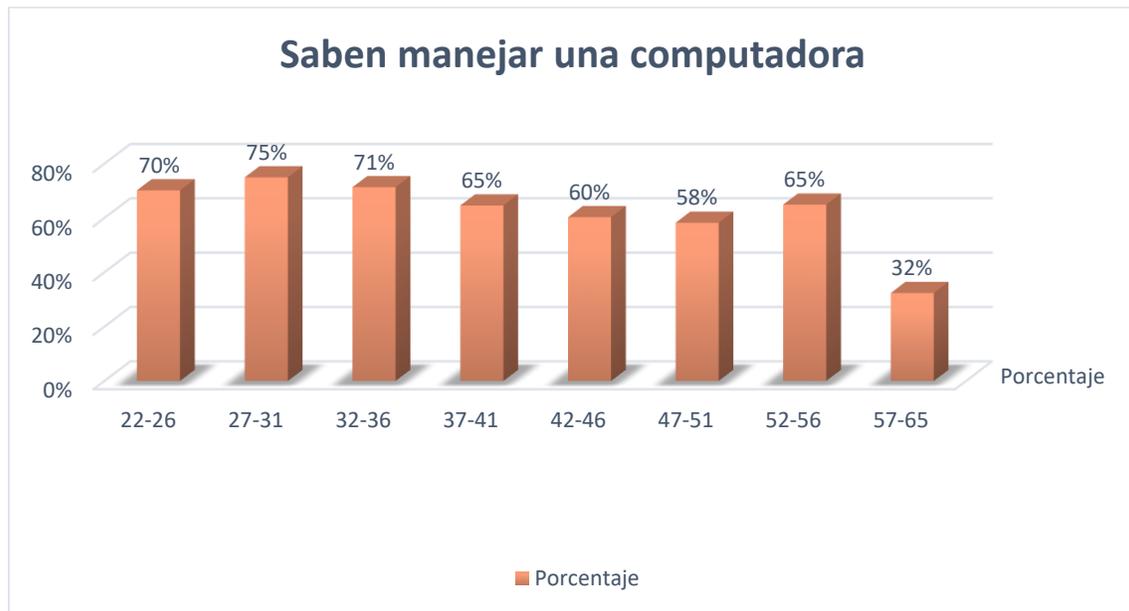
Figura 2. Porcentaje de participantes que conocen o han escuchado hablar sobre las TIC



Fuente: Elaboración propia

En la siguiente pregunta se les consultó si sabían usar una computadora. En la figura 3 se muestra que los porcentajes de la mayoría de los distintos grupos etarios son similares, pues las respuestas afirmativas a la interrogante planteada oscilan entre 58 % y 75 %. Solo el grupo de 57-65 años de edad obtuvo un porcentaje notablemente inferior a los demás (32 %). En esta figura también se aprecia que los tres primeros grupos reportaron un mayor conocimiento y uso de la computadora en comparación con los demás grupos. Esto indica que conforme aumenta la edad existe menos experiencia en el dominio de dicha herramienta.

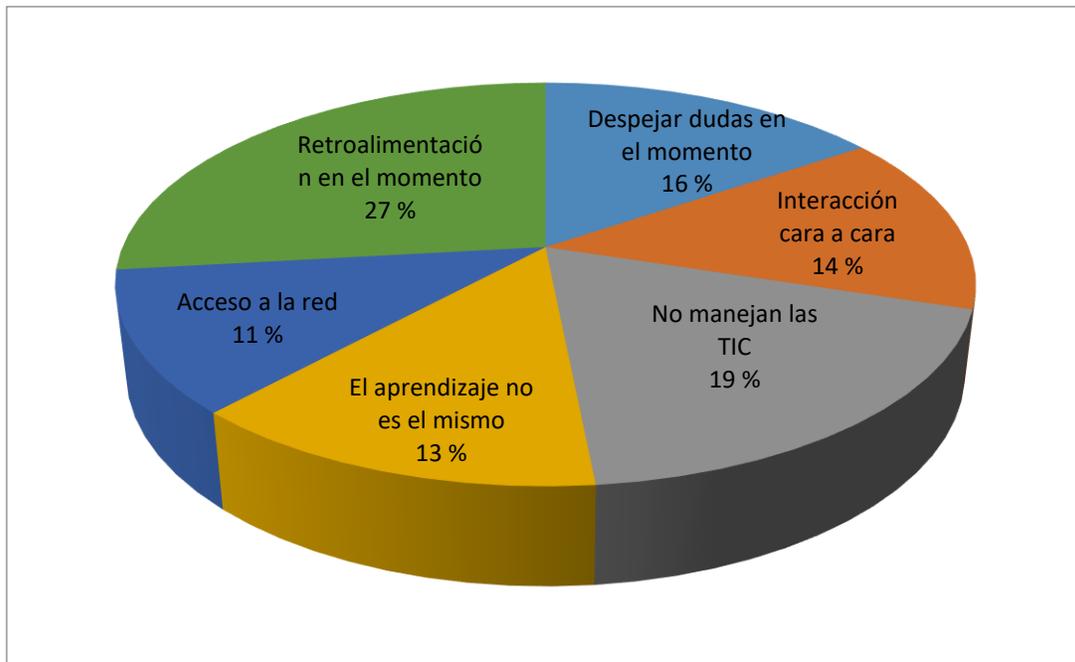
Figura 3. Porcentaje, según cada grupo etario, de personas que saben usar una computadora



Fuente: Elaboración propia

Posteriormente, se les preguntó a los participantes cuáles eran los principales problemas percibidos al momento de participar en un curso en línea. Las respuestas indicaron, por ejemplo, que uno de los principales obstáculos era el no recibir retroalimentación en el momento, por lo que las dudas se mantenían por largos periodos. Igualmente, hubo quienes opinaron que las clases en línea eran muy distintas a las presenciales y que en algunos casos les costaba mucho manejar las nuevas tecnologías o a veces tenían problemas con la conexión a internet (figura 4).

Figura 4. Porcentajes conseguidos en relación con los principales problemas percibidos al momento de participar en un curso en línea



Fuente: Elaboración propia

Ahora bien, para saber no solo cuáles eran las consecuencias psicoemocionales que los anteriores obstáculos podían generar en los participantes, sino también cuáles se podían asociar con el síndrome de *burnout*. Para ello, se procedió a enumerar los síntomas psicósomáticos, emocionales y conductuales que, según Apiquian (2007), se pueden vincular con dicho fenómeno (Apiquian, 2007) (tabla 1).

Tabla 1. Síntomas psicósomáticos, emocionales y conductuales que se pudieran relacionar con el síndrome de *burnout*

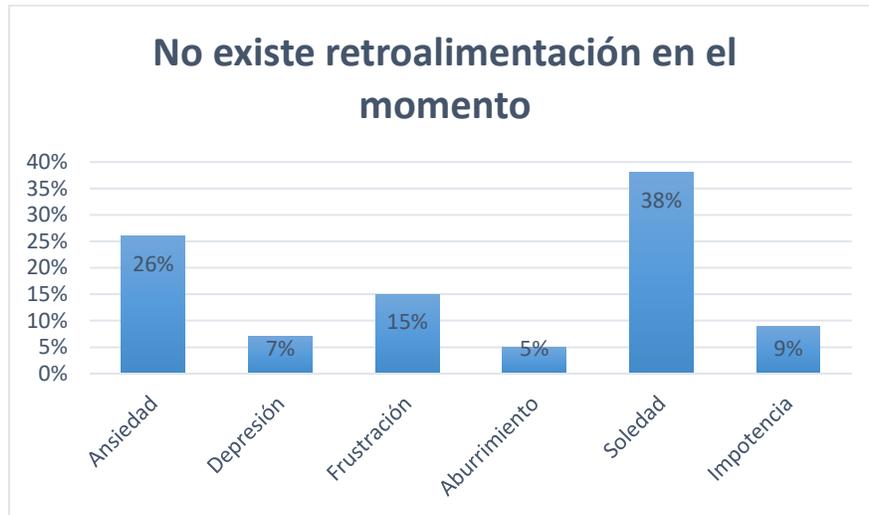
Síntomas psicósomáticos	Síntomas emocionales	Síntomas conductuales
<ul style="list-style-type: none"> • Fatiga crónica • Dolores de cabeza • Dolores musculares (cuello, espalda) • Insomnio • Pérdida de peso • Úlceras y desórdenes gastrointestinales • Dolores en el pecho • Palpitaciones • Hipertensión • Crisis asmática • Resfriados frecuentes • Aparición de alergias 	<ul style="list-style-type: none"> • Irritabilidad • Ansiedad generalizada y focalizada en el trabajo • Depresión • Frustración • Aburrimiento • Distanciamiento afectivo • Impaciencia • Desorientación • Sentimientos de soledad y vacío • Impotencia • Sentimientos de omnipresencia 	<ul style="list-style-type: none"> • 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)

De todos los síntomas enseñados en la tabla anterior, en este estudio solo se escogieron los relacionados con el aspecto emocional para conocer las sensaciones de ansiedad, depresión, frustración, aburrimiento, soledad e impotencia de los participantes en torno a los problemas descritos anteriormente en la figura 4.

En tal sentido, se puede indicar que cuando no existe retroalimentación inmediata por parte de los facilitadores del curso en línea, los participantes suelen sentir, principalmente, soledad (38 %), ansiedad (26 %) y frustración (15 %) (figura 5).

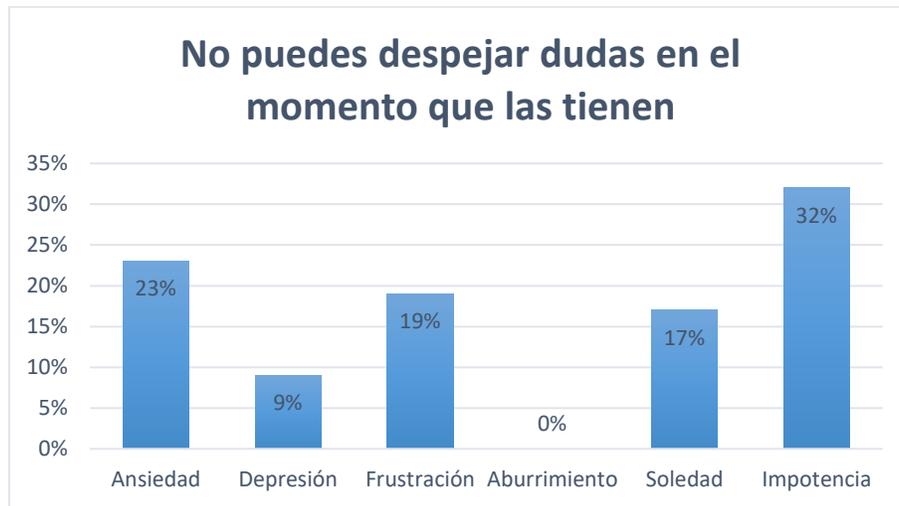
Figura 5. Porcentajes en torno a los sentimientos que se producen en los participantes cuando no reciben una retroalimentación inmediata en el curso en línea



Fuente: Elaboración propia

Asimismo, en la figura 6 se puede apreciar que cuando no pueden despejar dudas en el momento los entrevistados sienten principalmente impotencia (32 %), ansiedad (23 %) y frustración (19 %).

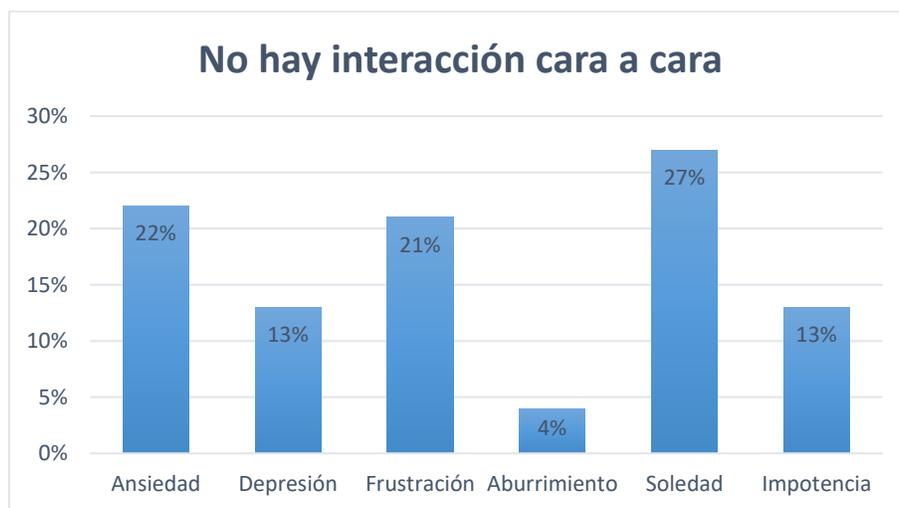
Figura 6. Porcentajes en torno a los sentimientos que se producen en los participantes cuando en el curso en línea no pueden despejar dudas en el momento que las tienen



Fuente: Elaboración propia

Por otra parte, en la figura 7 se observa que la falta de contacto personal suele provocar en los consultados sentimientos de soledad (27 %), ansiedad (22 %) y frustración (21 %).

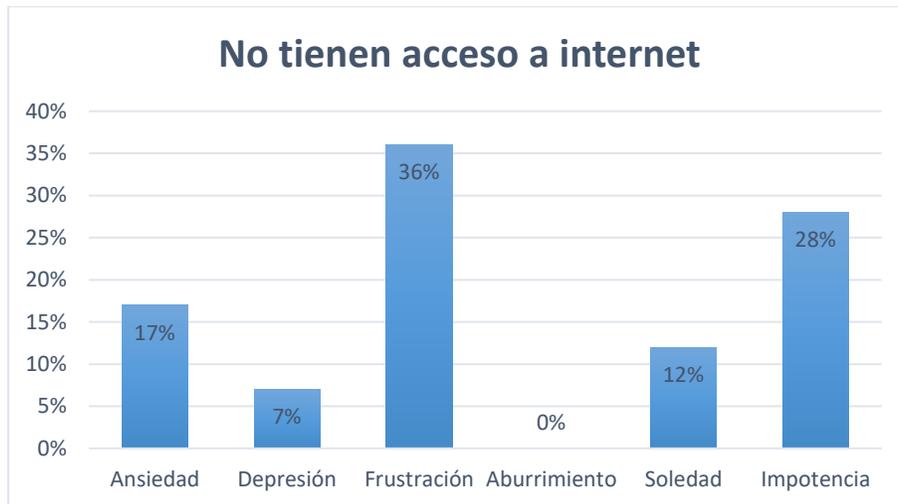
Figura 7. Porcentajes en torno a los sentimientos que se producen en los participantes debido a la escasa interacción personal que existe en el curso en línea



Fuente: Elaboración propia

Igualmente, y en cuanto a los sentimientos que surgen en los participantes por no tener acceso a internet, se pueden mencionar los siguientes: frustración (36 %), impotencia (28 %) y ansiedad (17 %) (figura 8).

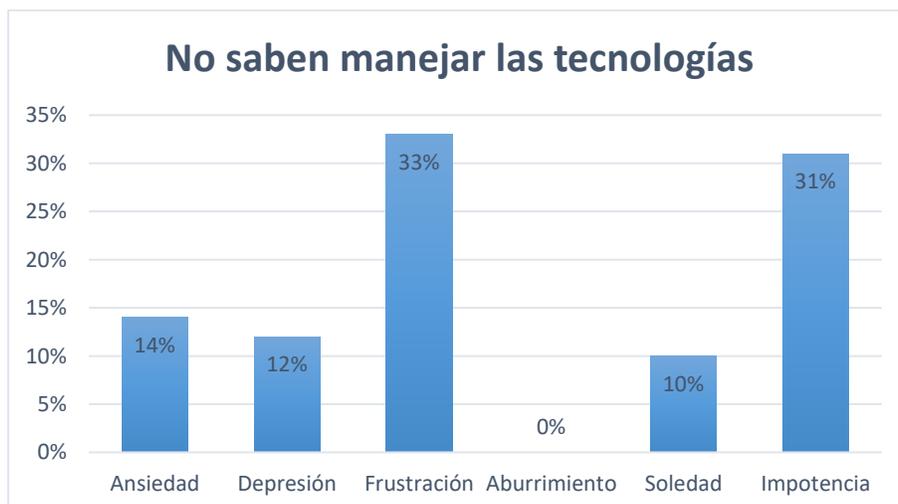
Figura 8. Porcentajes en torno a los sentimientos que se producen en los participantes cuando no tienen acceso a internet



Fuente: Elaboración propia

Igualmente, el no saber manejar las tecnologías produce en los entrevistados sentimientos de frustración (33 %), impotencia (31 %) y ansiedad (14 %) (figura 9).

Figura 9. Porcentajes en torno a los sentimientos que se producen en los participantes debido a no saber manejar las tecnologías



Fuente: Elaboración propia

Finalmente, en la figura 10 se observa que las clases en línea, cuando son comparadas con las presenciales, causan en los consultados sentimientos de soledad (26 %), ansiedad (16 %) y frustración (18 %).

Figura 10. Porcentajes en torno a los sentimientos que se producen en los participantes cuando comparan las clases en línea con las presenciales



Fuente: Elaboración propia

Conclusiones

Los resultados de este trabajo permiten señalar que en los estudiantes consultados se perciben sentimientos de ansiedad, frustración, soledad e impotencia producto de algunas dificultades que ellos han percibido al optar por realizar sus estudios de manera virtual como lo son la adaptación al cambio de modalidad presencial a virtual, desconocimiento de las TIC, el no tener muchas veces acceso a internet, contacto físico y que no pueda haber en el momento la aclaración de dudas y una etroalimentación. Ahora bien aunque es cierto que los datos recabados en esta investigación no constituyen una prueba contundente para afirmar que los participantes padecen el síndrome de burnout que era el objetivo planteado, esto nos lleva a realizar otro tipo de estudios como son síntomas conductuales y psicosomáticos de los estudiantes. Se puede señalar que si las emociones arrojadas no son tratadas o contrarrestadas por los profesores de los cursos en línea, es probable que dicho fenómeno termine por desarrollarse en ellos.

Para finalizar se determina que deben realizarse estudios posteriores con esta misma población para indagar en otras variables relacionadas, por ejemplo, con la eficacia escolar, la deserción escolar, la disminución en el interés por realizar las actividades asignadas, así como las alteraciones en la vida familiar. Igualmente, se debe profundizar en otras reacciones de los estudiantes relacionadas, por ejemplo, con la irritabilidad y el mal humor, así como con cambios en la actitud o agotamiento mental.

Referencias

- Aliaga, F. y Bartolomé, A. (2005). *El impacto de las nuevas tecnologías en educación*. Recuperado de <https://www.uv.es/aliaga/curriculum/Aliaga&Bartolome-2005-borrador.pdf>.
- Apiquian, A. (2007). El síndrome del burnout en las empresas. Ponencia presentada en el III Congreso de Escuelas de Psicología de las Universidades Red Anáhuac. Mérida, Yucatán 26 y 27 de abril, 2007. Recuperado de <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-28861/sindrome%20burnout.pdf>.
- Atance, J. C. (1997). Aspectos epidemiológicos del síndrome de burnout en personal sanitario. *Española de Salud Pública*, 71(3), 293-303. Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1135-57271997000300008&script=sci_abstract.
- Brandán, A. (2007). La diferencia es que... los adultos mayores existen. *Revista de Informática Educativa y Medios Audiovisuales*, 4(9), 35-42. Recuperado de <http://laboratorios.fi.uba.ar/lie/Revista/Articulos/040409/A5mar2007.pdf>.
- Hernández, C., Juárez, A., Hernández, E. y Ramírez, J. (2005). Burnout y síntomas somáticos cardiovasculares en enfermeras de una institución de salud en el Distrito Federal. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 13(3), 125-132. Recuperado de <http://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=4528>.
- López, C. (2004). Síndrome de burnout. *Revista Mexicana de Anestesiología*, 27(1), 131-133. Recuperado de <http://www.medigraphic.com/pdfs/rma/cma-2004/cmas041ac.pdf>.

- Maslach, C. and Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2, 99-113.
- Oliveros, S. (2017). *El burnout médico y las nuevas tecnologías*. Recuperado de <https://www.grupodoctoroliveros.com/el-burnout-medico-y-las-nuevas-tecnologias>.
- Pavón, F. y Ruiz, A. (2000). Las personas mayores y la sociedad de la información: ¿Inclusión o exclusión social? En Valenzuela, E. y E. Alcalá, (eds.), *El aprendizaje de las personas mayores ante los retos del nuevo milenio* (163-169). Madrid: Dykinson.
- Salanova, M. y Schaufeli, W. (2000). Exposure to Information Technologies and its relation to Burnout. *Behaviour y Information Technology*, 19(5), 385-392.
- Salanova, M., Grau, R., Llorens, S. y Schaufeli, W. B. (2001). Exposición a las tecnologías de la información, burnout y engagement: el rol modulador de la autoeficiencia profesional. *Revista de Psicología Social Aplicada*, 11(1), 69-90. Recuperado de http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/03/2001_Salanova-Grau-Llorens-Schaufeli.pdf.
- Síndrome de burnout y nuevas tecnologías* (s.f.). Recuperado de <https://burnout.comocombatir.com/sindrome-de-burnout-y-nuevas-tecnologias.html>.