

# Dimensión social de la organización del trabajo: su incidencia en el síndrome de *burnout*<sup>1</sup>

## Social dimension of the work organization: incidence in *burnout* syndrome

Héctor L. Bermúdez\*, Diana Marcela Benjumea Calderón\*\*, Daniela Córdoba Toro\*\*\*

Universidad de Antioquia

Recibido: 11 de mayo de 2023 – Aceptado: 12 de febrero de 2024 – Publicado: 13 de enero de 2025

### Forma de citar este artículo en APA:

Bermúdez, H. L., Benjumea Calderón, D. M. & Córdoba Toro, D. (2025). Dimensión social de la organización del trabajo: su incidencia en el síndrome de burnout. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 16(1), 185-207. <https://doi.org/10.21501/22161201.4714>

### Resumen

El *Síndrome de Burnout* es catalogado como una enfermedad laboral en Colombia, sin embargo, no hay claridad sobre su diagnóstico y tratamiento, fundamentalmente, porque las empresas lo identifican a partir de factores individuales y no modifican las condiciones de la organización del trabajo, especialmente las relaciones de poder y de jerarquía. **El objetivo** de la investigación fue identificar la incidencia que tiene la dimensión social de la organización del trabajo en la generación y el desarrollo del Síndrome de Burnout. **Método:** el análisis de testimonios logrados por medio de entrevistas en profundidad, a personas que pa-

<sup>1</sup> El artículo es producto de la investigación que lleva el mismo título, respaldada por la Maestría en Gestión Humana y el Grupo de Investigación COMPHOR del Departamento de Ciencias Administrativas de la Universidad de Antioquia, Colombia.

\* Doctor en Sociología, Université du Québec à Montréal, Canadá. Docente Investigador Departamento de Ciencias Administrativas Universidad de Antioquia, Director del Grupo de investigación COMPHOR. Medellín-Antioquia. Correo: hectorl.bermudez@udea.edu.co, ORCID: 0000-0003-4369-6135, Scholar <https://scholar.google.com/citations?user=4ucN2oEAAA&hl=es&oi=ao>

\*\* Magíster en Gestión Humana Universidad de Antioquia. Correo electrónico: diana.benjumea@udea.edu.co, ORCID: 0000-0003-4245-5815.

\*\*\* Magíster en Gestión Humana Universidad de Antioquia. Correo electrónico: daniela.cordobat@udea.edu.co, ORCID: 0000-0001-6064-3399

decieron este síndrome, se diseñó con enfoque cualitativo haciendo énfasis en el impacto sobre la salud mental y física que el burnout causó en cada una ellas. **Resultados:** el agotamiento emocional se observó en aspectos como cansancio continuo, pereza, y angustia entre otros. **Conclusión:** mientras que la dimensión social de la organización del trabajo permanezca intacta, el burnout y el sufrimiento invalidante en las personas se mantiene.

## Palabras clave

Síndrome de Burnout; Organización del trabajo; Dimensión social de la-organización del trabajo; Enfermedad laboral; Salud mental; Enfermedad laboral.

## Abstract

Burnout syndrome is classified as an occupational disease in Colombia, but there is no clarity about its diagnosis and treatment, mainly because companies identify it based on individual factors and do not change the conditions of work organization, especially power and hierarchy relationships. **The objective** of the research was to identify the incidence of the social dimension of the organization of work in the generation and development of the burnout syndrome. **Method:** the analysis of testimonies obtained through in-depth interviews with people who suffered from this syndrome was designed, with a qualitative approach, emphasizing the impact on mental and physical health that burnout caused in each of them. **Results:** emotional exhaustion was observed in aspects such as continuous fatigue, laziness and anguish, among others. **Conclusion:** as long as the social dimension of work organization remains intact, burnout and disabling suffering in people remain.

## Keywords

Burnout syndrome; Work organization; Social dimension of work organization; Occupational illness; Mental health; Occupational disease.

## Introducción

*Burnout* es el anglicismo utilizado en el mundo para nombrar un conjunto de síntomas patológicos causados por el trabajo que atenta contra la salud mental y física de ciertos trabajadores (Freudenberger, 1974). Aquel, emerge como una respuesta prolongada a estresores crónicos emocionales e interpersonales en el trabajo (Maslach & Leiter, 2016). En Colombia, la normatividad estatal de las enfermedades laborales lo nombra como el “Síndrome de agotamiento profesional” y le asigna el código CIE-10: “Z73.0” (Presidencia de la República de Colombia, 2014, Decreto 1477, Artículo 1). Los expertos (Maslach et al., 2001; Maslach y Jackson 1981; y Kirouac, 2007, 2015), señalan que es adquirido por causas propias del trabajo más que por condiciones individuales del trabajador.

Por eso, para su explicación resulta crucial el estudio de las dimensiones técnica y social de la organización del trabajo. Sin embargo, los elementos inherentes a la dimensión técnica aparecen copiosamente documentados como factores de riesgo (Presidencia de la República de Colombia, 2014, Decreto 1477, Artículo 1; Loaiza & Peña, 2013; Maslach & Leiter, 2016), mientras que, los de la dimensión social, figuran menos estudiados.

Asimismo, se aclara que la dimensión técnica de la organización del trabajo se define a partir de las particularidades inherentes a la tarea propiamente dicha, mientras que, la dimensión social de la organización del trabajo, se refiere, fundamentalmente, a las relaciones de poder. Un experto en análisis organizacional como Mintzberg (1979) señala que es en las empresas que se estructuran como “burocracias mecánicas” en las que es posible observar, con mayor claridad, este tipo de asuntos: el reparto de las tareas como tal (dimensión técnica) y la distribución de las relaciones de poder (dimensión social).

Al respecto, las investigaciones que se han realizado recientemente en Colombia, en su mayoría, se orientan a estudiar profesionales del sector salud, sanitario y educativo, lo que evidencia la prevalencia del síndrome en estas profesiones, como se ha planteado desde los primeros estudios del *burnout*. En la revisión de la literatura especializada, llama la atención la dificultad de hallar investigaciones centradas en el estudio de trabajadores diagnosticados con Síndrome de Burnout como enfermedad laboral, pues, la mayoría, se ha enfocado en diagnósticos de prevalencia del síndrome en las poblaciones estudiadas mediante el *Maslach Burnout Inventory* (MBI) (Maslach & Jackson, 1981).

Este tipo de críticas ha sido documentado, entre otros, por Kirouac (2007, 2015), quien se ha inquietado igualmente porque, en general, el estudio del *burnout*, en el mundo, ha privilegiado el enfoque de indicadores médicos; es decir, un enfoque “psicologizador” e, incluso, “individua-lizador”, que desconoce la influencia directa de la organización del trabajo sobre la experiencia sensible del trabajador.

Se considera necesario comprender, entonces, la relación entre el Síndrome de Burnout y la dimensión social de la organización del trabajo para visibilizar algunos de los aspectos que pueden generar este síndrome y ampliar su comprensión, focalizando la atención no solo en las condiciones individuales del trabajador o en los asuntos técnicos inherentes al trabajo, sino en otros aspectos que son relevantes para ser tenidos en cuenta en la dirección de las empresas. Emerge, así, una oportunidad para interrogarse por los principales elementos de la mencionada dimensión social de la organización del trabajo contemporáneo y su impacto sobre el bienestar mental y físico de los trabajadores.

Así, el propósito de la investigación fue identificar los principales elementos de la dimensión social de la organización del trabajo que inciden en la generación y el desarrollo del Síndrome de Burnout. Para esto, se describe de forma general la noción teórica de *burnout* y se indaga sobre la forma como se realiza en Colombia el diagnóstico de dicho síndrome como enfermedad laboral; luego, se realiza una caracterización de la organización del trabajo en sus dimensiones social y técnica; posteriormente, se desarrolla el análisis de los testimonios de las personas entrevistadas que fueron diagnosticadas con Síndrome de Burnout y el impacto de los elementos de la organización social del trabajo sobre su salud mental y física.

## Marco teórico

### El Síndrome de Burnout

El estudio sobre el Síndrome de Burnout se ha desarrollado desde hace medio siglo. En 1974, Herbert Freudenberger fue el primero en utilizar el término *burnout* para referirse a una fatiga laboral particular que observaba en el comportamiento de un grupo de trabajadores. Estos, evidenciaban pérdida de energía, desmotivación, agotamiento y falta de interés en el trabajo, luego de un período de servicio de entre uno y tres años (Carlin & Garcés de los Fayos, 2010).

De este modo iniciaron las primeras hipótesis sobre el *burnout*, las cuales afirman que, las personas que lo padecen, muestran en su entorno laboral disminución en la sensibilidad y comprensión hacia los usuarios, así como una relación distanciada y cínica con las personas que interactúan, además de diferentes manifestaciones individuales en la salud. Freudenberger (1974) señala que, el *burnout*, se manifiesta por medio de signos físicos como dolor de cabeza, insomnio, cansancio excesivo y signos comportamentales como irritabilidad, paranoia y síntomas similares a los de la depresión y la ansiedad.

De acuerdo con este autor, el *burnout* es un síndrome que, además de manifestarse en un agotamiento laboral, también genera deterioro en la salud física y mental de la persona que lo padece. Freudenberger (1974) lo define como una “sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resulta de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador” (Carlin & Garcés de los Fayos, 2010, p. 170). En su texto seminal, aparece la definición:

El diccionario define el verbo “*burnout*” como “fallar, desgastarse o agotarse al hacer demandas excesivas de energía, fuerza o recursos”. Y eso es exactamente lo que sucede cuando un miembro del personal de una institución alternativa se agota por cualquier motivo y queda inoperante a todos los efectos. (Freudenberger, 1974, p. 159)

Estas orientaciones representaron un gran aporte y abrieron una puerta hacia la indagación sobre este síndrome. Años más tarde, Maslach y Jackson (1981) se interesaron en estudiar el *burnout* y lo explicaron como un proceso gradual de pérdida de responsabilidad personal y desinterés cínico entre los compañeros de trabajo e insatisfacción con los logros laborales (Carlin & Garcés de los Fayos, 2010). Este primer aporte de Maslach (Maslach & Jackson, 1981) está de acuerdo con Freudenberger (1974) en que se trata de un síndrome que afecta a los trabajadores y está relacionado directamente con las actividades que realiza en su lugar de trabajo.

Basados en esa explicación de Maslach sobre el *burnout*, en 1981 Maslach y Jackson diseñaron una escala para identificar aspectos del síndrome de *burnout* en profesionales. El Sahili (2015) dice al respecto que, el *Maslach Burnout Inventory*, fue un instrumento diseñado para medir el *burnout* desde tres dimensiones: el agotamiento emocional, el cinismo y la baja realización personal, propuesta que, desde el principio, fue acogida por la comunidad científica. Desde aquel momento el inventario de Maslach se ha convertido en la herramienta más utilizada para identificar en los trabajadores el padecimiento de esta enfermedad.

En una entrevista concedida a Juárez (2014), Maslach señala que, este síndrome, se adquiere por causas propias del trabajo, más que por una patología que padece el trabajador. Allí, Maslach argumenta que, cuando las empresas no reconocen el lado humano del trabajo, se genera un desajuste entre el trabajo y la persona, que aumenta la posibilidad de padecer *burnout*; igualmente, insiste en que este síndrome no es un problema de las personas, sino del ambiente del trabajo que

genera estresores constantes sobre estas. Tales aseveraciones ratifican que, el *burnout*, es causado por el entorno en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar y no por una condición de salud individual.

Por consiguiente, puede decirse que el *burnout* aparece cuando hay una exposición prolongada a agentes estresores, por lo que es común que muchas personas lo relacionen con estrés. Pero Maslach (2014) sostiene que el *burnout* es diferente, pues inicia con una disminución del entusiasmo por el trabajo, después, se siente apatía por lo que hace (expresada en cinismo), lo cual afecta emocionalmente la persona, mientras que el estrés se manifiesta deteriorando fisiológicamente la salud del individuo (Juárez, 2014). Conforme con esta diferenciación que hace Maslach, se puede decir que, el *burnout*, es un efecto a largo plazo, mientras que, el estrés, es una reacción fisiológica más inmediata.

Según Gómez y Escobar (2002), el término estrés se utiliza para hacer referencia a las condiciones que perturban la homeostasis fisiológica o psicológica y que el organismo percibe de forma agresiva. Estos autores indican que, la respuesta inmediata al estrés, incluye componentes fisiológicos como aumento de energía, incremento en la entrada de oxígeno, desequilibrio de la temperatura corporal e inhibición de los sistemas corporales que no participan activamente en la respuesta al estresor.

En Colombia, el protocolo para la determinación del origen de las patologías derivadas del estrés (2014) describe lo siguiente para establecer diagnóstico del síndrome:

Para determinar el origen del *burnout*, que exista presencia de cansancio o agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, debe responder a los criterios descriptivos vigentes, documentados por autoridades científicas internacionales (actualmente el referente es la definición del CIE 10). (p. 19)

Se remite al código Z73.0–Síndrome de agotamiento profesional.

Los aportes sobre la comprensión del Síndrome de Burnout también se complementan con los estudios de Kirouac (2007, 2015), quien se acerca al *burnout* desde un enfoque más social que terapéutico; su tesis se apoya en Alain Ehrenberg (1991, 1995, 2000), reconocido por sus estudios sobre la fatiga, quien propone analizar la relación entre los factores de emergencia del *burnout* y la estructura de orden social en la organización como las prácticas de dominación en la administración del trabajo.

La contribución de Kirouac (2007, 2015) se ubica en el cambio de milenio, época desde la cual aumentaron los diagnósticos y el interés por el síndrome de *burnout*. Tanto Kirouac (2007, 2015) como Ehrenberg (1991, 1995, 2000) indican que, el *burnout*, puede entenderse como un síntoma

de esta época, en la cual las dinámicas tranquilizadoras generadas por las agencias socializadoras como el Estado, la religión, la empresa, la familia y la escuela han ido perdiendo su eficacia, lo que ha generado en los individuos una enorme fatiga existencial” (Ehrenberg, 2000).

La propuesta de aquellos autores es que este fenómeno se puede afrontar con cambios en la organización del trabajo. La conclusión de Kirouac (2007) es que, el individuo que padece *burnout*, ve su estado de salud fuertemente mejorarse tan pronto se encuentra separado de las actividades laborales.

## La dimensión social de la organización del trabajo

La división del trabajo social es una noción sociológica que está presente desde las teorizaciones de los precursores de la sociología como disciplina científica: Comte (1852), Tocqueville (1840) y Marx (1867), solo por mencionar algunos, se interesaron en esta categoría. De hecho, el trabajo de Durkheim (1893) —como se sabe, uno de los “padres fundadores” de la sociología—, está cimentado sobre esta noción, como lo indica el propio título de su tesis doctoral<sup>2</sup>.

Sin embargo, no debe confundirse con la noción, también sociológica, de “organización del trabajo”: el taylorismo, el fordismo y el toyotismo son nombres que se dan a ciertas figuras de la mencionada organización del trabajo (Coriat, 2000); esta última, como se verá enseguida, ha sido explicada por los sociólogos industriales en sus dos dimensiones: una técnica y otra social. Así, con el propósito de contextualizar el problema de la investigación, se presenta una sucinta genealogía de aquella categoría teórica nombrada como la “dimensión social de la organización del trabajo”.

Inspirado en el artículo “Alfiler” de la *Enciclopedia* de Diderot, publicada en 1755, Adam Smith (1981) enunció, dos décadas después, en el primer capítulo de *La riqueza de las naciones*, las ventajas de la división del trabajo. Según Smith (1981), así como el trabajo de fabricación de alfileres se podía mejorar si se dividía en dieciocho operaciones diferentes (sacar el alambre de la bobina, extenderlo, cortarlo, poner la cabeza del alfiler, blanquearlo, etc.), así también “en cualquier arte y manufactura la división del trabajo al máximo da lugar a un aumento proporcional de la fuerza productiva de trabajo” (pp. 14-15). Aunque esta parcelación del trabajo escandalizó a importantes autores e industriales de la época, pues la consideraban embrutecedora (Lémontey, 1801; Comte, 1852; Sismondi, 1803; Tocqueville, 1840), fueron las ideas de Smith las que resultaron adaptadas a la industria manufacturera y, de hecho, sirvieron como base teórica de la economía política que se desarrollará posteriormente.

<sup>2</sup> Publicada originalmente en 1893, se tituló, precisamente: *De la división del trabajo social*.



Poco más de un siglo después, la doctrina de Frederick W. Taylor (1919), que consideraba que la dirección de la empresa debía encargarse de las consignas del conocimiento, mientras que los obreros debían obedecer aplicándolas, conseguía imponer una forma de *organizar* el trabajo que incluía esta versión de la división de las actividades en la industria manufacturera mundial; esta fue denominada por Taylor (1919) como la *organización científica del trabajo*.

Nótese que se trata de dos dimensiones diferentes de la mencionada organización del trabajo: una —tanto en las ideas de Smith (1981) como en las de Taylor (1919)— hace relación a la parcelación de la actividad industrial en diferentes operaciones a ejecutar por los obreros, esto es, una *dimensión técnica* de la organización del trabajo. La otra dimensión es central en la doctrina tayloriana: un actor social (la dirección) ordena, mientras que, otro actor (el obrero), obedece, se trata así de una *dimensión social* de la organización del trabajo.

Es justamente sobre estas dos dimensiones de la organización del trabajo que se fundó la sociología industrial europea, principalmente, francesa. Los estudios de Friedmann (1946), Naville (1962) y Touraine (1965), entre otros, hacen célebres contribuciones al respecto. Igualmente, los representantes de la *Teoría de la regulación* (Aglietta, 1976; Bélanger & Breton, 1992) se detuvieron a analizar tales dimensiones. De la misma manera, los autores de la psicodinámica del trabajo, como Dejours (1988, 2020) y sus continuadores, y los de la sociología clínica, Aubert y Gaulejac (1991), entre otros, se interesaron también por las explicaciones sobre las experiencias sensibles del trabajador, teniendo en cuenta como noción clave a la organización del trabajo.

Según estos autores, esta noción central no puede ser considerada como algo dado de antemano, como si fuera un dato preexistente, un sustantivo. Al contrario, organizar el trabajo significa acción y, dirigirlo, poder. La organización del trabajo es definida por Dejours (1988) como la distribución del contenido de las tareas, el ritmo del trabajo, los criterios con que se asignan las funciones al trabajador en relación con los demás y las relaciones laborales.<sup>3</sup>

Así, en esta investigación, por dimensión social de la organización del trabajo se entiende todo lo inherente a la distribución de las relaciones de poder que se establecen en el escenario del trabajo, tanto entre los jefes y su personal subalterno como entre compañeros en el nivel horizontal. Esta dimensión social aparece determinada por la lógica que rige a la dirección general de la empresa (la lógica managerial), se manifiesta en todos los escalones jerárquicos, aparece encarnada en los responsables de dirigir cualquier tipo de actividad organizacional y opera en los subalternos como si fuera una dimensión dada.

<sup>3</sup> La investigación sobre la dimensión social de la organización del trabajo continúa actualmente (véase, por ejemplo: Bermúdez, 2017, 2020; Wikander, 2016; Kirouac, 2015).



## Método

La investigación se diseñó con un enfoque cualitativo (Beaud, 2018; Galeano, 2021, 2012) que permitió comprender los argumentos sobre las vivencias y los sentimientos relatados por las personas que padecieron Síndrome de Burnout, la forma cómo se comenzó a transformar su salud, su manera de hacer el trabajo y su vida en general. Como es sabido, este enfoque posibilita el examen de las experiencias y percepciones que tienen los participantes, a través, por ejemplo, de las conversaciones orientadas por medio de entrevistas.

Los estudios cualitativos ponen especial énfasis en la valoración de lo subjetivo y lo vivencial, privilegian lo cotidiano y cultural para comprender la lógica y el significado que tienen los procesos sociales; esto, porque los propios actores son los que viven y producen la realidad sociocultural (Galeano, 2012). Considerando esto encontramos que, este enfoque, permitió el acercamiento a la realidad vivida por cada persona en su entorno laboral, las tareas que realiza, sus funciones, el lugar que ocupa en la estructura jerárquica, su convivencia en el trabajo, etc., asuntos que llevaron a conocer cómo, en ellos, las relaciones de poder en el trabajo incidieron en el padecimiento del síndrome de *burnout*.

Más concretamente el estudio fue hermenéutico. Nos inspiramos en los esfuerzos de Gadamer (1960/1993) por establecer los *Fundamentos de una hermenéutica filosófica*, específicamente, en la elucidación del “fenómeno de la comprensión y de la correcta interpretación de lo comprendido” (Gadamer, 1960/1993, p. 23). De acuerdo con Muñoz (2002), la hermenéutica es un diálogo con el contexto en el que el objetivo no es imponer los argumentos de los investigadores, sino mostrar las posibilidades de acuerdo con lo interrogado.

En este sentido, se pretendió, por medio del diálogo en entrevistas, interpretar los relatos que entregaron las personas y, así, identificar de qué manera las relaciones de poder incidieron en la aparición del Síndrome de Burnout. Teniendo en cuenta lo anterior, se prestó especial atención en orientar la conversación de una manera que facilitara la expresión espontánea de los participantes de la investigación, sin guiar de manera forzada sus respuestas hacia las conjeturas de los investigadores.

Así, por medio de “entrevistas no dirigidas” (Beaud, 2018) conocimos los testimonios de los participantes, lo cual permitió analizar la relación que tienen las dos categorías de la investigación. Por la naturaleza de la problemática a investigar y porque se buscó que fuera abordada a partir de las situaciones vividas por personas que hubieran padecido Síndrome de Burnout —además de ser consecuentes con el enfoque hermenéutico—, la “entrevista en profundidad” (Sierra,

2019; Beaud, 2018) fue la técnica con la cual se recolectó la información, con el fin de conocer, interpretar y analizar el relato de los informantes. En este sentido, las entrevistas se realizaron a ocho personas, propiciando varios encuentros con cada una, como se muestra en la tabla 1.

**Tabla 1**

*Descripción de la población objeto de estudio*

Entrevistado	Sexo	Síndrome de Burnout Diagnosticado por	Forma como se enteró del síndrome	Número de entrevistas
P1	Masculino	Psicóloga ocupacional	La psicóloga le dijo que estaba padeciendo <i>burnout</i> según los resultados de evaluación de riesgo psicosocial que realizaron en la empresa en la que trabajaba.	2
P2	Femenino	Profesional en Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)	El responsable de SST de la empresa en la que trabajaba le informó que sufría de <i>burnout</i> .	2
P3	Femenino	Psiquiatra particular	Una psiquiatra le entregó este diagnóstico en la fórmula médica de su primera consulta.	1
P4	Femenino	Directora de gestión humana	La directora de gestión humana de la empresa en la que trabajaba le notificó que estaba padeciendo <i>burnout</i> .	2
P5	Femenino	Psiquiatra particular	Un psiquiatra le manifestó que estaba padeciendo de este síndrome.	1
P6	Femenino	Psiquiatra y médico general	En una cita con médico general, este le informa que sus síntomas corresponden al síndrome de <i>burnout</i> y la remite a psiquiatría.	3
P7	Masculino	Médico internista	Fue a consulta para tratar su aumento de peso, pero, de acuerdo con los síntomas que relató, el médico le informó que estaba sufriendo el síndrome del "hombre quemado".	1
P8	Femenino	Psicóloga ocupacional	La psicóloga de la administradora de riesgos laborales aplicó el inventario de Maslach, en el cual ella y varios compañeros de la institución resultaron con prevalencia de síntomas de <i>burnout</i> .	2

La información recolectada se analizó a partir del análisis crítico del discurso orientado textualmente (ADOT) como el que propone Norman Fairclough (1985, 2004; Fairclough & Fairclough, 2018), en el cual el principal interés de análisis son las representaciones discursivas de las manifestaciones sociales. Según Fairclough, el ADOT permite que el discurso se considere como práctica social, ya que, el lenguaje, es un elemento integral del proceso social y el discurso no se compone únicamente de componentes lingüísticos, sino, también, de lenguaje corporal, facial y otras formas de comunicación. Al orientarnos por este enfoque, fue necesario examinar textualmente lo que los participantes expresaron, teniendo en cuenta la intención de lo dicho, la naturalidad, la ingenuidad, la manifestación de emociones, etc.

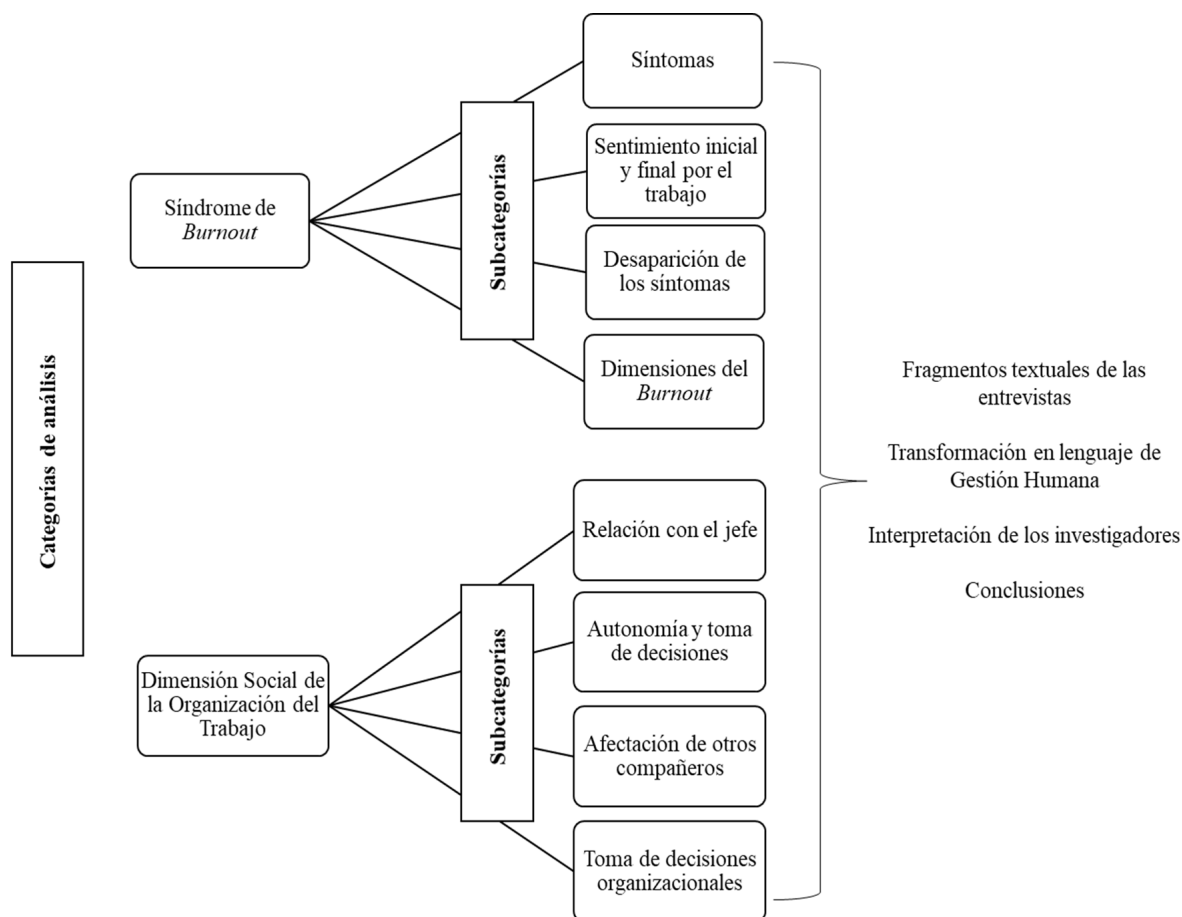
Por su parte, Beaud (2018) enfatiza que, la escucha atenta de las grabaciones y la transcripción con fidelidad de las entrevistas, son “una forma impresionante de analizar y acelerar hipótesis de trabajo” (p. 210). Así, al momento de analizar las transcripciones de las entrevistas, fue indispen-

sable tener en cuenta las pausas, los silencios, la risa y demás señales que brindaban información sobre la experiencia vivida de quienes entrevistamos, para no perder datos valiosos que ayudaron a comprender de una forma mucho más integral el fenómeno investigado.

Para el análisis de las entrevistas, se utilizó el instrumento propuesto por De Castro et al. (2007), el cual se adaptó de la siguiente manera: (a) categoría de análisis; (b) categorías emergentes (o subcategorías); (c) fragmentos textuales de las entrevistas; d) transformación en lenguaje de gestión de personal; (e) interpretación de los investigadores; (f) conclusiones. Este instrumento permitió clarificar las manifestaciones de los participantes con los hallazgos teóricos de ambas categorías; también, facilitó disminuir los prejuicios de los investigadores, guiar las interpretaciones y determinar las conclusiones.

En la figura 1, se presenta el esquema utilizado para el análisis de la información recolectada.

Figura 1. Esquema del análisis de las entrevistas



## Resultados y discusión

### El Síndrome de Burnout

Las tres dimensiones del Síndrome de Burnout (agotamiento emocional, baja realización personal y cinismo) fueron claramente identificadas en el diálogo con los entrevistados, las más evidentes fueron las dos primeras. El agotamiento emocional se observó en aspectos como cansancio continuo, pereza y angustia por asistir al lugar de trabajo, pensamientos recurrentes sobre temas laborales aún por fuera de su jornada laboral, fluctuaciones en el estado de ánimo y falta de concentración. La baja realización personal la manifestaron al sentir que tenían baja productividad, constantes cuestionamientos sobre su rol profesional, inseguridad y comparación con otros compañeros.

Al respecto, dos de los entrevistados mencionaron lo siguiente; el primero, señaló: “A nivel psicológico pienso que me sucedió mucho el agotamiento mental; me costaba mucho concentrarme. Cuando había que hacer alguna actividad, alguna tarea me costaba mucho asociar las actividades que iba a hacer”. El segundo, por su parte, sostuvo: “Otro síntoma era sentir la pereza para ir a trabajar todos los días. Y preguntarme y preguntarme: ¿esto sí es lo que quiero? ¿esto sí es realmente lo que yo quiero?”

El cinismo se identificó a partir de argumentos expresados como desinterés por las funciones realizadas, cuestionamientos y poca credibilidad hacia las estrategias de la organización. Una participante comenta con ironía: “Yo no les creía nada ... no le creía a nada de las tales estrategias. Yo decía: ¿van a hacer esto? ¡*Guau!* me muero de la risa; entonces, me volví muy cuestionadora”.

En todos los entrevistados, se manifestaron también síntomas físicos, cambios en la salud y en su estado de ánimo. Estos síntomas coinciden con los principales signos físicos y comportamentales descritos por Freudenberger (1974), los cuales generan deterioro de la salud de quien padece *burnout*. Estamos ante lo que Kaës (2005) nombra como el sufrimiento invalidante. Los síntomas más comunes, entre los participantes, fueron dolores de cabeza, dificultad para dormir, gastritis, cansancio excesivo, irritabilidad. Condiciones de salud que, aunque incapacitan a las personas para el desarrollo de su vida diaria, no tienen una etiología biológica que pueda ser explicada médicamente por los profesionales de la salud que los tratan, porque no observan nada a través de los exámenes realizados y no se logra una recuperación, puesto que no se está interviniendo la causa real que las está generando.

Un entrevistado mencionó que perdió su cabello dado que, su trabajo, implicaba una exigencia muy alta: “A mí se me comenzó a caer el cabello, y muchísimo; era impresionante, se me caía el cabello del estrés”. En otro sentido, algunas de estas afecciones se producen de forma *silenciosa*, esto es, no aparecen síntomas significativos que la persona perciba claramente:

Llegó al punto en que sin yo darme cuenta comencé a sufrir de ansiedad, y entonces básicamente eso lo expresaba comiendo... no me daba cuenta, yo no era consciente de eso, pero cada vez que había una discusión yo salía a comer algo... durante ese año que permanecí en esas circunstancias ¡aumenté 17 kilos!

Se trata de los llamados síntomas silenciosos que emergen como producto de conflictos laborales, tensiones, altas cargas de trabajo y, sobre todo, la incapacidad para poder verbalizar las insatisfacciones en el trabajo (Chanlat & Bédard, 1997) o aquellos aspectos con los cuales se quiere hacer objeción y no es permitido. Pudo constatarse la tesis de Chanlat y Bédard (1997) según la cual la organización y el discurso *managerial* privilegian la rapidez en la ejecución de las actividades y procesos empresariales en detrimento de la vida personal, los afectos, los anhelos y sueños del empleado, lo cual ocasiona, en no pocas oportunidades, dificultades en el estado de ánimo, poca disposición para el trabajo y pérdida del sentido laboral y hasta existencial.

De hecho, la afectación de las relaciones familiares fue otro aspecto muy común entre los entrevistados porque, síntomas como falta del deseo sexual, irritabilidad, cansancio excesivo, alteraciones del estado de ánimo y falta de disfrute de las actividades cotidianas, generan, como se sabe, desequilibrio en el hogar y en las relaciones personales. Con Manrique et al. (2016) se dirá que, la mayor parte de los discursos e ideologías administrativas, privilegian la idea de *hombre económico*, un sujeto que se concibe solo para el trabajo, dejando de lado su historia, su singularidad y su deseo.

Asimismo, se encontró que, la mayoría de los entrevistados, presentaron disminución de los síntomas o recuperación total una vez que se retiraron del lugar de trabajo, por despido o renuncia, lo que hizo innecesario el tratamiento médico que se había instaurado; sin embargo, la mayoría consideró necesario continuar con acompañamiento terapéutico para sobrellevar las secuelas emocionales. Estas fueron algunas expresiones que mencionaron las personas entrevistadas cuando se indagó por su salida de las empresas; una de ellas sostuvo: “Desde el día que me dieron la noticia, yo esa noche dormí como un bebé... Realmente yo sentí que me había quitado una carga, que me había quitado un edificio de encima”.

Otra indicó lo siguiente: “Más o menos al mes [de dejar ese trabajo] yo no sentía ya dolor de cabeza, yo dormía bien..., empecé a bajar de peso..., yo me sentía completamente distinta”.

Un tercer entrevistado afirmó:

Desde que yo puse un pie fuera [de esa organización] nunca más volví a tener un ataque de estos, recuperé mi mente, recuperé mi memoria, me comencé a desarrollar como docente, empecé a encontrar otras habilidades que no tenía, dejé toda la medicina psiquiátrica.

Y, otra persona entrevistada, señaló: “Estoy súper bien, ya no sé qué es que mi cuerpo se comporte de esa manera tan agresiva, ya no sé qué es pisar un hospital”.

De esta manera, se pudieron constatar las afirmaciones tanto de Maslach (Juárez, 2014) como de Kirouac (2007): este síndrome no es un problema de las personas, sino del ambiente de trabajo y el estado de salud se mejora cuando el individuo que padece *burnout* se separa de sus actividades laborales. No obstante, las empresas perciben el *burnout* como una condición individual y, por esto, intervienen sobre las personas y no en la organización del trabajo en su dimensión técnica y mucho menos en su dimensión social.

En la totalidad de entrevistas, se identificó que, en ninguna de las empresas, hubo revisión de las situaciones reportadas por quienes estaban padeciendo estos síntomas, situaciones que denunciaban el estilo de comunicación, relaciones con el jefe, la toma de decisiones o distribución jerárquica abusiva; estas condiciones impactaron negativamente los trabajadores, el ambiente laboral y la organización porque la ausencia de salud de las personas afecta su desempeño, reduce la productividad e incrementa la insatisfacción laboral.

Según Lillo et al. (2014), una gestión deficiente de los riesgos psicosociales puede significar altos costos para la empresa por el aumento del ausentismo, el incremento de las renunciaciones voluntarias, el deterioro del clima organizacional, las sanciones de tipo civil y administrativo y la pérdida de reputación. Estas razones también llevan a demostrar lo necesario de centrar la intervención en el ambiente de trabajo.

Igualmente, se identificó, en los entrevistados, la satisfacción de pertenecer a la empresa donde trabajaban; algunos comentaban que era un lugar en el que veían la posibilidad de cumplir muchos sueños y lograr una realización profesional, desplegando sus potencialidades y su saber-hacer. Sin embargo, estos sentimientos fueron cambiando y se volvieron negativos por la decadencia en la relación con sus jefes o los cambios abruptos en la jerarquía, lo que causó en ellos una descompensación en su salud física y mental:

Era un trabajo donde yo todos los días estaba feliz, motivada, no importaba mucho el agotamiento normal por las funciones; yo llegaba tranquila, y todo era maravilloso. Hagan de cuenta como un cuento de hadas. Pero como en todo cuento de hadas ... siempre hay un villano.

En este sentido, se puede observar el paso del placer al sufrimiento en el trabajo y que, la ausencia de gestión de la dimensión social de la organización del trabajo, puede desencadenar en la persona el desequilibrio de su salud. Al respecto, Dejours (2020) afirma que, el aumento de las patologías mentales relacionadas con el trabajo, lo genera ciertos métodos de la organización del

trabajo que destruye los vínculos que se establecen entre las personas y que instalan el “sálvese quien pueda” (p. 3). Por este motivo, se resalta la importancia de considerar la dimensión social de la organización del trabajo como un aspecto fundamental para el cuidado de la salud mental de los trabajadores.

## La dimensión social de la organización del trabajo

Se constató que, las relaciones con los jefes, eran muy significativas para la experiencia laboral de los entrevistados. Sus testimonios expresaban dificultades constantes con los jefes, problemas en las relaciones de poder y la toma de decisiones organizacionales. Los relatos más frecuentes estuvieron orientados a la poca o nula comunicación, ausencia de retroalimentación, maltrato verbal, poco acompañamiento en los cambios, escasa claridad en las funciones u objetivos del cargo, cambios en el alcance del rol y en las funciones sin previo aviso o justificación y falta de autonomía.

Todas las personas manifestaron una alta carga laboral que, según ellos, no fue lo que contribuyó a la aparición de los síntomas, sino que reconocieron que las dificultades en las relaciones con el jefe, los cambios de directivas o de estructura jerárquica organizacional era lo que realmente había desencadenado el desarrollo de la sintomatología, el incremento del malestar con el trabajo y el deterioro de su salud.

Yo, el tema de cargas laborales lo sentía durante mi estadía en esa compañía; siempre en algún momento tuve que desarrollar funciones más allá de las señaladas en mi cargo, por más de 4 años estuve perfecto con eso; ya cuando empezó aquello de minimizarlo a uno, de no incluirle en ciertas cosas, etc., creo que ahí eso no ayudaba al estado de ánimo y se sumaba el que realmente sí había una carga laboral importante.

Se evidencia, entonces, que el factor de riesgo que desencadenó los síntomas fue el de las relaciones con el jefe, compañeros, jerarquía (dimensión social de la organización del trabajo) y no las condiciones de la tarea (dimensión técnica), riesgo que privilegian tanto las empresas como el Decreto 1477 de 2014 del Ministerio de Trabajo.

Otro de los aspectos que más visibilizaron el deterioro de la relación con el jefe en los entrevistados fue la limitación de la autonomía sobre sus funciones y sobre la toma de decisiones. Esto, demuestra que la dimensión social de la organización del trabajo puede representar para los trabajadores agentes estresores persistentes que conllevan al deterioro de su salud. La *Eurofound* y *EU-OSHA* (2014), en el estudio que realizaron de riesgos psicosociales en el trabajo, determinaron que “la autonomía puede ayudar a afrontar a la persona los estresores a los que está expuesta en su trabajo” (p. 39). Estos resultados muestran que, permitir que el trabajador tenga autonomía en sus funciones, contribuye al mantenimiento de su salud y bienestar.



Las decisiones organizacionales que se toman sin considerar lo que pueden ocasionar a las personas afectan al trabajador porque tienen relación directa con sus posibilidades de crecimiento, con las personas con las que se debe relacionar, con la estructuración de su trabajo o con el alcance de su rol. Muchas de estas decisiones no son explicadas a tiempo y generan sentimientos de frustración e inconformidad. Respecto a este tipo de relaciones entre las figuras de poder y los trabajadores, Cruz-Kronfly (2002) argumenta que el reto en la administración no debería ser convencer a los empresarios de ofrecer un trato más humano a los subordinados, pero es un tema siempre vigente porque parece que no hay ningún argumento que logre convencer del todo a los jefes de la necesidad de eliminar distancias, reconocer al otro e incluirlo en las decisiones que se toman; según el autor, parece una resistencia inconsciente en los directivos que hace que vean a los subordinados como un otro diferente que amenaza su identidad y su poder.

Asimismo, algunos de los participantes indicaron que muchos de sus compañeros también presentaron los mismos síntomas, asegurando que eran consecuencia del estilo de liderazgo del jefe. En este sentido, El Sahili (2015) dice que el *burnout* es contagioso en la medida en que las emociones de quienes lo presentan impactan a las personas que los rodean; las emociones no se guardan, se comunican y propagan dentro de la organización; lo que demuestra que, la forma de actuar de un líder, puede impactar positivamente a todo el equipo de trabajo o contaminarlos emocionalmente.

Las quejas entre compañeros por el ambiente laboral, el temor al jefe y la falta de intervención organizacional sobre estas situaciones hicieron parte de las descripciones realizadas por los entrevistados, quienes argumentan que no se trató de una situación individual, sino que eran condiciones que afectaban a todo el equipo de trabajo. Así lo describió uno de los participantes:

Recuerden que les había contado del *modus operandi* de frustrar a la persona.... Se trataba de algo así como de anularlo, eso ya había sucedido antes; digamos que en algún momento alguien siempre tenía que estar en el ojo del huracán.

Estas situaciones ocasionan, en los grupos de trabajo, malestar y agotamiento generalizado, temores, rumores; en general, un ambiente laboral tenso, porque surge el miedo a ser despedidos, “minimizados” o estigmatizados. Estas condiciones tampoco son favorables para las empresas, puesto que, sus empleados, no tienen suficiente energía para concentrarse en sus actividades y es muy probable que la productividad también se vea afectada.

Al analizar los testimonios, se identificó la relación directa entre la dimensión social de la organización del trabajo y la generación del síndrome de *burnout*; esto porque, cuando las relaciones no se basan en una adecuada comunicación, reconocimiento, explicación clara de los objetivos, trato respetuoso, entre otras características ya mencionadas, van desencadenando en la persona agotamiento, despersonalización o cinismo y baja realización personal, hasta generar consecuencias negativas en su entorno laboral, familiar y personal y afectar su salud física y mental.

## Conclusiones

Se analizaron los principales elementos de la dimensión social de la organización del trabajo que inciden en la generación y el desarrollo del síndrome de *burnout*, focalizando la atención no solo en las condiciones individuales del trabajador o en los asuntos técnicos inherentes al trabajo, sino en lo relacionado a la distribución de las relaciones de poder que se establecen en el escenario del trabajo.

Se encontró que, aunque el *burnout* es reconocido por la legislación colombiana (Presidencia de la República de Colombia, 2014, Decreto 1477, Artículo 1) como enfermedad laboral, las empresas en las que trabajaban los participantes buscaron causalidad en las condiciones individuales de las personas, por esto, algunas empresas no realizaron ningún tipo de intervención, otras, desarrollaron actividades dirigidas a los trabajadores como capacitaciones, acciones para promover los estilos de vida saludables, etc.; pero estas intervenciones no mostraron una solución para la empresa ni para el trabajador. De hecho, esto motivó la renuncia de algunas de las personas afectadas.

El contenido de la tarea y las condiciones de trabajo están asociados como factores de riesgo del Síndrome de Burnout, sin embargo, esto no fue lo que desencadenó sintomatología, porque —según lo que afirman— ellos “estaban acostumbrados a trabajar mucho”; comenzaron a percibir comportamientos irregulares en su salud, después de que se presentaron cambios en el estilo de liderazgo, las relaciones con su jefe, etc. Esta información es de gran utilidad para la gestión de personal de las empresas, puesto que pueden prevenir que sus trabajadores se enfermen prestando mayor atención a la forma como se comunican y relacionan los dirigentes, promoviendo el trato humano hacia todos los niveles y disminuyendo la distancia y diferencia que hay entre dirigente y subordinado (Cruz-Kronfly, 2002).

Los síntomas físicos y emocionales influyeron significativamente en el detrimento de la salud y en el deterioro de las relaciones familiares y personales, situaciones que dificultan sobrellevar el *burnout* porque el apoyo de seres queridos y familiares es prioritario para el afrontamiento y mejora del estado de salud. Estas consecuencias también afectan a las empresas porque se convierten en personas con alto ausentismo, insatisfacción laboral y baja productividad.

Asimismo, encontrar en los testimonios de las personas que tuvieron una evidente mejoría de los síntomas cuando se retiraron de las empresas en las que trabajaban e, incluso, fueron dados de alta médica de tratamientos que llevaban años realizando, nos llevó a corroborar la tesis de Ki-rouac (2007): el individuo atacado por el *burnout* ve su estado de salud fuertemente mejorarse tan

pronto se separa de las actividades laborales. Igualmente, sustenta la idea de que es indispensable centrar la intervención en la organización del trabajo más que en las condiciones individuales del trabajador.

Se encontró que, a las personas estudiadas, les fueron tratados sus síntomas físicos: insomnio, gastritis, migraña, parálisis facial, obesidad y su sintomatología emocional con medicamentos para la depresión. Sin embargo, ellos presentían que eso no era lo que estaban padeciendo porque no mejoraban, a pesar de visitar diferentes médicos y por más que se les aumentaran las dosis de los medicamentos. Estos inadecuados diagnósticos insisten en que el Síndrome de Burnout se desarrolla por una situación individual y desconoce la influencia directa que la organización del trabajo puede tener sobre la experiencia sensible del trabajador.

Las investigaciones sobre Síndrome de Burnout en Colombia revisadas para esta investigación muestran que, la mayoría, se realizaron por medio del inventario *Maslach Burnout Inventory*, que evalúa el nivel de prevalencia de los síntomas, pero no es usado como herramienta diagnóstica por el personal médico. Esto nos permite inferir que, los diagnósticos médicos, pueden ser escasos en el país a pesar de su reconocimiento como enfermedad laboral.

Futuros estudios podrían analizar los diagnósticos que se realizan del Síndrome de Burnout y los instrumentos utilizados para llegar a tal diagnóstico. También, se puede profundizar cómo, desde los procesos de gestión de personal, se identifican, promueven y desarrollan características de liderazgo que generen factores protectores en los trabajadores. En pocas palabras: estar más atentos a la dimensión social de la organización del trabajo.

---

## Conflicto de intereses

---

Los autores declaran la inexistencia de conflicto de interés de tipo personal o con institución o asociación comercial de cualquier índole.

---

## Nota de autoría

---

Investigador principal: Héctor L. Bermúdez, labor en la investigación: planteamiento del problema, construcción del marco de referencia, construcción del diseño metodológico, participación en el trabajo de terreno, redacción y revisión de la versión final del manuscrito. Diana Marcela

Benjumea Calderón: coinvestigadora, labor en la investigación: aportes al marco de referencia y a la aplicación del método, participación en el trabajo de terreno y redacción del artículo. Daniela Córdoba Toro: coinvestigadora, labor en la investigación: aportes al marco de referencia y a la aplicación del método, participación en el trabajo de terreno y redacción del artículo.

## Referencias

- Aglietta, M. (1976). *Régulation et crises du capitalisme. L'expérience des États-Unis* [Regulación y crisis del capitalismo. La experiencia de Estados Unidos]. Calmann-Lévy
- Aubert, N., & Gaulejac, V. de. (1991). *Le coût de l'excellence* [El coste de la excelencia]. Seuil
- Bélangier, J., & Breton G. (1992). Restructuration économique et régulation du travail: au-delà de l'approche institutionnaliste [Reestructuración económica y regulación del trabajo: más allá del enfoque institucionalista]. *Cahiers de recherche sociologique*, (18-19), 139-153. <https://doi.org/10.7202/1002306ar>
- Beaud, S. (2018). El uso de la entrevista en las ciencias sociales. En defensa de la “entrevista etnográfica”. *Revista Colombiana de Antropología*, 54(1), 175-218. <https://doi.org/10.22380/2539472X.388>
- Bermúdez, H. L. (2017). Sobre la alienación subjetiva en la organización del trabajo actual. Una observación participante en el comercio de la alimentación al detal. *Contaduría y Administración*, 62(1), 262-278. <http://dx.doi.org/10.1016/j.cya.2016.10.004>
- Bermúdez, H. L. (2020.). El *Voice Picking*: una organización del trabajo que atenta contra la subjetividad del trabajador. El caso de una cadena de comercio de la alimentación al detal. *Innovar*, 30(76), 37-49. <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v30n76/0121-5051-inno-30-76-37.pdf>
- Carlin, M., & Garcés de los Fayos, E. J. (2010). El síndrome de *burnout*: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de Psicología/Annals of Psychology*, 26(1), 169-180. <https://revistas.um.es/analesps/article/view/92171>
- Chanlat, A. & Bédard, R. (1997). La administración, una cuestión de palabra. *Tecnología administrativa*, 11(25), 179-219.

- Comte, A. (1852). *Système de Politique Positive, ou Traité de Sociologie, instituant la Religion de l'humanité* (Vol. 2) [Sistema de Política Positiva, o Tratado de sociología que instituye la Religión de la humanidad]. Carilian-Goeury et V. Dalmont.
- Coriat, B. (2000). *El taller y el cronómetro. Ensayo sobre el taylorismo, el fordismo y la producción en masa* (J. M. Figueroa, Trad.). Siglo XXI Editores. <https://arxiujosepserradell.cat/wp-content/uploads/2023/07/El-taller-y-el-crono%CC%81metro.-Ensayo-sobre-taylorismo-el-fordismo-y-la-produccio%CC%81n-en-masa-Benjamin-Coriat-Z-Library.pdf> (Obra original publicada en 1979)
- Cruz-Kronfly, F. (2002). El mundo del trabajo y las organizaciones desde la perspectiva de las prácticas inhumanas. *Cuadernos de Administración*, 18(27), 13-22. <https://doi.org/10.25100/cdea.v18i27.139>
- De Castro, A., Cardona, E., Gordillo, M. A., & Támara, S. (2007). Comprensión de la experiencia de ansiedad en un estudiante que pertenece a un grupo artístico de la Universidad del Norte de la ciudad de Barranquilla. *Psicología desde el Caribe*, (19), 49-80. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21301904>
- Dejours, C. (1988). Trastornos mentales relacionados con el trabajo. En R. Kalimo, M. A. El-Batawi y C. L. Cooper (Eds.), *Factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud* (pp. 63-75). Organización Mundial de la Salud.
- Dejours, C. (2020). *El sufrimiento en el trabajo*. Editorial Topía.
- Durkheim, E. (1893). *De la division du travail social. Étude sur l'organisation des sociétés supérieures* [La división del trabajo social. Estudio sobre la organización de las sociedades superiores]. Félix Alcan.
- Ehrenberg, A. (1991). *Le culte de la performance* [El culto al rendimiento]. Calmann-Lévy.
- Ehrenberg, A. (1995). *L'individu incertain* [El individuo incierto]. Calman Lévy.
- Ehrenberg, A. (2000). *La fatigue d'être soi* [La fatiga de ser uno mismo]. Odile Jacob.
- El Sahili, L. F. (2015). *Burnout. Consecuencias y soluciones*. Editorial El Manual Moderno.
- European Agency for Safety and Health at Work. (2014). *Psychosocial risks in Europe: Prevalence and strategies for prevention* [Riesgos psicosociales en Europa: prevalencia y estrategias de prevención] <https://osha.europa.eu/es/publications/psychosocial-risks-europe-prevalence-and-strategies-prevention/view>

- Fairclough, N. (1985). Critical and descriptive goals in discourse analysis [Objetivos críticos y descriptivos en el análisis del discurso]. *Journal of Pragmatics*, 9(6), 739-763. [https://doi.org/10.1016/0378-2166\(85\)90002-5](https://doi.org/10.1016/0378-2166(85)90002-5)
- Fairclough, N. (2004). *Analysing Discourse. Textual analysis for social research* [Analizando el discurso. Análisis textual para la investigación social]. Taylor & Francis e-Library.
- Fairclough, N., & Fairclough, I. (2018). A procedural approach to ethical critique in CDA [Un enfoque procedimental para la crítica ética en el ACD]. *Critical Discourse Studies*, 15(2), 1-17. <https://doi.org/10.1080/17405904.2018.1427121>
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out [Burnout del personal]. *Journal of social issues*, 30(1), 159-165. <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>
- Friedmann, G. (1946). *Problèmes humains du machinisme industriel* [Problemas humanos del maquinismo industrial]. Gallimard.
- Gadamer, H.-G. (1993). *Verdad y método. Fundamentos de una hermenéutica filosófica* (Vol. 1, A. Agud y R. Aparicio, Trad.) Sígueme. (Obra original publicada en 1960)
- Galeano, M. E. (2021). *Investigación cualitativa. Preguntas inagotables*. Universidad de Antioquia.
- Galeano, M. E. (2012). *Estrategias de investigación social cualitativa: el giro en la mirada*. La Carreta.
- Gómez, B., & Escobar, A. (2002). Neuroanatomía del estrés. *Revista Mexicana de Neurociencia*, 3(5), 273-282.
- Juárez, A. (2014). Entrevista con Christina Maslach: reflexiones sobre el síndrome de *burnout*. *Liberrabbit*, 20(2), 199-208. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-48272014000200001&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272014000200001&lng=es&tlng=es)
- Kaës, R. (2005). Sufrimiento y psicopatología de los vínculos instituidos (I. Agoff, Trad.). En R. Kaës, A. Correale, E. Diet, B. Duez, O Kernberg, J.-P. Pinel (Eds./Coords.), *Sufrimiento y psicopatología de los vínculos institucionales. Elementos de la práctica psicoanalítica en institución* (pp. 13-58). Paidós. (Obra original publicada en 1996)

- Kirouac, L. (2007). *Les enjeux sociopolitiques de l'émergence du burnout: réflexion sur les effets des nouvelles formes de domination et de normativité en milieu de travail* [Los desafíos sociopolíticos de la emergencia del burnout: reflexión sobre los efectos de nuevas formas de dominación y de normatividad en el medio laboral]. Mémoire de Maîtrise en sociologie. Université du Québec à Montréal.
- Kirouac, L. (2015). *L'individu face au travail-sans-fin. Sociologie de l'épuisement professionnel* [El individuo frente a un trabajo interminable. Sociología del agotamiento profesional]. Presses de L'Université Laval.
- Lémontey, P. E. (1801). *Raison, Folie, chacun son mot; petit cours de morale mis a la portée des vieux enfans* [Razón, Locura, a cada cual lo suyo; cursito de moral a disposición de los niños mayores]. Deterville.
- Lillo, H., Jiménez, A., Méndez, M. D., Moyano-Díaz, E., & Palomo-Vélez, G. (2014). Una experiencia de intervención psicosocial en cultura positiva de seguridad en una empresa productiva chilena. *Ciencia & Trabajo*, 16(51), 192-197. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000300011>
- Loaiza, E., & Peña, A. E. (2013). Niveles de estrés y síndrome de *burnout* en contadores públicos colombianos. *Actualidad contable FACES*, 16(26), 27-44. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25728399003>
- Manrique, H., Lopera, I. C., Pérez, J. D., Ramírez, V., & Henao, C. M. (2016). *Clínica analítica de las organizaciones*. San Pablo; Editorial EAFIT.
- Marx, K. (1977). *Le Capital. Livre premier: Le développement de la production capitaliste* [El Capital. Libro primero. El desarrollo de la producción del capital]. Éditions Sociales.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout [La medición del burnout experimentado]. *Journal of organizational behavior*, 2(2), 99-113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout, *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Chapter 43—Burnout. En G. Fink (Ed.), *Stress: Concepts, Cognition, Emotion, and Behavior* (pp. 351-357). Academy Press.



- Presidencia de la República de Colombia. (2014). *Decreto 1477 de 2014. Por el cual se expide la Tabla de Enfermedades Laborales*. Diario Oficial 49234 del 5 de agosto de 2014. [https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36482/decreto\\_1477\\_del\\_5\\_de\\_agosto\\_de\\_2014.pdf/b526be63-28ee-8a0d-9014-8b5d7b299500](https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36482/decreto_1477_del_5_de_agosto_de_2014.pdf/b526be63-28ee-8a0d-9014-8b5d7b299500)
- Ministerio del Trabajo de Colombia (2014). *Protocolo para la determinación del origen de las patologías derivadas del estrés. Por una cultura de bienestar*. <https://www.fasecolda.com/cms/wp-content/uploads/2019/08/protocolo-determinacin-doriglas-patologas-derivadas-destrs-2014.pdf>
- Mintzberg, H. (1979). *The Structuring of Organizations: A Synthesis of the Research* [La estructuración de las organizaciones: una síntesis de investigación]. Prentice-Hall.
- Muñoz, R. (2002). Administración y Hermenéutica. Aportes para una administración comprensiva. *Cuadernos de Administración*, 18(27), 134-146. <https://doi.org/10.25100/cdea.v18i27.142>
- Naville, P. (1962). *L'automation et le travail humain* [La automatización y el trabajo humano]. Centre National de la Recherche Scientifique.
- Sierra, F. (2019). La entrevista en profundidad. Función, sentido y técnica. En J. A. González y C. M. Krohling (Eds.), *Arte y oficio de la investigación científica: cuestiones epistemológicas y metodológicas* (pp. 301-379), Ediciones Ciespal.
- Sismondi, J. C. L. (1803). *De la Richesse Commerciale, ou Principes d'économie politique appliqués a la législation du commerce* [De la riqueza comercial, o principios de economía política aplicados a la legislación del comercio]. Paschoud.
- Smith, A. (1981). *An Inquiry into the Nature and Causes of the Wealth of Nations* (Vol. 2) [Una investigación sobre la naturaleza y las causas de la riqueza de las naciones]. Liberty Fund.
- Taylor, F. W. (1919). *The Principles of Scientific Management* [Principios de Administración Científica]. Harper & Brothers Publishers.
- Tocqueville, A. de (1840). *De la Démocratie en Amérique* [La democracia en América]. Huitième édition revue et corrigée. Librairie de Charles Gosselin.
- Touraine, A. (1965). *Sociologie de l'action* [Sociología de la acción]. Du Seuil.
- Wikander, U. (2016). *De criada a empleada. Poder, sexo y división del trabajo (1789-1950)*. Buenos Aires: Siglo XXI Editores.