



Suma de Negocios

ISSN: 2027-5692

ISSN: 2215-910X

Fundación Universitaria Konrad Lorenz

Estrella Silva, María Gabriela; Portalanza, Alexandra
El burnout y su aplicación en el sector de la aviación: Una aproximación conceptual
Suma de Negocios, vol. 6, núm. 14, 2015, Julio-Diciembre, pp. 204-211
Fundación Universitaria Konrad Lorenz

DOI: 10.1016/j.sumneg.2015.10.004

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=609964239010>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

UDEM [redalyc.org](http://www.redalyc.org)

Sistema de Información Científica Redalyc
Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso
abierto



SUMA DE NEGOCIOS

www.elsevier.es/sumanegocios



Artículo de revisión

El burnout y su aplicación en el sector de la aviación: Una aproximación conceptual



María Gabriela Estrella Silva^a y Alexandra Portalanza^{b,*}

^a Magister en Dirección y Gestión de Empresas de Servicio Universidad Espíritu Santo, Samborondón, Ecuador

^b Magister en Administración de Empresas, PhD (c) Profesora Universidad Espíritu Santo, Samborondón, Ecuador

INFORMACIÓN DEL ARTÍCULO

Historia del artículo:

Recibido el 8 de junio de 2015

Aceptado el 10 de agosto de 2015

On-line el 2 de diciembre de 2015

Códigos JEL:

J53

Palabras clave:

Burnout

Agotamiento

Escala de medición

Sector aviación

R E S U M E N

El presente estudio muestra un análisis general del síndrome del burnout, sus orígenes, conceptos, síntomas y herramientas de medición para detectarlo. A pesar de que sus orígenes científicos se relacionan con el personal de salud y docentes, este síndrome afecta a profesionales con intensa relación con las personas, convirtiéndose en la actualidad en una enfermedad social, es por esto que se busca la relación del burnout con el personal de aviación. Se concluye que esta investigación beneficiará a la industria de la aviación tanto en el avance tecnológico como en la competencia debido a que este sector trabaja las 24 h, los 7 días de la semana; lo que conlleva que el talento humano esté a disposición de realizar trabajos en horarios rotativos y muchas veces en largos períodos de tiempo.

© 2015 Fundación Universitaria Konrad Lorenz. Publicado por Elsevier España, S.L.U. Este es un artículo Open Access bajo la licencia CC BY-NC-ND (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).

Burnout and its application in the aviation industry: A conceptual approach

A B S T R A C T

The present study shows a general analysis of the burnout syndrome, its origins, concepts, symptoms and measurement tools for them. Despite their scientific origins are linked to health personnel and teachers this syndrome affects professionals intense relationship with people today becoming a social disease, which is why the relationship of burnout is sought with aviation personnel. We conclude that this research will benefit the aviation industry both technological advancement and competition because this sector works 24 hours, 7 days

JEL classification:

J53

Keywords:

Burnout

Exhaustion

* Autora para correspondencia.

Correo electrónico: aportalanza@uees.edu.ec (A. Portalanza).

<http://dx.doi.org/10.1016/j.sumneg.2015.10.004>

2215-910X/© 2015 Fundación Universitaria Konrad Lorenz. Publicado por Elsevier España, S.L.U. Este es un artículo Open Access bajo la licencia CC BY-NC-ND (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).

Measuring scales
Aviation sector

a week; which leads to that human talent is available to perform work on rotating schedules and often over long periods of time.

© 2015 Fundación Universitaria Konrad Lorenz. Published by Elsevier España, S.L.U.

This is an open access article under the CC BY-NC-ND license

(<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).

Introducción

En la actualidad, las empresas de servicio tienen como propósito que los usuarios se sientan atendidos de forma adecuada por el equipo humano que labora en la organización, permitiendo una fidelización por parte del cliente, ya sea por el buen servicio o por la calidad de los ofertantes (Zorrilla, 2002). Sin embargo, en las empresas donde la jornada laboral es intensa, la generación de desgaste en los empleados es mayor, manifestando conductas que no corresponden a una buena percepción del desempeño en sus actividades (Aranda, Pando, & Pérez, 2004). Feo Ardila (2008) señala que el peligro es más constante en aquellas empresas en donde se labora con horarios rotativos, y esto afecta social y psicológicamente tanto al cliente interno como a los clientes externos.

Unas de las empresas afectadas son aquellas que pertenecen a la aviación, con una operación de 24 h al día los 7 días a la semana; por su naturaleza provoca altos niveles de estrés, fatiga emocional, despersonalización y carencia de realización personal en el talento humano (Rubio, 2015). Asimismo, las reacciones emocionales se presentan de forma negativa, entorpeciendo la eficacia en el trabajo en especial en el área operacional; este conjunto de afectaciones reciben el nombre del síndrome del burnout, conocido también como desgaste profesional (Freudenberger & Richelson, 1980).

Por tal motivo, en este trabajo se realizará una revisión teórica que permita conocer la evolución del síndrome del burnout, sus definiciones y los instrumentos disponibles para medirlo. Además de su relación con el sector de la aviación puesto que como se explicó anteriormente es una labor de alto riesgo con horarios rotativos, ocasionando un desgaste profesional y sobrecarga en la calidad de vida.

A continuación se presenta el origen de este síndrome, los conceptos basados en opiniones de varios autores y cuáles son los síntomas que puede presentar una persona que sufre de agotamiento profesional.

Origen del síndrome del burnout

El síndrome del burnout lleva años de estudio y es conocido como el síndrome de desgaste profesional, estrés laboral o síndrome de quemarse por el trabajo; todos estos términos están relacionados básicamente con el agotamiento profesional que se da en el empleado que tiene relación intensa con otras personas (Martínez, 2010).

Este síndrome «fue estudiado por primera vez en el año 1974 por el psicólogo clínico Herbert Freudenberger, quien observó en jóvenes voluntarios que trabajaban en un servicio de rehabilitación de drogodependientes tanto de manera física como mental que después de un año muchos de ellos

se sintieron agotados y empezaban a tener comportamientos incívicos hacia sus pacientes» (Ramos, 1999, pág. 18).

De igual manera Martínez (2010) explica que las personas que trabajaban como voluntarios en la «Free Clinic de Freudenberger» que se encontraba ubicada en la ciudad de Nueva York se esforzaban en sus funciones, presentando a partir del primer año conductas de irritación, mal humor, fatiga y más que nada trataban de evitar a los pacientes quienes recibían un mal servicio por parte de ellos.

Por otro lado, a pesar de que su estudio comenzó con Freudenberger, el término burnout tuvo su primera aparición en el año 1961 en la novela de Graham Greene titulada «A Burnt-out Case» cuya trama empieza por un protagonista abatido por las crisis existenciales y decide abandonar todo para mudarse a un lugar en la selva de África donde espera encontrarse con la naturaleza y recuperarse de su crisis (Bartolomé, Fernández, Prieto, & Sánchez, 2007).

Pero es en el año 1977, en un congreso anual de psicólogos, donde Christina Maslach dio a conocer esta palabra de forma pública, refiriéndose al resultado cada vez más frecuente entre los trabajadores de los servicios humanos que después de varios años de trabajo responsable terminaban perdiendo la dedicación por sus pacientes y se sentían agobiados y quemados por sus actividades laborales (Álvarez & Fernández, 1991).

El burnout, como lo explican Freudenberger y Richelson (1980), se encuentra catalogado dentro de la psicología social, del trabajo y de las organizaciones. A partir de la década de los ochenta, su estudio se desarrolla rápidamente; específicamente en noviembre de 1981 se celebró la primera conferencia nacional sobre el burnout en Filadelfia, EE. UU., que valió para asociar criterios, trabajos realizados y experiencias propias (Álvarez & Fernández, 1991). Mientras tanto la Organización Internacional del Trabajo (1986) define los riesgos sociales y psicológicos como las interacciones entre el contenido, la empresa, la gestión laboral y las condiciones ambientales, y, por otro lado, con respecto a las necesidades y responsabilidades que los empleados ejercen a que pueden ser nocivas en la salud de los trabajadores y través de sus percepciones o experiencias propias. Pero no es hasta fines de la década de los noventa cuando se logran acuerdos básicos sobre los conceptos, técnicas de análisis e incluso implementación de programas de prevención (Martínez, 2010).

Con respecto a su área de estudio, se comenzó en los profesionales de los servicios humanos que por el tipo de trabajo debían mantener contacto directo con las personas; tal es el caso de trabajadores en educación, ámbito social, del área de salud mental y sanitaria (Álvarez & Fernández, 1991). A finales de la década la lista de profesionales que se pueden ver afectados por el burnout se extiende al: personal administrativo, militar, entrenadores, personal de justicia, técnicos en

sistemas, amas de casa y controladores aéreos, entre otros (Caballero, Hederich, & Johnson, 2010).

Según Shirom y Ezrachi (2003) el interés por este campo se incrementó debido a 3 factores: 1) El bienestar del recurso humano que cada vez adquiere mayor importancia en la organización; 2) Los servicios sociales, educativos o sanitarios que cada vez con mayor frecuencia son exigidos por parte de los usuarios; 3) Los efectos perjudiciales asociados al estrés de las personas y al entorno gracias a extensas investigaciones.

Conceptualización del síndrome del burnout

El burnout viene de la lengua inglesa y se lo puede encontrar también como síndrome de estar quemado o síndrome del desgaste profesional; se refiere al término «estar quemado» cuando el individuo se encuentra sobrecargado, disminuyendo su capacidad de reacción para adaptarse ya sea a un ambiente laboral, ya familiar o social (Álvarez & Fernández, 1991), o como explica Martínez (2010), es una respuesta al estrés crónico en el trabajo, con secuelas negativas tanto en lo personal como lo organizacional y que posee características específicas en enfoques determinados al trabajo.

Existen varias definiciones sobre el síndrome del burnout, incluso diversos autores coinciden en que el burnout es un estado avanzado del estrés profesional y que está relacionado íntegramente con el ambiente laboral y la intensa relación con otras personas; incluso, el burnout se considera en Europa, específicamente en España, como una enfermedad profesional (Caballero et al., 2010). De este modo, se ha dado mucha controversia debido a la confusión que genera a la hora de diferenciarlo con otros conceptos.

Forbes (2011) aclara que actualmente el burnout es una enfermedad que se encuentra en el índice internacional de la Organización Mundial de la Salud, dentro de la categoría problemas relacionados para enfrentar la vida y está relacionado con el desgaste profesional, demostrando que se ha convertido en un problema mundial.

De igual manera el síndrome del burnout es un padecimiento producido como réplica a presiones prolongadas que un individuo experimenta ante factores de alto estrés tanto en lo emocional como lo interpersonal, relacionados directamente con el trabajo (Forbes, 2011). Con respecto a las causas del síndrome del burnout, estas se presentan en actividades donde las personas tienen contacto directo con otras personas, aunque en posteriores estudios se ha descubierto estos síntomas en otras profesiones sin necesidad de tener contacto con clientes (López, 2001).

En el ámbito profesional, este síndrome surge en la persona como una respuesta al estrés laboral crónico, que inicia cuando el individuo empieza a trabajar en condiciones difíciles, en especial cuando tiene contacto directo con los usuarios y posee consecuencias negativas para la persona y el staff con el que comparte su rol profesional (Ramos, 1999).

Álvarez y Fernández (1991) también concretan al burnout como una disfunción de tipo psicológico que acontece comúnmente entre los empleados cuya labor se realiza en correspondencia directa con los clientes, y tiene como secuela altos niveles de tensión en el trabajo, fracaso personal e impropias actitudes de enfrentamiento a los eventos de

conflicto; todo esto lleva al burnout, a una respuesta negativa entre la interacción del entorno laboral, la organización y los usuarios.

En el mismo sentido, el burnout muestra una exhibición continua de estrés en los individuos dentro del campo laboral, de manera que existen diversas variables externas al trabajo que son en mayor o menor grado los antecedentes de este padecimiento, tales como: el sexo, la edad, estado civil, el número de cargas, el tipo de carrera y área donde labora, la tecnología empleada en el desempeño de roles, el ambiente laboral, problemas económicos, tipo de personalidad, entre otras (Aranda et al., 2004).

La Organización Internacional del Trabajo señala que los problemas psicológicos ocasionados por el trabajo han aumentado; puesto que uno de cada 10 empleados sufre de ansiedad, depresión, estrés y fatiga, llevándolos muchas veces al desempleo y en otros casos a la hospitalización (Aranda et al., 2004). Cabe recalcar que las empresas se ven afectadas cuando sus empleados presentan este síndrome, debido al bajo rendimiento profesional, malas relaciones entre compañeros, alta rotación e incluso el abandono del puesto de trabajo (Bartolomé et al., 2007).

La fisonomía primordial del burnout es la fatiga emocional o la impresión de no poder dar más de sí mismo. Para resguardarse de tal sensación negativa, el individuo trata de alejarse de los otros, produciendo así una actitud impersonal hacia los clientes y los integrantes del equipo de trabajo en el que está integrado, exponiéndose de forma desvergonzada, apartada, y empleando etiquetas de tipo despectivo para referirse a los usuarios o tratando de culpar a los demás de sus contrariedades, ocasionando finalmente un bajo desempeño laboral y falta de compromiso (De las Cuevas, González de Rivera, de la Fuente, Alviani, & Ruiz-Benítez, 1997).

A diferencia de los conceptos antes señalados y basándose en los síntomas psicosomáticos, Nastri (2013) define el burnout como una debilidad del sistema nervioso, con predisposición a agravarse y produciendo un deterioro que da inicio a síntomas depresivos. Por otro lado, su surgimiento es lento, no es lineal y va fluctuando con intensidad dentro del mismo sujeto. Las expresiones más usuales son las mentales o cognitivas, con sensación de vacío, formando dolores de cabeza, taquicardias, entre otras, y finalmente cambios en la conducta como por ejemplo el alto consumo de tabaco, café y alcohol, etc. (Bartolomé et al., 2007).

La definición más aceptada es la de Maslach quien considera al burnout como «una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son: un agotamiento físico y/o psicológico, una actitud fría y despersonalizada en la relación hacia los demás y un sentimiento de inadecuación a las tareas a realizar» (Maslach & Jackson, 1981, pág. 192).

Por último, Karger (1981) establece que la literatura sobre el burnout es más bien una representación impresionista de síntomas de una teoría concreta puesto que no existe una estructura cognoscitiva organizada de forma sistemática que permita analizar, explicar y predecir este síndrome; por otro lado Cherniss (1980) argumenta sobre las tendencias culturales, políticas y económicas que han ido evolucionando constantemente por parte de las organizaciones, las mismas que están orientadas a una valoración más excesiva del éxito

Tabla 1 – Tipos de síntomas del síndrome del burnout

Autor (año)	Tipo de síntoma	Características
Párraga (2005)	Cognitivos	Desaparición de expectativas, modificación de autoconcepto, desorientación cognitiva, distracción, cinismo, pérdida de la autoestima, del significado, de los valores y de la creatividad
	Conductuales	Evitación de responsabilidad, ausentismo e intención de abandonar las responsabilidades, desvalorización, autosabotaje, desvalorización del propio trabajo, desorganización, sobreimplicación, evitación de decisiones, aumento del consumo de cafeína, alcohol, tabaco y drogas
	Emocionales	Indefensión, sentimientos de fracaso, desesperanza, irritabilidad, desilusión, pesimismo, hostilidad, falta de tolerancia y supresión de síntomas
	En la salud física	Cefaleas, síntomas osteomusculares especialmente dorsales, quejas psicósomáticas, pérdida del apetito, cambio del peso corporal, dificultades sexuales, problemas de sueño, fatiga crónica, enfermedades cardiovasculares y alteraciones gastrointestinales
	Sociales	Aislamiento, evitación de contacto profesional, conflictos interpersonales, malhumor y formación de grupos críticos
Álvarez y Fernández (1991)	Psicósomáticos	Fatiga crónica, dolores de cabeza frecuente, problemas de sueño, úlceras u otros trastornos gastrointestinales, pérdida de peso, hipertensión, asma, dolores musculares especialmente en espalda y cuello, y en la mujeres pérdida de ciclos menstruales
	Conductuales	Abandono laboral, abuso de drogas, aumento de la conducta violenta, comportamiento de alto riesgo tales como la conducción suicida, juegos de azar peligrosos
	Emocionales	Distanciamiento afectivo, irritabilidad, celos, incapacidad para concentrarse, baja autoestima, deseos de abandonar el trabajo e ideas suicidas
	Defensivos	Negación de las emociones, atención selectiva, ironía, racionalización y desplazamiento de afectos

Fuente: Elaboración propia a partir de los síntomas publicados por Párraga (2005), y Álvarez y Fernández (1991)

laboral y sobre todo a la eficiencia en su productividad sin darle importancia al factor humano.

Síntomas y enfermedades psicosociales

En términos generales, desde la perspectiva psicológica y social, dentro del ámbito laboral existe la aprobación de que el síndrome se caracteriza por ser capcioso, en el sentido de que se infiltra poco a poco y se va balanceando con magnitud en un mismo individuo (Caballero et al., 2010).

Se encuentra una diversidad de síntomas en este síndrome que van desde reacciones sociales y fisiológicas hasta cambios en estados psicológicos. En las organizaciones los primeros que notan los cambios son los compañeros de trabajo, en las relaciones interpersonales ya que el bajo desempeño afecta el clima laboral y personal. Es por eso que cuando el ambiente organizacional no favorece el necesario ajuste entre las necesidades de los empleados y los objetivos de la empresa, se ocasiona una disminución en la calidad de los servicios que no es más que la representación palpable de un perjuicio de ilusiones (Álvarez & Fernández, 1991). En la tabla 1 se citan 2 autores que clasifican a los síntomas del burnout en base a sus criterios:

Para Nastri (2013), entre las enfermedades que se presentan comúnmente están: el cansancio físico, dolores frecuentes de cabeza y estómago, alteraciones en el sueño, fatiga, falta de concentración, depresión, irritabilidad, alteración del ritmo circadiano, entre otras. Diversos autores señalan que una mayor eficacia beneficia el estado físico, disminuye el estrés y las tendencias emocionales negativas, enmendando así las falsas contextualizaciones de los estados orgánicos (Caballero et al., 2010).

Álvarez y Fernández (1991) catalogan al burnout como un proceso continuo que se presenta en diferentes fases, como se puede observar en la tabla 2, en el cual el burnout propiamente dicho aparece con pequeños síntomas a partir del primer año llegando a la tercera fase con síntomas graves lo que vendría a ser una respuesta a una situación laboral intolerable.

Los síntomas psicósomáticos que más se destacan en el burnout, o los más conocidos según varios autores citados, son el estrés laboral y la fatiga puesto que están más relacionados con una enfermedad profesional. A continuación se presentará una explicación más detallada de los mismos:

Estrés laboral

Los primeros estudios sobre el estrés aparecen a partir de la década de los treinta; estos estudios fueron realizados por Hans Selye, quien descubrió este fenómeno durante su carrera universitaria. Los síntomas los que llamaron su atención durante su estudio, son: falta de concentración, decaimiento, depresión, cansancio, entre otros. En sus inicios Selye dio a conocer al estrés como «el síndrome de estar cansado» (Selye, 1956).

En la actualidad, los conceptos sobre el estrés son más frecuentes, sobre todo cuando se encuentra en investigaciones. La definición de estrés tal como lo argumenta Chiavenato (2009) es el grupo de reacciones físicas, químicas y mentales de un individuo frente a estímulos o elementos que producen el estrés en el entorno; el cumplimiento de horarios rotativos o nocturnos ocasiona definitivamente estrés laboral por la alta presión que se obtiene en áreas operativas en este tipo de labores.

Los sujetos que laboran en horarios rotativos son más propensos a tener estrés, en especial aquellos a los que les toca

Tabla 2 – Estados sucesivos del síndrome de burnout

1.ª fase	2.ª fase	3.ª fase
Estrés laboral	Exceso o sobreesfuerzo	Enfrentamiento defensivo
Demandas	Tensión	Distanciamiento
	Fatiga	Emocional
	Irritabilidad	Retirada
Recursos		Cinismo
		Rigidez
<p>Fuente: Álvarez y Fernández (1991)¹</p>		

trabajar en horarios nocturnos; esto se produce ya que el organismo no está listo para desempeñar esos horarios de sueño durante el día que sería su tiempo para descansar. Todas las personas poseen una especie de reloj biológico interno, que permite al cuerpo diferenciar entre la luz del día y la noche. Es decir que al trabajar durante el anochecer el organismo no se acomoda rápidamente lo que conlleva una mala sincronización interna, de ahí es de donde se derivan los inconvenientes fisiológicos que presentan esta clase de empleados (Miró, Cano, & Buela-Casal, 2005).

O'Brien (1998) señala el estrés del trabajo como una etapa de tensión personal o disgusto que padece una persona como resultado de efectuar una clase de labor o de estar sumergido en un ambiente específico de trabajo, de tal manera que se genera principalmente cuando el individuo siente la percepción de desajuste entre las demandas que se plantean por el entorno y los recursos sobre los que tiene que decidir para enfrentarse a ellas (Bartolomé et al., 2007).

Por otro lado, las circunstancias del entorno físico, en donde se puede referir a la iluminación, el ruido y la temperatura, se cristalizan en estresores cuando obstaculizan la ejecución de la tarea, llevando al sujeto a aumentar la energía para realizarla y distinguir la probabilidad de sufrir un accidente. De igual forma la institución también es un estresor puesto que solicitan más de lo que el personal puede dar; aquí es donde actúa el conflicto de roles, horarios de trabajo, entre otros (Bartolomé et al., 2007).

Fatiga

La fatiga es uno de los síntomas de tipo depresivo del síndrome del burnout, de ahí la importancia de conocer su definición y la relación con el personal operativo. Generalmente este síntoma es una condición que se presenta como un efecto de molestia progresivo con disminución de la capacidad para trabajar, decrecimiento de la eficacia en la realización de metas, desorientación de la capacidad para replicar a estímulos, y comúnmente está acompañada por la percepción de extenua-

ción y cansancio (Nava, 2013); de igual manera la fatiga es la representación del agotamiento extremo, agobio o debilidad que puede hacer que los asuntos cotidianos se vuelvan más complicados (Arthritis Foundation, 2013).

Es importante «diferenciar el cansancio de la fatiga. Esencialmente la fatiga es acumulativa y se produce durante un período prolongado de tiempo donde el cuerpo no tiene tiempo de descanso, todo esto antes de ser de nuevo expuesto a nuevas circunstancias generadoras de fatiga; en cambio el cansancio mantiene una tendencia de recuperación antes de la entrada en actividad» (Nava, 2013, pág. 37).

Síndrome del burnout y la aviación

Dentro de la aviación existen varias áreas donde los empleados pueden sufrir este síndrome, en especial las áreas operativas como por ejemplo: los pilotos, tripulantes de cabina, servicio al pasajero, controladores de vuelo y personal de mantenimiento, entre otros (Hispanaviación, 2015). Este trabajo se va a limitar a estudiar el síndrome en la tripulación de cabina y conocer cómo afecta en su trabajo.

La tripulación de vuelo cumple un rol muy importante en la seguridad del vuelo y el servicio que se ofrece a los pasajeros, lo que conlleva a una variedad de afecciones debido al ambiente y a los cambios de horarios que se presentan en este tipo de trabajo; sin embargo a pesar de que existen una gran cantidad de estudios que hablan sobre el síndrome del burnout, no hay ninguno enfocado en la tripulación de vuelo y su relación con este trastorno (Castro & Araujo, 2013). A pesar de esto, este síndrome está relacionado con profesiones de alto riesgo y áreas que tienen contacto directo con el cliente, y después de realizar una investigación se han encontrado algunos conceptos que permiten relacionarlo con este síndrome.

En primer lugar es importante conocer cómo «en el mundo actual la producción y comercialización de productos así como la prestación de servicios cada vez con más frecuencia ocurre los 365 días del año, las 24 h del día, por lo que es cada

vez más común la necesidad de establecer horarios especiales de trabajo que permitan ajustarse a los requerimientos actuales» (Ministerio de Relaciones Laborales, 2012, pág. 5). Muchas industrias como la medicina, la seguridad, la aviación, la minería y el turismo, entre otras, tienen la necesidad de establecer horarios por turnos y de esta manera aprovechar su mano de obra y mejorar su servicio.

Con respecto a la aviación, es una industria que tiene una operación de 24 h al día, 7 días de la semana, lo que produce varios desafíos a su tripulación de vuelo por los extensos períodos de vuelo, rotación de horarios de trabajo e incremento en sus pasajeros; todo esto conduce a varios cambios biológicos en el cuerpo humano como fatiga, falta de alerta y sueño, llevando a un agotamiento profesional conocido como síndrome del burnout (Gulone, 2011). Sin embargo, la aviación civil norma el trabajo que hacen los tripulantes de cabina y limita el servicio a 2 períodos seguidos, a menos que se contemplen descansos antes y después de estos turnos (Dirección General de Aviación Civil, 2012).

Según Nesthus (2010), los principales factores que producen este fenómeno dentro del sector aeronáutico son: largas jornadas laborales bajo presión, mala alimentación y en horarios irregulares, clima laboral, tareas de alto rendimiento, dormir fuera del hogar, ambientes con poco oxígeno, continuado trabajo sin interrupciones y traslados constantes en climas adversos.

La fatiga en la aviación es el «estado fisiológico que se caracteriza por una reducción de la capacidad de desempeño mental o físico debido a la falta de sueño o a períodos prolongados de vigilia y/o actividad física y que puede menoscabar el estado de alerta de un miembro de la tripulación y su habilidad para operar con seguridad una aeronave o realizar sus funciones relacionadas con la seguridad operacional» (Ministerio de Transporte y Comunicaciones, 2011, pág. 21). Por consiguiente, estudios relativos a la fatiga en tripulaciones aéreas han comprobado que estas experimentan cambios en la habilidad de responder a las necesidades de los pasajeros, tanto en temas de servicio como en seguridad. Para las profesiones aeronáuticas el resultado de una mala gestión de la comunicación, emociones, trabajo en equipo y el desconocimiento de los efectos del estrés y fatiga prolongada ponen en riesgo la operación aérea (Hispanaviación, 2015).

Si bien es cierto que la fatiga se presenta con cansancio y somnolencia y es el resultado de prolongadas horas de alerta, alteraciones en el ritmo circadiano, falta de sueño,

entre otras (Nastri, 2013), sin embargo, en aviación «la fatiga está asociada a sus síntomas como distracción, toma de decisiones no acertadas y reducción en el tiempo de reacción y alerta, mala comunicación, cambios de estados de ánimo y aletargamiento» (Avers, Janine, Nesthus, Thomas, & Banks, 2009, pág. 13). Los riesgos implicados en las operaciones aéreas están relacionados con funciones de seguridad en especial en situaciones inusuales y de emergencia; por este motivo en la tabla 3 se muestran los síntomas de la fatiga que se experimentan en el sector de la aviación:

Tabla 4 – Medidas para evaluar el síndrome del burnout

Año	Tipos de medición del síndrome del burnout
1980	The Community Stressors Nurses Perceptions of work related stressors questionnaire (Bailey, Steffen y Grout) Emener-Luck burnout Scale (Emener y Luck) Indicadores del Burnout (Gillespie) Staff Burnout Scale (Jones)
1981	Nursing stress Scale –NSS– (Grass-Toft y Anderson) Maslach Burnout Inventory (Maslach y Jackson) Tedium Measure–Burnout Measure (Pines, Aronson y Kafry)
1984	Teacher Attitude Scale –TAS– (Farber)
1985	Stress profile for teachers (Klas, Kendall y Kennedy) Burnout Scale (Kremer y Hofman)
1986	Teacher Burnout Scale (Seidman y Zager) Burnout Index –BI (Shirom y Oliver) Educators survey * FS (Maslach y cols)
1987	Energy Depletion Index (Garden) Escala de evaluación del estrés, satisfacción laboral y apoyo social (Reig y Caruana)
1988	Occupational stress inventory (Cooper et al.) Nurse Stress Index –NSI– (Harris, Hingley y Cooper) Teacher stress inventory (Schutz y Long)
1990	The Nurse stress checklist (Benoliel et al.) Escala de efectos psíquicos del burnout (García Izquierdo) Stressor scale for pediatric oncology nurses (Hinds et al) Staff burnout scale for health professional –SBSS HP– (Jones)
1993	Matews Burnout Scale for Employees (Matews) Holland Burnout Assessment Survey (Holland y Michael) Cuestionario de Burnout del profesorado –CBP– (Moreno y Oliver) Cuestionario breve de Burnout –CBB– (Moreno y Oliver)
1994	Rome Burnout Inventory (Ventura, Dell’Erba y Rizzo)
1995	Cuestionario sobre el estrés en el lugar de trabajo (Kompier y Levi) Escala de Burnout en directores de colegios (Friedman)
1996	MBI –General Survey –MBI-GS– (Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson)
2000	Cuestionario de desgaste profesional en enfermería –CDP– (Moreno, Garrosa y Gonzalez)

Fuente: Martínez (2010).

Tabla 3 – Síntomas de la fatiga

Síntomas	Características
Físicos	Dolor de cabeza Reacciones lentas Sueño constante
Cognitivos	Aumento de olvidos Menor concentración
Socioemocionales	Menor capacidad comunicativa Apatía e irritabilidad Dificultad de trabajo en equipo Estado de ánimo negativo

Fuente: Organización de la Aviación Civil (OACI) (2003).

Escalas de medidas del burnout

En los últimos años, el estudio del burnout ha ido evolucionando debido a la importancia de las condiciones laborales y la salud de los empleados, más aún por los efectos negativos que este síndrome causa en los profesionales; es familiar representar la imagen del individuo «quemado» como alguien «amargado» sin voluntad ni intención para entablar cualquier tarea; todos estos antecedentes señalan que el desgaste profesional posee claras consecuencias sobre la salud de los empleados, y los efectos de este riesgo psicológico-social son extensas e incurrir de manera muy diversa (Moreno, Rodríguez, Garrosa, & Morante, 2005).

Al inicio las primeras evaluaciones fueron efectuadas por Freudenberg en las «Free Clinic» donde los usuarios afectados eran los trabajadores que ahí laboraban, y sus indicios eran carencia de interés, desmotivación y fatiga (Freudenberg & Richelson, 1980); del mismo modo en este período hubo otro tipo de mediciones las cuales no tuvieron una buena base para continuar con su desarrollo.

Esta primera etapa supuso una lluvia de enunciaciones y contigüidades clínicas e intuitivas al fenómeno. Las primeras mediciones se fundamentaron en la observación clínica, consecuentemente los instrumentos se ampliaron a entrevistas organizadas, técnicas proyectivas, automediciones con escalas de valoración y cuestionarios. Lo más loable de esta fase radicó en explicar el fenómeno, darle nombre y evidenciar que se trataba de una solución desviada con claras uniformidades (Moreno et al., 2005).

Sin lugar a dudas, fueron Maslach y Jackson quienes determinaron las bases contextuales y empíricas desde una dirección psicológica y social, desarrollando así el primer instrumento de evaluación sistemático: el «Maslach Burnout Inventory» (Moreno et al., 2005).

Este instrumento es el más empleado para medir el burnout en todo el mundo según investigadores y psicólogos, con una fiabilidad cercana al 90%, seguido por el Burnout Measure de Pines (Miravalle, s.f.); no obstante cabe recalcar que existen varios tipos de medición que con el paso del tiempo se han ido mejorando con el objetivo de encontrar una herramienta que permita diagnosticar este síndrome. A continuación en la tabla 4 se detallan los instrumentos que han sido utilizados para evaluar el síndrome del burnout a través de los años.

Conclusiones

A partir de la información recolectada se puede concluir que el agotamiento y la fatiga se pueden atribuir a los entornos del estrés en el que el personal de la aviación labora.

Consecuentemente, esta investigación es necesaria para explorar el problema en profundidad, así como para desarrollar la intervención y programas de apoyo para el sector en estudio. Analizar la prevalencia de burnout y la fatiga en una organización de aviación es un primer paso esencial para las organizaciones que deseen implementar programas de reducción de estrés y establecer entornos de trabajo positivos para sus trabajadores.

A veces es demasiado tarde para prevenir el agotamiento, cuando el individuo esté ya más allá del punto de ruptura. Por

esta razón, se propone alternativas para prevenir el burnout, como reducir la velocidad; es decir cuando se haya llegado a la etapa final de este síndrome, el ajuste de la actitud y el cuidado de la salud no va a resolver el problema; es necesario tomar un descanso, reduciendo la capacidad de compromiso o actividades laborales.

Obtener soporte es otra propuesta que consiste en proteger la poca energía que le queda a la persona; compartiendo sus sentimientos con otras personas tales como amigos o familiares aliviará la tensión. De hecho, la mayoría de los amigos estarán halagados de que usted confíe en ellos lo suficiente como para fortalecer su amistad y mejorar su situación.

A pesar del avance de estos métodos de diagnóstico, el burnout no desaparece por sí solo; sino que va a empeorar a menos que aborde los problemas subyacentes que causan el mismo. Si ignora el agotamiento, solo le hará más daño, por lo que es importante que empiece la recuperación lo más pronto posible.

La recuperación de burnout es un camino lento; no se lo debe tratar como un guión rápido para llegar a la solución. Se necesita tiempo y espacio para recuperarse, por lo que no se debe apresurar a través de este proceso. Las estrategias de recuperación que se pueden mencionar a continuación son útiles en diferentes situaciones. Algunas de estas estrategias necesitan un equilibrio y mejores prácticas para que la persona se sienta bien.

A la luz de los cambios sociales y una transformación en la situación de trabajo, el interés en el problema de agotamiento ha crecido en la última década. Existe una discrepancia notable, no obstante; hasta la fecha, no existe una definición generalmente aceptada del burnout, o vinculante a estos criterios diagnosticados. Según la descripción más común en la actualidad, el síndrome de desgaste se caracteriza por agotamiento, despersonalización y reducción de la satisfacción en el rendimiento.

Debido a su etiopatogenia, el desgaste que hoy es considerado principalmente como resultado del estrés crónico no ha sido tratado con éxito. En definitiva, esta revisión ofrece una visión general de la definición actual del síndrome del burnout y señala posibles hipótesis contemporáneas de su etiología.

Como recomendación a la Organización de la Aviación Civil (OACI), deberíamos darle otro enfoque al término fatiga y burnout personal ya que son síntomas inherentes del burnout y por ende es un problema de contexto mundial porque es altamente prevalente, debido a que este síndrome ocasiona estrés físico y emocional, provocando una falta de motivación para trabajar, lo que conduce a una sensación progresiva de la insuficiencia y el fracaso.

REFERENCIAS

- Álvarez, E. & Fernández, L. (1991). *El síndrome de «burnout» o el desgaste profesional (I)*. La Coruña: Universidad de Santiago de Compostela.
- Aranda, C., Pando, M. & Pérez, M. (2004). *Apoyo social y síndrome de quemarse en el trabajo o burnout: una revisión*. (U. Veracruzana Ed.). *Psicología y Salud*, 14(001), 79–87.
- Arthritis Foundation. (2013) [consultado 15 Nov 2013]. Obtenido de <http://www.arthritis.org/espanol/salud-y-vida/cuerpo-fatiga/>

- Avers, K. B., Janine, K., Nesthus, T. E., Thomas, S. & Banks, J. (2009). *Flight attendant fatigue, part 1: National duty, rest and fatigue survey*. Oklahoma City: Federal Aviation Administration.
- Bartolomé, M., Fernández, C., Prieto, S. & Sánchez, V. (2007). *Riesgos psicosociales emergentes en el trabajo*. León: Universidad de León.
- Caballero, C., Hederich, C. & Johnson, P. (2010). El burnout académico: delimitación del síndrome y factores asociados con su aparición. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 42(1), 131–146.
- Castro, M. & Araujo, L. (2013). Burnout syndrome and Brazilian civil aviation: A short essay on the focus on prevention. *Work*, 41, 2959–2962.
- Cherniss, C. (1980). *Staff burnout: Job stress in the human services*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Bogotá: Mc Graw-Hill.
- De las Cuevas, C., González de Rivera, J., de la Fuente, J., Alviani, M. & Ruiz-Benítez, A. (1997). Burnout y reactividad al estrés. *Revista de Medicina de la Universidad de Navarra*, 41, 10–18.
- Dirección General de Aviación Civil. (2012). Regulaciones técnicas parte 121. Quito, Ecuador: Dirección General de Aviación Civil.
- Feo Ardila, J. M. (2008). *Influencia del trabajo por turnos en la salud y la vida cotidiana*. Bogotá: Universidad Javeriana.
- Forbes, R. (2011). *El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa*. CEGESTI.
- Freudenberger, H. & Richelson, G. (1980). *Burnout: The high cost of high Achievement. What is and how to survive it*. Garden City, NYC: Bantam.
- Gulone, P. (2011). *Estres laboral en personal aeronautico*. Buenos Aires: Universidad Abierta Interamericana.
- Hispaviacion 2.0. (05 de febrero de 2015). *Hispaviacion 2.0*. Obtenido de: «Síndrome de burnout». Una amenaza silenciosa a la seguridad de vuelo [consultado 17 May 2014]. Obtenido de: <http://www.hispaviacion.es/sindrome-de-burnout-una-amenaza-silenciosa-a-la-seguridad-de-vuelo/>
- Karger, H. J. (1981). *Burnout as alienation*. Chicago: Social Service Review.
- López, J. A. (2001). *Aproximación al síndrome de burnout*. Toledo. Obtenido de: <http://www.cop.es/colegiados/T-00921/burnout.pdf>
- Martínez, A. (2010). *El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión*. Rioja, España: Vivat Academia.
- Maslach, C. & Jackson, S. (1981). *Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press.
- Ministerio de Relaciones Laborales (2012). *Acuerdo n.º 0169*. Quito.
- Ministerio de Transporte y Comunicaciones. Dirección General y Aeronáutica Civil. (2011). *Gestión de fatiga*. Lima: Dirección General de Aeronáutica civil.
- Miravalle, J. (s.f.). *Cuestionario de Maslach Burnout Inventory*. Zaragoza, España: Gabinete Psicológico.
- Miró, E., Cano, M. D. & Buéla-Casal, G. (2005). Sueño y calidad de vida. *Revista Colombiana de Psicología*, 11–27.
- Moreno, B., Rodríguez, M. A., Garrosa, E. & Morante, M. (2005). *Breve historia del burnout a través de sus instrumentos de evaluación*. Madrid: Egido Editorial Zaragoza.
- Nastri, S. (2013). *Hospital Alemán*. Obtenido de servicio de psiquiatría [consultado 16 Ago 2013]: www.hospitalaleman.org.ar/mujeres/estres-laboral-por-que-se-produce/
- Nava, C. (2013). *Estudio de los factores humanos en los cockpits de aeronaves comerciales*. Madrid: Escuela Universitaria de Ingeniería técnica Aeronáutica, Aeronavegación.
- Nesthus, T. E. (2010). *Flight attendant fatigue: CAMI follow-on studies as directed by congress*. In 6th triennial Int'l Aircraft Fire and Cabin Safety Research. pp. 16–18. Oklahoma City: Federal Aviation Administration.
- O'Brien, G. (1998). *El estrés Laboral como factor determinante de la salud*. Estrés laboral y salud.
- Organización de la Aviación Civil (OACI). (2003). *Naciones Unidas Centro de Información*. Recuperado en marzo de 2014, de www.cinu.org.mx/onu/estructura/organismos/oaci.htm.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (1986) Obtenido de: <http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/lang-es/index.htm>.
- Párraga, J. (2005). *Eficacia del programa I.R.I.S. para reducir el síndrome burnout y mejorar las disfunciones emocionales en profesionales sanitarios*. Extremadura-España: Universidad Extremadura.
- Ramos, F. (1999). *El síndrome burnout. Estrés laboral y salud*. Madrid: Pirámide.
- Rubio, S.T. (2015). *Hispaviación 2.0*. Obtenido de «Síndrome de burnout». Una amenaza silenciosa a la seguridad de vuelo [consultado 17 May 2014]. Obtenido de: <http://www.hispaviacion.es/sindrome-de-burnout-una-amenaza-silenciosa-a-la-seguridad-de-vuelo/>
- Selye, H. (1956). *The stress of life*. New York, USA: McGraw-Hill.
- Shirom, A. & Ezrachi, Y. (2003). On the discriminant validity of burnout, depression and anxiety: A re-examination of the burnout measure. *Anxiety, Stress & Coping*, 16(1), 83–97.
- Zorrilla, P. (2002). *Nuevas tendencias en merchandising. Generar experiencias para conquistar emociones y fidelizar clientes*. Distribución y consumo, 65, 13–20.