



**SINDROME DE BURNOUT EN LOS DOCENTES DE UDS CAMPUS COMITAN**.

 **García Hernández Josué Israel**

 **García Aguilar Roberto Carlos**

**Villagrán Pérez Yesenia Lizbeth**

Taller de elaboracion de tesis

Garcia Alfonzo Mireya Del Carmen

9° Cuatrimestre

Lic. En Enfermería

COMITÁN DE DOMÍNGUEZ, CHIAPAS. 03 DE JULIO DEL 2020

**DEDICATORIA**

Lleno de regocijo, de amor y esperanza, dedicamos este proyecto a cada uno de nuestros seres querido, quienes han sido nuestros pilares para seguir adelante.

Es para nosotros una gran satisfacción poder dedicarles a ellos, que con mucho esfuerzo, esmero y trabajo no le hemos ganado.

A nuestro padre, porque ellos son la motivación de nuestra vida de ser lo que en verdad queremos ser.

A nuestros hermanos, porque son la razón de sentirnos tan orgullosos de culminar nuestra meta, gracia a ellos por confiar en cada uno de nosotros y escuchándonos en cada momento que lo necesitábamos

Y sin dejar a atrás a toda nuestra familia por confiar en nosotros, a nuestros abuelos, tíos y primos, gracias por ser parte de nuestra vida y por permitirnos ser parte de su orgullo.

**INDICE**

[INTRODUCCIÓN 5](#_Toc44690679)

[CAPITULO I 8](#_Toc44690680)

[1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 8](#_Toc44690681)

[1.2 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN 11](#_Toc44690682)

[1.3 OBJETIVOS 12](#_Toc44690683)

[**OBJETIVO GENERAL** 12](#_Toc44690684)

[**OBJETIVOS ESPECÍFICOS** 12](#_Toc44690685)

[1.4 JUSTIFICACIÓN 13](#_Toc44690686)

[1.5 HIPÓTESIS 16](#_Toc44690687)

[1.6 METODOLOGÍA 17](#_Toc44690688)

[CAPITULO II 18](#_Toc44690689)

[2.1 ANTECEDENTES 18](#_Toc44690690)

[2.2 ANTECEDENTES EN MEXICO 22](#_Toc44690691)

[2.3 PANORAMA INTERNACIONAL 23](#_Toc44690692)

[2.4 PANORAMA NACIONAL 25](#_Toc44690693)

[2.5 UNA PERSPECTIVA EXISTENCIAL 26](#_Toc44690694)

[2.6 GRADOS DEL BURNOUT 31](#_Toc44690695)

[2.7 PROCESO DE DESARROLLO DEL SÍNDROME DE BURNOUT 32](#_Toc44690696)

[2.8 MODELOS EXPLICATIVOS DEL BURNOUT 34](#_Toc44690697)

[2.9 PROPUESTA DEL BURNOUT PROPUESTA POR OLGA SEBASTIAN 40](#_Toc44690698)

[2.10 ESTRATEGIAS Y TÉCNICAS DE INTERVENCIÓN FRENTE AL BURNOUT 41](#_Toc44690699)

[CAPITULO III 49](#_Toc44690700)

[3.1 FACTORES DESENCADENANTES DEL SINDROME 49](#_Toc44690701)

[3.2 FACTORES QUE HAN SIDO RECOGIDOS EN UN AMPLIO INFORME SOBRE EL ESTRÉS LABORAL DE LA COMISION EUROPEA (2000): 50](#_Toc44690702)

[3.3 TIPOS DE DESENCADENANTES Y POTENCIADORES DEL SÍNDROME DE BURNOUT POR TONON 51](#_Toc44690703)

[3.4 FASES DEL SÍNDROME DE BURNOUT 51](#_Toc44690704)

[3.5 FASES DEL SÍNDROME DE BURNOUT POR WILMAR SCHAUFELI Y MARISA SALANOVA 54](#_Toc44690705)

[3.6 CAUSAS LABORALES DEL SÍNDROME DE BURNOUT 55](#_Toc44690706)

[3.7 CAUSAS PERSONALES DEL SÍNDROME DE BURNOUT 58](#_Toc44690707)

[3.8 CONSECUENCIAS DEL BURNOUT 62](#_Toc44690708)

[CAPITULO IV 64](#_Toc44690709)

[ANALISIS Y RESULTADOS DE INVESTIGACION 64](#_Toc44690710)

[PROPUESTAS Y SUGERENCIA 80](#_Toc44690711)

[CONCLUSIÓN 81](#_Toc44690712)

[BIBLIOGRAFÍA 82](#_Toc44690713)

[ANEXO 83](#_Toc44690714)

# INTRODUCCIÓN

 El presente trabajo de tesis tiene como objetivo denotar la importancia del estudio del síndrome de Burnout o mejor conocido como el síndrome del quemado o quemarse en el trabajo, el cual es un trastorno emocional de creación reciente que está vinculado con el ámbito laboral, el estrés causado por el trabajo y el estilo de vida del empleado.

 Fue descrito por primera vez en 1969 al comprobar el comportamiento que presentaban algunos oficiales de policías en aquella época. En 1974 Freuden Berger hizo más popular el síndrome y en 1986 las psicólogas norteamericanas C. Maslach y S. Jackson lo definieron como un síndrome de cansancio emocional, despersonalización y una menor realización personal que se da en aquellos individuos que trabajan en contacto con clientes y usuarios. El síndrome de Burnout se incluye así entre los principales problemas de salud mental y en la antesala de muchas de las patologías psíquicas derivadas de un escaso control y de la carencia de una prevención primaria de este síndrome.

 Declarado en el año 2000 por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un factor de riesgo por su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida humana.

 Este es un tipo de estrés laboral, un estado de agotamiento físico, emocional o mental que tiene consecuencias y daños a la autoestima y que está caracterizado por un proceso progresivo, por el cual las personas pierden interés en su ámbito laboral y del sentido de responsabilidad pudiendo llegar hasta confusas depresiones.

 Algunos de los síntomas más comunes como ya se ha mencionado son la depresión y la ansiedad, motivos de la gran mayoría de las bajas laborales es decir que llega a causar un gran número de renuncia e incluso de despidos justificados en contra de los trabajadores por el bajo desempeño al momento de realizar sus actividades laborales en comendas por el patrón.

 Actualmente este síndrome ha tomado gran relevancia, debido a que la presión laboral se vuelve cada vez más exigente por la constante competencia. El mal manejo de la gerencia hacia los recursos humanos repercute drásticamente sobre ellos mismos, por lo tanto, el rendimiento será muy bajo.

 Cambe mencionar que es de suma importancia denotar la relevancia de dicho síndrome ya que afecta sobre todo en las organizaciones públicas, como aquellas en donde el trabajador tiene contacto permanente con usuarios a los que se les otorga un tipo de servicio, tal es el caso de los profesores que laboran en escuelas y universidades, médicos y enfermeros que presentan sus servicios en clínicas y hospitales, policías que trabajan en organismos de seguridad pública, entre otros. Pero el problema va más allá ya que el individuo con síndrome de Burnout posiblemente dará un servicio deficiente a los clientes, será inoperante en sus funciones o tendrá un problema mayor a lo normal de ausentismo, exponiendo a la organización a pérdidas económicas y fallos a la consecución de las metas. A razón de esto se ha decidido realizar un estudio detallado de los profesores de la universidad del sureste, para contribuir a la detección de dicho trastornó y ofrecer a un alternativa de solución para mejorar el servicio prestado a nosotros como estudiantes, así como un mejor trato y sobre todo para mejorar el rendimiento de sus integrantes de su plantilla laboral ofreciendo alternativas de solución como los son las actividades extra escolares de recreación en donde participen e integren a los profesores para denotarles su gran importancia dentro de la empresa, con la finalidad de prevenir y controlar el nacimiento de dicho trastornó dentro de la escuela, generando así una mejor calidad educativa.

# CAPITULO I

##

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

 En la actualidad el síndrome de Burnout ha tomado una relevancia mayor a la que se le había atribuido con anterioridad esto a razón de que el ambiente en que este se genera ha revolucionado drásticamente a través de los últimos años, hoy en día las relaciones laborales en que se desempeñan nuestra sociedad laboral se ha convertido en un campo de exigencia alta, ya que el profesionalismo ha tomado un amplio crecimiento esto gracias a las factibilidades educativas con la que contamos dentro del país en el cual el estudio de una carrera universitaria es uno de los requisitos mínimos con los que tenemos que cumplir las nuevas generaciones de estudiantes para obtener un empleo considerablemente de buena remuneración aún que esto signifique una garantía de obtenerlo ya que la factibilidad de la sencillez con la que se obtiene en estos tiempos son ampliamente mayores que en años anteriores, esto suele ser un arma de doble filo ya que nos trae consigo un gran beneficios puesto contamos con un gran número de profesionales dentro del país esto nos hace crecer como nación y realizar y ser un país culto difícil de engañar como lo habíamos sido durante mucho tiempo.

 Por el contrario esto a su vez afecta en gran manera a los ciudadanos, ya que un gran número de profesionalitas, significa un gran mayor número de desempleados, pues al contar con antas personas la competencia laboral incrementa con esto no queremos decir que la competitividad sea algo malo sino más bien que sea ha utilizado de forma errónea por las personas que otorgan este empleo a los profesionalitas , ya que esto se enfoca pericialmente en quien les puede generar sin la necesidad de renumerarnos de forma equivalente a sus actividades realizadas.

 Esto circunstancialmente nos lleva al estudio del síndrome de Burnout, al contar con trabajadores mal remunerados, frustrados. Desmotivados y sin vista al futuro estos empleados llegan a caer en el conformismo, ya que la renuncia deja de ser una opción por la dificultad de obtener un nuevo empleo, esta problemática es bien aprovechada por los patrones y hacen con sus empleados prácticamente lo que deseen haciéndolos caer a estos a un bajo desempeño laborar, nula motivación y sobre todo, pérdidas para la empresa.

Es entonces en donde entra en relevancia el presente trabajo de tesis en donde trataremos de identificar a nuestros docentes que presenten algunos de estos síntomas tempranos como lo son menos interés en los alumnos, ausentismo, bajo desempeño y actitudes negativas con respecto a sus compañeros de trabajo, obstaculizando el buen funcionamiento de la institución educativa y así poderlo combatir de manera eficiente para el mejoramiento académico de la Universidad Del Sureste. Con la finalidad de ofrecer a la institución los distintos programas de tratamiento para definir las estrategias y las técnicas que se utilizan actualmente, y para detectar las limitaciones de estos con el fin de encontrar cuales son las formas más eficaces de afrontar este síndrome, para así poder obtener maestros de excelencia y un ambiente laboral sano tanto para los docentes como para los alumnos quienes son principalmente los perjudicados directos de un profesor que manifiesta el síndrome de Burnout

 El docente debe fomentar el interés en los adolescentes e invitarlos a que sean parte de su propio proceso de aprendizaje. En el interior del aula, lo ideal es que se genere, entre docente y alumno, un entorno de convivencia sana y pacifica lograda a través del combate del síndrome de burnout.

## **1.2 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

¿Cuántos docentes de la universidad del sureste campus Comitán, presentan síndrome de Burnout en un periodo cuatrimestral?

 ¿Qué tanto influye la evaluación docente y cómo es percibida por los mismos?

¿Qué tanto afecta en la vida personal-familiar?

¿Qué medidas utiliza para desestresarse?

## **1.3 OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

* Determinar el número de docentes afectados por el síndrome de Burnout en el periodo cuatrimestral de enero-abril.
* Valorar el uso de la evaluación docente como factor de riesgo para el síndrome de Burnout
* Identificar los factores para combatir el estrés

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

* La evaluación administrativa como factor de riesgo para el sx.
* Conocer la razón por la que laboran en UDS.
* Evaluar el desempeño en el aula escolar
* Identificar cuáles son los grupos de mayor riesgo y los factores influyentes según el tiempo que lleva laborando el personal en la universidad.
* Valorar la relación entre docentes de esta
* Definir el perfil de los docentes que presentan el síndrome
* Comparar las características entre docentes sanos-enfermos
* Estudiar la despersonalización y baja realización de los profesores en la institución
* Comparar el género que presenta mayor riesgo de padecer síndrome de burnout.

## **1.4 JUSTIFICACIÓN**

 La parte fundamental para la formación de los alumnos como profesionistas es la docencia en el aspecto teórico-práctico. De modo que una clase mal impartida afectaría en gran manera a los oyentes. En este caso los afectados directos somos nosotros como alumno al no adquirir los conocimientos necesarios para una realización eficiente de nuestra laboral profesional futura y como afectados indirectos por consecuencias resultaría ser la población general necesitada de un servicio de salud a futuro.

 El presente trabajo de investigación cobra una gran relevancia dentro de la universidad ya que mediante esta podemos hacer notar la calidad de empleo que ofrece esta institución a portando de gran manera una antesala de diferentes métodos de solución de problemas por los cuales la universidad podía optar para la prevención y sanación de este conflicto en el cual se enfrentan diariamente su plantilla de docentes aportando de gran medida en su calidad de vida así como en el correcto desempeño de sus funciones dentro del aula escolar. Beneficiando a cada uno de los alumnos en razón de que un buen desempeño laboral conlleva a una mejor calidad educativa. Y esta a su vez se refleja directamente en los profesionistas egresados de la institución los cuales obtendrán mayores oportunidades laborales a razón de sus aptitudes obtenidas gracias un profesor motivado y con interés en su labor social. Es ideal reconocer el desempeño laboral de los docentes, siendo esta una forma de motivación, y sobre todo de reconocimiento a trabajo lo cual le generara una satisfacción profesional elevada haciendo que pretendan superarse a ellos mismos día con día, es decir, lograr competencias personales y profesionales dentro de los profesores con la finalidad de alcanzar la excelencia académica. De tal manera que se pretende disminuir la ansiedad y buscar la forma de evadir la presión laboral adecuadamente.

 Es importante definir las características encontradas en cada uno de los profesores que serán parte de nuestro estudio, con la finalidad de encontrar un patrón de comportamiento repetitivo dentro de los diferentes profesionistas a los que será aplicado el estudio pertinente de detección del síndrome. Esto con la finalidad de encontrar las alternativas necesarias de solución del problema independientemente del tipo de personalidad a la que nos enfrentemos a lo largo de este proceso de investigación. Es así que debemos comprender no solo las características que nos resultan del síndrome si no también es de importancia conocer las personalidades de nuestros objetos de estudio fuera del ámbito laboral, para así lograr ofrecerle una alternativa eficiente a su persona.

 Así como es de relevancia conocer las características personales de cada profesor, debemos comprender que no es menos importante conocer la historia de vida del individuo, ya que a través de esta podremos comprender ampliamente el comportamiento obtenido a través del tiempo, así como de los diferentes acontecimientos que lo han llevado al punto en que ahora se encuentra, es decir que a través de los diferentes acontecimientos suscitados en su vida podremos comprender la razón de su comportamiento y desempeño dentro de su trabajo en la actualidad.

 En la actualidad, la función de docente es una de las que mayor exigencia y dedicación demanda, y es así como de relevancia en cuanto al desarrollo de la sociedad Mexicana, ya que sin los profesores el país sería incapaz de evolucionar y mejorar económicamente, pues la función de estos, es decir de formar a los futuros profesionistas es la más importante para el desarrollo del país. De esto comprendemos y hacemos notar la importancia del tratamiento del síndrome ya que si esto se sigue omitiendo se llegará al punto en que nuestros futuros profesionistas sean por demás deficientes lo cual nos impedirá ampliamente la evolución necesaria para alcanzar a ser un país auto suficiente.

## **1.5 HIPÓTESIS**

 El estudio del síndrome de Burnout tiene como objetivo identificar el número de profesores que padecen este síndrome y hacer notar el impacto que esto genera dentro de la institución, así como fuera de ella, llegando a estos afectar en gran medida en la calidad educativa de la Universidad del Sureste.

## **1.6 METODOLOGÍA**

 En general, la metodología de investigación indica una forma explícita del estudio de la materia, desde su alcance y la forma de experimentación que se desea llevar acabo. Es importante comprender que este síndrome ha llegado a disminuir de gran manera las capacidades profesionales del docente, para ello la presente investigación se basa en el enfoque del estudio cuantitativo, recabando información desde estadísticas dentro de un contexto general de manera experimental recabando las tres áreas principales las cuales son:

* Pre experimentos
* Cuasi experimentos
* Experimentos puros

 Así como de manera no experimental tratándose de estudios transversales recolectando datos en un único momento las cuales serán: exploratorios y descriptivos, así también a los procesos evolutivos con el propósito de analizar los cambios que surgen a través del tiempo enfocado a los diseños de tendencia y de análisis evolutivos de grupos

 Para ello se pretende realizar diversas encuestas que a lo largo del tiempo se han visto afectados por este síndrome.

# CAPITULO II

## **2.1 ANTECEDENTES**

 El origen de la del término de Burnout se originó en la novela de Graham Greene, publicada en 1961 en donde narra la historia de un arquitecto atormentado espiritualmente que decide abandonar su profesión y retirarse en la selva africana. Es aquí donde la palabra se comenzó a utilizar en la literatura especializada sobre estrés laborar a partir de los años setenta y comenzó a desarrollarse por diferentes investigadores preocupados por la salud laboral en los trabajadores que realizan actividades demasiada demandante.

 Hay acuerdo general en que el síndrome de Burnout es una respuesta al estrés crónico en el trabajo (a largo plazo y acumulativo), con consecuencias negativas a nivel individual y organizacional, y que tiene peculiaridades muy específicas en áreas determinadas del trabajo, profesional, voluntario o doméstico, cuando éste se realiza directamente con colectivos de usuarios, bien sean enfermos de gran dependencia, o alumnos conflictivos. Estos casos son los casos más reiterados, lo que no excluye otros, aunque ya hay que advertir que el síndrome se manifiesta menos en los trabajos de tipo manual, administrativo. El estrés laboral no suele ser conceptualizado como Burnout, según discriminación general en el campo de la Psicología (Buendía & Ramos, 2001; Hombrados; 1997). Pero sí se produce en ámbitos como el voluntariado, sin que existan condicionantes de tipo laboral, salarial, jerarquías

 Heber Freudenberger (1974), Médico psiquiatra empleó el concepto de Burnout para referirse al estado físico y mental de los jóvenes voluntarios que trabajaban en su "Free Clinic" de Nueva York. Estos se esforzaban en sus funciones, sacrificando su propia salud con el fin de alcanzar ideales superiores y recibiendo poco o nada de reforzamiento por su esfuerzo. Por lo tanto, después de uno a tres años de labor, presentaron conductas cargadas de irritación, agotamiento, actitudes de cinismo con los clientes y una tendencia a evitarlos. El concepto de “estar quemado” se añadía algo que ya no era sólo el estrés laboral; también cuentan el significado para la persona del trabajo que realiza, su propia capacidad de generar estrategias de afrontamiento, la misión a realizar que a veces genera excesiva implicación en el trabajo y puede terminar en la deserción o la desatención a los usuarios, pero también a sí mismo

 La extensión del Burnout a otros ámbitos distintos de los asistenciales genera una gran polémica científica, ya iniciada en el mismo momento en que Crisrina Maslach acuñó el término (1976) y propuso que sólo se aplicara a trabajadores insertos en el ámbito laboral que realizan su trabajo en contacto directo con personas en el seno de una organización. Es así que destacaba más a la importancia de las diferencias individuales, como la personalidad previa.

 Edelwich y Brodki (1980) plantean una pérdida progresiva del idealismo energía y motivación vividos por las personas en la profesión, como resultado a las condiciones de trabajo. Poniendo cuatro fases por las que pasa cada individuo que padece Burnout. Es así que Chernis (1980) muestra como un proceso transicional de estrés y tensión en el trabajo, destacando tres momentos, desequilibrio, respuesta

 Smith, Walstein y Wuehler (1886) describieron que Burnout es una persona frágil, con un patrón de síntomas, conductas y actitudes que es único para cada persona, haciendo muy difícil que se pueda aceptar una definición global del síndrome

 Shirom (1989), a través de una revisión de diversos estudios, concluye que el contenido del síndrome de Burnout tiene que ver con una pérdida de las fuentes de energía del sujeto y lo define como “una combinación de fatiga física, cansancio emocional y cansancio cognitivo”.

 En el año 2000, la Organización Mundial De la Salud (OMS) reconoce **el síndrome de burnout o síndrome del trabajador, del cual lo define como** específicamente a los fenómenos en el contexto laboral y no debe aplicarse para describir experiencias en otras áreas de la vida. Así mismo puntualiza: En este sentido, describe tres síntomas reconocibles: agotamiento o falta de energía, distanciamiento mental del puesto de trabajo y disminución de la eficacia laboral. Es también que estaba incluido en el catálogo de 1990, que recoge más de 55.000 trastornos y causas de muerte.

 Molina Linde y Avalos Martínez (2007) definen el síndrome como la paradoja de la atención en salud: el profesional de salud se enferma en la misma medida que este sana a los pacientes.

 Actualmente se aplica el síndrome de Burnout a diversos grupos de profesionales que incluyen desde directivos hasta amas de casa, desde trabajadores en los ámbitos sociales hasta voluntarios de organizaciones del Tercer Sector; y se acepta que el síndrome es el resultado de un proceso en el que el sujeto se ve expuesto a una situación de estrés crónico laboral y ante el que las estrategias de afrontamiento que utiliza no son eficaces. Es decir, que en el ámbito individual, los sujetos, en su esfuerzo por adaptarse y responder eficazmente a las demandas y presiones laborales, pueden llegar a esforzarse en exceso y de manera prolongada en el tiempo, lo que acarrea esa sensación que ellos describen como “estoy quemado”; mientras en el ámbito laboral, en que se producen la mayoría de los casos estudiados cada día más por interés de las empresas, la sensación de que el rendimiento es bajo y la organización falla conduce al deterioro en la calidad del servicio, absentismo laboral, alto número de rotaciones e incluso, abandono del puesto de trabajo.

 La CIE define el universo de enfermedades, trastornos, lesiones y otros problemas de salud conexos, es el estándar internacional de clasificación diagnóstica que sirve para notificar enfermedades y afecciones con cualquier fin clínico o de investigación y constituye la base para seguir la evolución de la salud y obtener estadísticas mundiales.

 El Síndrome de Burnout se incluye así entre los principales problemas de salud mental y en la antesala de muchas de las patologías psíquicas derivadas de un escaso control y de la carencia de una prevención primaria de este síndrome.

 Desde los años setenta, los estudios sobre el Burnout no han dejado de proliferar, pero es a fines de la década de los noventa cuando se logran acuerdos básicos sobre la conceptualización, análisis, técnicas e incluso programas de prevención. Uno de los modelos explicativos generales es el de Gil- Monte & Peiró (1997), y sobre estrategias y técnicas de intervención, son de suma importancia los de Manassero y cols. (2003), Ramos (1999), Matteson e Ivansevich (1997, Peiró y cols, (1994), Leiter, (1988).

 Sin embargo, aun contando con los avances desarrollados en campos específicos, todavía existen diversas interpretaciones sobre el síndrome y más aún sobre los tipos de intervenciones apropiadas para corregirlo, bien de tipo individual, acentuando la acción psicológica, bien de tipo social u organizacional, incidiendo en las condiciones de trabajo. Aun así, existe un consenso básico sobre la importancia de diagnosticar el síndrome y de promover programas de actuación.

## **2.2 ANTECEDENTES EN MEXICO**

 Datos de la Secretaria de Salud, México ocupa el segundo lugar a nivel mundial en esta afección solo detrás de China. Aproximadamente 43% de la población mexicana padece estrés.

 La **Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional** (EMEDO), trabajo coordinado por **Jesús Felipe Uribe Prado,** doctor en **Psicología** por la **Facultad de Psicología** de laUNAM y miembro nivel I del **Sistema Nacional de Investigadores (**SIN), encontró que individuos de entre 25 y 40 años son quienes más padecen **síndrome de burnout.** Al respecto, cifras de la **Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos** (OCDE) indican que México ocupa el primer lugar en **estrés laboral** a nivel mundial, con jornadas de trabajo excesivas y menos días de vacaciones al año que en otros países (500 horas más que el promedio en Estados Unidos, España, Francia, Alemania, Chile y Canadá, por ejemplo). El **síndrome de burnout** fue identificado en **médicos,** **enfermeras,** asistentes sociales, **psiquiatras, psicólogos**, entre otras personas que desempeñan trabajo de atención al público; sin embargo, las condiciones han cambiado y cada día más profesiones están expuestas a **factores desencadenantes.** Durante los últimos años, el **síndrome de burnout** ha recibido especial atención, particularmente en aspectos como **satisfacción laboral** y **relaciones interpersonales**, sin embargo, a la fecha no hay esfuerzo coordinado que busque frenarlo. En cambio, estadísticas de 2013 derivadas de población trabajadora en Estados Unidos, indican que el trastorno causa pérdidas considerables en **productividad.**

## **2.3 PANORAMA INTERNACIONAL**

 La fuerza de trabajo en las América representa cerca del 50% (460 millones) de la población total de la región, siendo su principal fuente de producción y desarrollo. América latina y el Caribe contribuyen con 60% de la fuerza de trabajo y está presente en todos los sectores económicos. Sin embargo para asegurar su máximo rendimiento y productividad se necesitan: condiciones de trabajo seguras, saludables y satisfactorias; y, condiciones de empleo equitativas y justas. Solo así se logran el trabajo docente, que contribuya al desarrollo y la productividad individua, sectorial y regional. Por el contrario, las condiciones de trabajo inseguras, insatisfactorias o peligrosas pueden causar accidentes, enfermedades y muertes en el trabajo. De esta manera el trabajo y el empleo se reconocen como determinantes sociales claves de la salud.

 En el ambiente laboral, la salud mental requiere especialmente atención, debido principalmente a que existe diferentes factores que limitan el desarrollo personal y del trabajo de los empleados, entre ellos: horarios de trabajo, atención a de los estudiantes, las actividades que se realizan, así mismo la relación que tiene con todo el personal. Dichos factores actúan directamente sobre el individuo y el grupo de trabajo, provocando un malestar que puede manifestarse en fuertes cargas negativas, estrés e insatisfecho entre otras, lo cual generar una deficiencia calidad de la atención hacia el estudiante y su grupo de compañeros que puede producirse en un estado de agotamiento por estrés

 La Organización Internacional del Trabajo (OIT) declaro el 28 de abril como Día mundial de la seguridad y salud en el trabajo, buscando fomentar la prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales o profesionales. Se celebra alrededor del mundo con la participación de todos los actores sociales interesados.

 La Organización Panamericana de la Salud (OPS) celebrada el Día mundial de la seguridad y salud en el trabajo en el año 2013 en armonía con la iniciativa que la OIT lanzo para ese año sobre ¨prevención de enfermedades ocupacionales¨. Dicho aventó mundial busco generar conciencia en el público en general sobre la severidad de la epidemia silenciosa de las enfermedades profesionales, las cuales se estima que causan el 86% de las muertes en el trabajo

 El síndrome de Burnout ha alcanzado un realce significativo en los últimos años dentro del ámbito laboral, ya que cifras obtenidas de la Organización Internacional del Trabajo en países como Alemania, Estados Unidos y Filandria que muestran la relación entre el incremento de los costos de salud y laborales con la presencia de estrés laboral y Burnout en sus organizaciones. Destacan las estadísticas en Alemania que muestran que el 7% de las jubilaciones anticipadas se deben a trastornos emocionales derivados del estrés. El ausentismo relacionados con este fenómeno tiene un costo que supera los 25000 millones de euros.

 Un estudio realizado en Chile registra una prevalencia del síndrome de Burnout del 30% en profesionales de salud de los niveles primarios y secundarios de atención y afecta principales a las mujeres que ejercen la medicina, llegando hasta el 83% de casos sintomáticos.

## **2.4 PANORAMA NACIONAL**

 En México, no se cuentan con estadísticas exactas sobre la prevalencia del síndrome de Burnout, sin embargo, se han realizado diversas investigaciones que permite conocer la incidencia de dicha patología. De acuerdo a un estudio realizado por la Universidad Autónoma de México (UNAM) con la participación de más de 500 profesionales, revelo que 100 por ciento de estos individuos presento a nivel mundial, sin jornadas de trabajo excesivas y menos días de vacaciones al año que en otros días de vacaciones al año que en otros países 500 horas más que el promedio en Estados Unidos, España, Francia, Alemania, Chile y Canadá, por daños físicos.

 Durante los últimos años, se han recibido especial atención, particularmente en aspectos como **satisfacción laboral y relaciones interpersonales**, sin embargo, a la fecha no hay esfuerzo coordinado que busque frenarlo. En cambio, estadísticas de 2013 derivadas de población trabajadora en Estados Unidos, indican que el trastorno causa pérdidas considerables en **productividad**

## **2.5 UNA PERSPECTIVA EXISTENCIAL**

 Esta perspectiva, centra la comprensión del fenómeno del burnout en la necesidad de creer que las cosas que uno hace son significativas, es la manera de enfrentar la angustia que provoca la tragedia básica de enfrentarse a la muerte. Para evitarla y negarla, el hombre necesita sentirse heroico, ser héroe, saber que su vida es significativa. Frankl en 1963, escribe que “el encontrar un significado a la propia vida es la fuerza motivadora primaria en el hombre”. Cuando las personas intentan encontrar un significado a su vida a través del trabajo y fallan, el resultado es el burnout. Así, el fracaso de la demanda existencial es la causa del burnout, ya que las personas tienen metas muy altas al ingresar a profesiones asistenciales.

 Pines, defiende la postura de que los sentimientos de autoeficacia y competencia son importantes para los profesionales, porque éstos les asignan un significado de importancia existencial. Quieren producir un impacto en las personas que trabajan con ellos, quieren que el trabajo represente una diferencia en sus vidas, “si mi trabajo representa una diferencia, yo soy una diferencia”. Señala, además, que tanto la falta de apoyo administrativo como la alta demanda de trabajo asistencial, son factores desencadenantes del burnout. Plantea que los factores organizacionales, pueden impedir que los profesionales usen sus habilidades, produciendo en ellos la sensación de fracaso, privándoles la posibilidad de experimentar un sentido significativo en su trabajo. Finalmente, indica, que las demandas emocionales del trabajo asistencial permiten considerar la ayuda como importante y significativa. De este modo si los profesionales, se sienten incapaces de ayudar a otros, se desencadenará el burnout.

 En este sentido, Pines ha sugerido que un modulador decisivo en la prevención del desgaste profesional es el apoyo social. Este cumpliría seis funciones básicas, en relación al burnout: escucha, apoyo técnico o necesidad de todo trabajador de que se le reconozca su competencia, desafío técnico o reto en el trabajo que motiven a la persona, apoyo emocional, retos emocionales y participación en la realidad social.

**2.5.1 La perspectiva psicosocial**

 El modelo causal propuesto por Maslach (1993), plantea la existencia de ciertos estresores y mecanismos mediadores que estarían interrelacionados. Como factores estresores distingue los individuales, los de la interacción y los del sistema. En los factores individuales internos considera las características de personalidad, la capacidad de asertividad y toma de conciencia. Dentro de los factores externos de interacción, incluye la capacidad de responsabilidad compartida, formas de comunicación directa y abierta. En los factores externos del sistema, distingue la capacidad de generar políticas de salud adecuadas, apoyo grupal del servicio, disponibilidad de tecnología para el cuidado de alta calidad, los mecanismos estarán interrelacionados no dependiendo de factores individuales exclusivamente, sino de las diferentes influencias que ejercen los diversos factores dependientes en cada situación.

 Grosch y Olsen (1994) indican que el profesional vive una serie de presiones multisistémicas, que inciden en el burnout. Identifican las presiones del sistema del trabajo, las responsabilidades del profesional en la organización, las relaciones con los compañeros de trabajo, las presiones de los clientes o pacientes, su vida personal, las presiones de la familia presente y las influencias de la familia de origen.

 Dentro de las presiones del sistema de trabajo, se considera la demanda en el aula, la preparación de materiales, la atención al estudiante y el trabajo administrativo. Se considera también, parte de las presiones del trabajo, la influencia que puede ejercer la supervisión para los profesionales. La calidad de la supervisión manifestada en una asesoría beneficiosa en la cual el profesional aprende y crece, representa una presión diferente, a aquella en la cual lucha inútilmente frente a una constante critica. Por otro lado, la literatura también indica que existen condiciones familiares que pueden incidir en la presencia del Burnout en el profesional. Ellos a menudo, presentan menos flexibilidad en sus hogares que en su quehacer laboral. Las responsabilidades familiares, y la tendencia a estar menos disponible en la casa, favorecen el establecimiento de otro factor de riesgo frente al Burnout

 Existen también, presiones de la familia de origen del profesional que inciden en el Burnout. Estas pueden ser de carácter vertical u horizontal. La verticalidad considera, las situaciones que provienen de aspectos familiares del pasado que se reeditan en el quehacer laboral, en su vida familiar y en la forma de enfrentar su vida en general. La horizontalidad, se refiere a aquellas influencias que provienen en la actualidad de la familia de origen del profesional, por ejemplo, el hacerse cargo de los padres en su tercera edad, o hacerse cargo de hermanos menores por el fallecimiento de los padres. Otro factor medioambiental, importante, que incide en el profesional, se refiere a la relación que establece con los compañeros de trabajo. En ocasiones, la mayor presión proviene del afán de competencia en desmedro de un trabajo en equipo, donde se respeten las diferencias. Situaciones de aislamiento, de rechazo, producen un alto nivel de insatisfacción laboral, que pueden favorecer la presencia de Burnout.

 Este modelo psicosocial, indica que la salud mental del profesional se ve influenciada por una serie de elementos provenientes de su vida personal. Entre ellos, la tendencia individualista del estilo de vida occidental puede favorecer el aislamiento, generando que el trabajo sea lo central en la vida. Por otro lado, existe el peligro de que el profesional se encuentre con pocos amigos.

 La perspectiva psicosocial favorece también, la posibilidad de incluir la dimensión biológica del Burnout. En este sentido una perspectiva biopsicosocial permite conceptualizar el síndrome desde una meta modelo de nivel estructural superior al individuo y a su relación con su medio. Por lo tanto, un entendimiento adecuado del Burnout deberá considerar el contexto, la interacción biológica, psicológica y social en que se desenvuelve el profesional. Es importante señalar que aún, la teoría no explica por qué algunas personas pueden, frente situaciones potencialmente estresores, no presentar Burnout, mientras que otros frente a las mismas situaciones, lo presentan.

 La mayoría de los modelos sobre la etiología del burnout han sido desarrollados a partir de marcos teóricos amplios derivados del estrés laboral crónico. El burnout no aparece repentinamente, ni depende de un hecho específico, sino que más bien se va dando gradualmente como un proceso que da respuesta a la experiencia de diversos acontecimientos, incluso de baja intensidad que van generando un estrés laboral crónico. De este modo el proceso que rodea el burnout es de cierto modo, idiosincrático, es decir, diferente entre un individuo u otro, en todas sus fases: en el inicio y en su desarrollo; en las causas; en los síntomas que se experimentan y en el tiempo de manifestación.

 El estrés no es un fenómeno exclusivo de la salud ocupacional, pero su oportuna introducción en el ámbito científico permitió comprender una de las formas de manifestarse la ausencia de armonía productiva en la actividad laboral, la cual constituye uno de los escenarios donde se expresa la capacidad de funcionamiento del ser humano, complemento del tradicional concepto de la salud como un pleno estado de bienestar físico, mental y social.

 Para Lazarus (1984), el estrés se expresa como una respuesta emocional, fisiológica y conductual, potencialmente patógena, cuya calidad e intensidad depende de la evaluación que realiza el individuo de las demandas derivadas de las condiciones exteriores de trabajo y los recursos habituales que posee para afrontarlas. Dichas condiciones exteriores constituyen el conjunto de factores objetivos y subjetivos presentes en el ambiente laboral, no inherentes al trabajador, que influyen o determinan en su actividad laboral y resultados.

 Cuando el individuo evalúa que las demandas derivadas de estas condiciones superan dichos recursos, moviliza un conjunto de esfuerzos cognitivos y conductuales, para afrontarlas. Diversas conceptualizaciones, operacionalizaciones, intentos explicativos y variantes instrumentales se han desarrollado sobre el burnout desde entonces sin que exista un consenso al respecto. Un recurso es aquello valorado por el sujeto como valioso, que puede ser de carácter material, social, psicológico o energético; su mantenimiento y protección tiene un fuerte efecto motivacional. Las personas intentan crear, proteger y conservar recursos, para lo cual deben invertir otros. El burnout sería la consecuencia de un ciclo de inversión de recursos sin su recuperación equilibrada.

 El agotamiento emocional describe los sentimientos de una persona exhausta por el trabajo, cuando la fuerza o capital 15 emocional se va consumiendo y se vacía su capacidad de entrega a los demás. La despersonalización, es una respuesta impersonal y fría del afectado hacia los receptores de los servicios o cuidados, producto de sentimientos y actitudes negativas y cínicas hacia los mismos, con un endurecimiento e incluso deshumanización, llegando a considerarlos merecedores de los problemas que presentan.

## **2.6 GRADOS DEL BURNOUT**

* Leve: Es donde las manifestaciones y la sintomatología llegan, a provocar un gran malestar entorpecer la vida diaria de la persona.
* Moderado: Son manifestaciones que se llegan a agudizar se presenta estrés, el agotamiento es constante y el incremento de los síntomas físicos se llega a ver muy perjudicada.
* Grave: La presencia de síntomas y manifestaciones llegan a tener una gran intensidad, donde pueden aparecer muchas patologías que se pueden encontrar alteradas en la actividad laboral de las personas.

## **2.7 PROCESO DE DESARROLLO DEL SÍNDROME DE BURNOUT**

 En general, se admite que el Burnout es un proceso de respuesta a la experiencia cotidiana de ciertos acontecimientos y se desarrolla secuencialmente en cuanto a la aparición de rasgos y síntomas globales. El hecho de que la sintomatología varíe mucho de una a otra persona ha influido en ahondar las discrepancias entre algunos autores en el momento de definirlo, pues depende a qué se le dé más importancia: al síntoma que se presenta en primer lugar, a la secuencia completa del proceso, etc. Por lo tanto, hay una variedad de modelos procesuales que tratan de explicar el desarrollo del síndrome de Burnout, aunque ninguno de ellos ha sido absolutamente aceptable y satisfactorio. Algunos de los autores que han intentado una visión global son: Manzano (1998), GilMonte, Peiró y Valcarcel (1995).

 Para Edelwich y Brodsky, el desarrollo del síndrome de Burnout tiene cuatro etapas en las profesiones de ayuda: la primera es el entusiasmo ante el nuevo puesto de trabajo acompañado de altas expectativas; luego aparece el estancamiento como consecuencia del incumplimiento de las expectativas; la tercera etapa es la de frustración; y por último la cuarta etapa es la apatía como consecuencias de la falta de recursos personales del sujeto para afrontar la frustración. La apatía implica sentimientos de distanciamiento y des implicación laboral, y conductas de evitación e inhibición de la actividad profesional. Cherniss (1982) postula que el Burnout se da en un proceso de adaptación psicológica entre el sujeto estresado y un trabajo estresante, en el cual el principal precursor es la pérdida de compromiso. El proceso lo describe en cuatro fases: fase de estrés, fase de agotamiento y fase de afrontamiento defensivo. La fase de estrés consiste en un desequilibrio entre las demandas del trabajo y los recursos de los que dispone el individuo para hacer frente a esos acontecimientos. La Fase de agotamiento se produce con la respuesta emocional inmediata del sujeto ante dicho desequilibro, es decir que el trabajador presentará sentimientos de preocupación, tensión, ansiedad, fatiga y agotamiento. La Fase de afrontamiento implica cambios en la conducta y en la actitud del trabajador, caracterizándose por un trato impersonal, frío y cínico a los clientes.

 Modelos de carácter integrador a destacar son los de Gil-Monte y cols. (1995) y Manzano (1998). El primero postula que las cogniciones de los sujetos influyen en sus percepciones y conductas, y a su vez estas cogniciones se ven modificadas por los efectos de sus conductas y por la acumulación de consecuencias observadas. Por lo tanto, el auto concepto de las capacidades del sujeto determinará el esfuerzo y empeño para conseguir sus objetivos y sus reacciones emocionales. A partir de estos planteamientos, Gil-Monte y cols. Apoyan la tridimensionalidad del Burnout, pero sugieren otra relación entre los mismos. Estos autores proponen que los profesionales experimentan una falta de "realización personal" y el incremento del "cansancio emocional". De ambos se deriva el manejo de estrategia denominada "despersonalización".

## **2.8 MODELOS EXPLICATIVOS DEL BURNOUT**

**2.8.1 Modelos etiológicos basados en la Teoría Socio cognitiva del Yo**

 En estos modelos las causas más importantes son:

* Las cogniciones influyen en la forma de percibir la realidad, pero a la vez estas cogniciones se modifican por sus efectos y consecuencias observadas.
* El empeño para la consecución de objetivos y las consecuencias emocionales de las acciones están determinadas por la autoconfianza del sujeto.

**2.8.1.1 Modelo de Competencia Social de Harrison (1983)**

 Este autor se basa en la competencia y eficacia percibida para explicar la "competencia percibida" como función del Síndrome Burnout. Éste explica que gran parte de los profesionales que empiezan a trabajar en servicios de asistencia tienen un grado alto de motivación para ayudar a los demás y de altruismo, pero ya en el lugar de trabajo habrá factores que serán de ayuda o de barrera que determinarán la eficacia del trabajador. En el caso que existan factores de ayuda junto con una alta motivación, los resultados serán beneficiosos; ya que aumenta la eficacia percibida y los sentimientos de competencia social. Sin embargo, cuando hay factores de barrera, que dificultan el logro de metas en el contexto laboral, el sentimiento de autoeficacia disminuirá. Si estas condiciones se prolongan en el tiempo puede aparecer el Síndrome.

 Entre los factores de ayuda y de barrera se mencionan:

* La existencia de objetivos laborales realistas
* El nivel de ajuste entre los valores del sujeto y la institución
* La capacitación profesional
* La toma de decisiones
* La ambigüedad del rol
* Disponibilidad y disposición de los recursos
* Retroalimentación recibida
* Sobrecarga laboral
* Ausencia o escasez de recursos
* Conflictos interpersonales
* Disfunciones del rol.

**2.8.1.2 Modelo de Pines (1993)**

Señala que el fenómeno del Síndrome de Burnout radica cuando el sujeto pone la búsqueda del sentido existencial en el trabajo y fracasa en su labor. Estos sujetos les dan sentido a su existencia por medio de tareas laborales humanitarias. Este modelo es motivacional, y plantea que sólo se queman aquellos sujetos con alta motivación y altas expectativas. Un trabajador con baja motivación inicial puede experimentar estrés, alienación, depresión o fatiga, pero no llegará a desarrollar el síndrome burnout.

**2.8.1.3 Modelo de autoeficacia de Cherniss (1993)**

 Para Cherniss, la consecución independiente y exitosa de las metas aumenta la eficacia del sujeto. Sin embargo, la no consecución de esas metas lleva al fracaso psicológico; es decir, a una disminución de la autoeficacia percibida y, por último, al desarrollo del Burnout. Por otro lado, los sujetos con fuertes sentimientos de autoeficacia percibida tienen menos probabilidad de desarrollar el Burnout, porque experimentan menos estrés en situaciones amenazadoras; ya que éstos creen que pueden afrontarlas de forma exitosa.

**2.8.1.4 Modelo de Thompson, Page y Cooper (1993)**

 Destacan cuatro factores implicados en la aparición del Burnout, y señalan que la autoconfianza juega un papel fundamental en ese proceso. Los cuatro factores son:

1. Las discrepancias entre las demandas de la tarea y los recursos del sujeto
2. El nivel de autoconciencia
3. Las expectativas de éxito personal
4. Los sentimientos de autoconfianza

**2.8.2 Modelos etiológicos basados en las Teorías del Intercambio Social**

 Estos modelos plantean que cuando el sujeto establece relaciones interpersonales se pone en marcha el proceso de comparación social. A partir de dicha comparación pueden generarse percepciones de falta de equidad o falta de ganancia, lo que conllevaría a aumentar el riesgo de padecer Burnout.

**2.8.2.1 Modelo de Comparación Social de Buunk y Schaufeli (1993)**

 El modelo se desarrolló para explicar la aparición del Burnout en enfermeras. A partir de esto se plantea dos tipos de etiología del Burnout: uno de ellos se refiere a los procesos de intercambio social con los pacientes, y pone el énfasis en los mecanismos y procesos de afiliación y comparación con los compañeros de trabajo.

**2.8.2.2 Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll y Fredy (1993)**

 La teoría de Conservación de Recursos es una teoría motivacional basada en la idea de que cuando la motivación básica del trabajador se ve amenazada o negada lleva al estrés que, a su vez, puede producir el Burnout. Según esta teoría, para reducir los niveles de Burnout se deben aumentar los recursos de los empleados y, así, eliminar la vulnerabilidad a perderlos.

**2.8.3 Modelos etiológicos basados en la Teoría Organizacional**

 Estos modelos se caracterizan por basarse en la función de los estresores del contexto organizacional y de las estrategias de afrontamiento que utilizan los trabajadores ante el Burnout. Según estos modelos, las variables como las funciones del rol, el apoyo percibido, la estructura, el clima y la cultura organizacional junto a la forma de afrontar las situaciones amenazantes, están implicadas en la aparición del síndrome

**2.8.3.1 Modelo de Fases de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1988)**

 Este modelo propone una progresión secuencial en el tiempo, en la que la ocurrencia de un componente precipita el desarrollo de otro. Así, en la secuencia, la despersonalización es la primera fase del Burnout, le seguiría la realización personal disminuida y, por último, el incremento del agotamiento emocional.

**2.8.3.2 Modelos de Cox, Kuk y Leiter (1993)**

 Este modelo sugiere, desde un enfoque transaccional del estrés laboral, el síndrome de Burnout es un acontecimiento particular que se da en las profesiones humanitarias, y que el Agotamiento Emocional es la dimensión esencial de este síndrome. La despersonalización es considerada una estrategia de afrontamiento ante el agotamiento, y la baja realización personal es el resultado de la evaluación cognitiva del estrés al que se enfrenta el trabajador

**2.8.3.3 Modelo de Winnubst (1993)**

 Este modelo adopta la definición de Burnout propuesta por Pines y Aronson (1988) y plantea que surge de las interrelaciones entre el estrés, la tensión, el apoyo social en el contexto de la estructura y la cultura de la organización. Por lo tanto, la etiología del Burnout estaría influida por los problemas derivados de la estructura, el clima y cultura organizacional. Para Winnubst (1993), la cultura de la organización está determinada por su estructura y, por lo tanto, los antecedentes del Burnout variarán en función del tipo de cultura organizacional e institucionalización del apoyo social.

**2.8.4 Modelos etiológicos basados en la Teoría Estructural**

 Estos modelos tienen en cuenta los antecedentes personales, interpersonales y organizacionales para explicar la etiología del Burnout de manera integral. Se caracterizan, porque se basan en los modelos transaccionales. Dichos modelos plantean que el estrés es consecuencia de una falta de equilibrio de la percepción entre las demandas y la capacidad de respuesta del sujeto.

**2.8.4.1 Modelo de Gil-Monte y Peiró (1997)**

 Este modelo explica el Burnout teniendo en cuenta variables de tipo organizacional, personal y estrategias de afrontamiento. Plantea que este síndrome es una respuesta al estrés laboral percibido (conflicto y ambigüedad del rol), y surge como producto de un proceso de reevaluación cuando la forma de afrontamiento a la situación amenazante es inadecuada. Esta respuesta implica una variable mediadora entre el estrés percibido y sus consecuencias, por ejemplo, la falta de salud, baja satisfacción laboral, pasividad, evitación, etc.

## **2.9 PROPUESTA DEL BURNOUT PROPUESTA POR OLGA SEBASTIAN**

Menciona que en el síndrome de Burnout los elementos esenciales pueden presentarse en mayor o menor grado y cuya aparición no es súbita, si no paulatina con un incremento progresivo de severidad. El proceso se puede describir en cuatro etapas (Sebastián 2002). Fase de entusiasmo, que aparece durante los primeros años del ejercicio de la profesión, periodo en el que las expectativas laborales están idealizadas, provocando una “sobre identificación” con los clientes. En esta etapa cuando se produce una ruptura entre las expectativas individuales y la realidad.

 Fase de estancamiento, en donde empiezan a ser conscientes que una excesiva implicación en el trabajo puede dar lugar a un abandono de las necesidades personales. Además, el trabajador no siempre se siente recompensado o apreciado por sus superiores o clientes. Fase de frustración finalmente, actúa como mecanismo de defensa, y en la que aparece una gradual indiferencia y falta de interés frente al daño emocional ocasionado por la sensación constante de frustración profesional. Se establece un sentimiento de vacío que se puede expresar como distanciamiento emocional, desprecio y cinismo hacia los usuarios o clientes.

## **2.10 ESTRATEGIAS Y TÉCNICAS DE INTERVENCIÓN FRENTE AL BURNOUT**

 Actualmente, las estrategias y técnicas de intervención se basan en los diversos métodos y conocimientos desarrollados para afrontar y manejar el estrés. La mayoría de los programas se centran en hacer ver a los trabajadores la importancia de prevenir los factores de riesgo con el fin de que conozcan el problema, así como en el entrenamiento en aspectos específicos (afrontamiento, reestructuración cognitiva, organización del tiempo, estilos de vida). Entre los primeros que plantearon un modelo con los pasos a seguir se encuentra Paine (1982), que determinó los cuatro siguientes:

1. Identificar el Burnout.
2. Prevenirlo mediante información y afrontamiento.
3. Mediar para reducir o invertir el proceso que conduce al desarrollo de síndrome.
4. Restablecer, es decir, aplicar un tratamiento a los trabajadores diagnosticados.

 En 1999, Ramos (1999) planteó diversas estrategias de intervención en personas ya diagnosticadas, las cuales se mencionan a continuación:

1. Modificar los procesos cognitivos de autoevaluación de los profesionales (entrenamiento en técnicas de afrontamiento, principalmente a las orientadas a la tarea/solución de problemas).
2. Desarrollar estrategias cognitivo-conductuales que eliminen o neutralicen las consecuencias del Burnout.
3. Desarrollar habilidades de comunicación interpersonal, habilidades sociales y asertividad.
4. Fortalecer las redes de apoyo social.
5. Disminuir y eliminar los estresores organizacionales.

 Ramos valoró también los distintos niveles de intervención, distinguiendo:

1. Individual, fortalecimiento de la persona para el afrontamiento al estrés laboral.
2. Interpersonal, relacionado con la formación en habilidades sociales y desarrollo del apoyo social en el contexto laboral.
3. Organizacional, en referencia a la eliminación o disminución de estresores en el trabajo.

**2.10.1 Estrategias orientadas al individuo**

 Las estrategias individuales se centran en la adquisición y mejora de las formas de afrontamiento. Estas estrategias se pueden dividir formando dos tipos de programas de intervención orientados al individuo:

1. Programas dirigidos a las estrategias instrumentales, centrados en la solución de problemas, por ejemplo, entrenamiento en la adquisición de habilidades de solución de problemas, asertividad, organización y manejo del tiempo, optimización de la comunicación, relaciones sociales, estilo de vida.
2. Programas dirigidos a estrategias paliativas, que tienen como objetivo la adquisición y desarrollo de habilidades para el manejo de las emociones asociadas, por ejemplo, entrenamiento en relajación, expresión de la ira, de la hostilidad, manejo de sentimientos de culpa.

 Por lo tanto, las estrategias recomendadas desde esta perspectiva son: el aumento de la competencia profesional (formación continuada), rediseño de la ejecución, organización personal, planificación de ocio y tiempo libre (distracción extra laboral: ejercicios, relajación, deportes, hobby), tomar descansos-pausas en el trabajo, uso eficaz del tiempo, plantear objetivos reales y alcanzables, habilidades de comunicación. Como recurso se aconseja cambiar de puesto de trabajo dentro o fuera de la institución para que el individuo no llegue al abandono de la profesión. También hay que tener presente la posibilidad de tratamiento psicoterapéutico o farmacológico en caso necesario.

 Ramos y Manassero, complementan las técnicas de intervención y programas de prevención y tratamiento individual del Burnout. Entre ellas destacan:

1. Ejercicio Físico, por su efecto tranquilizante y por su efecto ansiolítico.
2. Técnicas de Relajación, las más aplicadas y conocidas para los clientes. La relajación muscular induce a la relajación mental.
3. Técnicas de entrenamiento para el autocontrol voluntario de ciertas funciones corporales (ritmo cardiaco, ondas cerebrales, presión sanguínea y tensión muscular), con el fin de reducir la tensión y los síntomas somáticos relacionados con el estrés.
4. Técnicas Cognitivas, cuyo objetivo es que el sujeto reevalúe y reestructure las situaciones estresantes o problemáticas de manera que pueda afrontarlas con mayor eficacia, controlando su reacción frente a los factores estresantes.
5. Inoculación del estrés, una técnica que prepara a la persona, mediante un ejercicio simulado y progresivo, para soportar las situaciones de estrés.
6. Desensibilización Sistemática, con el objetivo de que la persona supere la ansiedad ante situaciones

**2.10.2 Estrategias sociales**

 Una de las primeras recomendaciones en la actuación es fomentar el apoyo social de los grupos sociales con los que el sujeto tenga relación, de manera que sea consciente de que hay en su entorno quien realiza esfuerzo para apoyarle y comprenderle, aunque sea en su ámbito laboral, en que ha de constatar que se valora su trabajo.

**2.10.3 Estrategias organizacionales**

 Cada vez más se reconoce la importancia de una buena y exhaustiva información sobre familias y grupos en que puede apoyarse el sujeto, con el fin de orientarle hacia ellos. Pero hay que tener mucho cuidado para que la intervención no empeore la situación, ya que todo cambio es fuente potencial de estrés

**2.10.4 Estrategias de afrontamiento:**

* Afrontamiento cognitivo: permite significar el suceso y hacerlo menos desagradable.
* Afrontamiento conductual: basado en conductas confrontativas de la realidad para manejar las consecuencias.
* Afrontamiento afectivo: regulación de las emociones para mantener un equilibrio afectivo.

 El afrontamiento está relacionado con un procesamiento cognitivo o de interacción social que surge como resultado de un evento o situación estresante y sugiere el modo en que un sujeto intenta resistir y superar demandas excesivas para adaptarse a una nueva situación y restablecer el equilibrio. Lazarus y Folkman, consideran que el estrés es la consecuencia del desequilibrio entre los recursos del sujeto y las demandas de la situación; por lo tanto, el afrontamiento es la puesta en práctica de esfuerzos cognitivos y conductuales cambiantes para manejar demandas externas o internas que el sujeto evalúa como excesivas y desbordantes en comparación a sus recursos, mientras que las estrategias son las pautas comportamentales que el sujeto despliega de acuerdo con los recursos que el medio social y cultural le ofrecen.

 Folkman y Lazarus, afirman que las personas pueden utilizar un afrontamiento centrado en el problema, cuya finalidad es solucionar el evento que está generando estrés, u optar por un afrontamiento centrado en la emoción, es decir, regula las emociones que se asocian al evento o la situación que ha causado estrés.

 Londoño, afirma la importancia de considerar 12 tipos de estrategias, utilizadas por las personas para hacer frente a las diversas situaciones cotidianas. A continuación, se describe:

1. Solución de problemas: implica una flexibilidad cognitiva para buscar soluciones orientadas a la resolución del problema en el momento que se presente.
2. Apoyo social: es el soporte social percibido; se tiene la convicción de que las personas pueden llegar a ser un sostén posibilitador en la disminución de las secuelas negativas del problema.
3. Espera: implica no afrontar, ni actuar ante el evento estresante, contemplando la posibilidad de que este se solucione sin hacer ningún esfuerzo.
4. Religión: la persona se vale de la oración y de sus creencias religiosas para solucionar el problema.
5. Evitación emocional: es la capacidad de controlar y bloquear las emociones negativas que surgen como consecuencia de la situación estresante.
6. Apoyo profesional: es la búsqueda de otras fuentes de información, incluyendo profesionales que brinden asesoría y posibiliten pensar el problema de forma integral, envolviendo todas las posibles alternativas de solución.
7. Reacción agresiva: es la expresión impulsiva de emociones negativas hacia los otros y hacia sí mismo.
8. Evitación cognitiva: es el bloqueo de pensamientos negativos, que los logra la persona tras la implementación de actividades distractoras.
9. Reevaluación positiva: consiste en resignificar el problema, enfatizando sólo los aspectos positivos que contrarresten lo negativos y permitan un afrontamiento optimista.
10. Expresión de la dificultad de afrontamiento: es similar al apoyo emocional, pero a diferencia de éste, le permite a la persona desahogar en otros sus dificultades, sin lograr un afrontamiento eficaz.
11. Negación: es la tendencia a suprimir la situación problemática, como una manera de evitar los efectos negativos consecuentes de la misma.
12. Autonomía: es el afrontamiento y solución del conflicto por parte de la persona, sin recurrir a otros para enfrentarlo.

# CAPITULO III

## **3.1 FACTORES DESENCADENANTES DEL SINDROME**

 Es muy importante destacar la importancia de la influencia situacional, es decir de las circunstancias que rodean el desarrollo de este síndrome, para lo cual torón considera los entornos ya que son cuatro tipos de desencadenantes y potenciadores de Burnout.

* Social: se refiere al estudio de los cambios producidos en las leyes que rigen el ejercicio profesional, y en la formación profesional, las definiciones en el ejercicio del rol profesional y las condiciones laborales del riesgo.
* Organizacional: se centra en el estudio de las relaciones entre los diferentes grupos que conforman la organización, así como al proceso de socialización laboral por el cual los miembros de la organización aprenden los valores, las normas y las pautas de conducta de la misma. Cabe señalar que en un primer momento se había considerado, que era la organización en su misma la que producía el síndrome, pero en realidad son los efectos que está produce el síndrome,
* Interpersonal: se refiere a las relaciones que los profesionales tienen con sus compañeros de trabajo y con los usuarios del servicio
* Individual: tiene en cuenta las características de personalidad de cada uno de los profesionales.

## **3.2 FACTORES QUE HAN SIDO RECOGIDOS EN UN AMPLIO INFORME SOBRE EL ESTRÉS LABORAL DE LA COMISION EUROPEA (2000):**

* Exceso y falta de trabajo: El trabajo no es malo, pero si continuamente llegamos a sacrificar tiempo con la familia o amigos ya sea que queramos avanzar, el trabajo tarde o temprano llega a un punto donde socava la efectividad que tenemos, en ese momento es cuando dejamos de dar el rendimiento que debería de requerirse en el trabajo y precisamente nos enfermamos.
* Inseguridad en el empleo, poca estabilidad de la posición: Cuando el trabajador se siente inseguro en su trabajo, no está seguro en pocas palabras no se siente competente en lo que va a realizar, en la poca estabilidad cuando los cambian de área o de lugar por su misma inseguridad ya, que no sabe conservar su puesto en el que deberían de estar asignados.
* Responsabilidades múltiples, pero poca autoridad o capacidad de tomar decisiones: Cuando el trabajador llega a tener muchas responsabilidades y no sabe, qué hacer con todas ellas y no se siente capaz de tomar, cada una de sus responsabilidades y asumirlas como debe de ser, ya que no se siente con mucha autoridad, por eso mismo es donde llegan a buzar de la confianza por falta de autoridad.
* Superiores, colegas o subordinados que no cooperan ni nos apoyan: En un ámbito de trabajo donde se trabaja en equipo esto llega, a estresar mucho porque en ocasiones hay personas que no quieren apoyar, ya sea porque no se llevan bien con esa persona o porque tienen otro grado de estudio, más alto y no quieren meter las manos para apoyar a su compañero ante la situación que se encuentre.
* Falta de reconocimientos o recompensa por un buen rendimiento laboral: Para un trabajador la falta de que no le reconozcan bien su trabajo o lo que hace , dependiendo de que tenga un buen rendimiento laboral llega a perjudicar en su salud , porque él se desempeñaría en dar lo mejor de él , se encerraría más en su trabajo , no le dedicaría mucho tiempo a su familia con tal de que le hagan reconocer que está haciendo bien su trabajo, o que está cumpliendo con las reglas o órdenes que debe de cumplir, puede llegar al grado de enfermarse por diferentes patologías, que puede poner en riesgo su salud

## **3.3 TIPOS DE DESENCADENANTES Y POTENCIADORES DEL SÍNDROME DE BURNOUT POR TONON**

* Ambiente físico de trabajo y contenidos del puesto de trabajo como fuentes del estrés laboral.
* Estrés por el desempeño de roles, relacionados interpersonales y desarrollo de la carrera profesional.
* Estresores relacionados con las nuevas tecnologías utilizadas en trabajo cotidiano.
* Fuente extra-organizacionales que influye: relaciones familia-trabajo

## **3.4 FASES DEL SÍNDROME DE BURNOUT**

 El burnout no se instala en el conocedor de la noche a la mañana, este se contempla como un proceso continuo que evoluciona con el tiempo y va de manera paulatina, que pasa por diferentes fases que se convierten en un ciclo, aquí se toma en cuenta que los síntomas y el desarrollo no es igual ni para todos los seres humanos, de manera que las personas que entran en el ciclo del burnout no pasan de la misma forma el curso evolutivo, se dice que algunos individuos aprenden con el tiempo a vivir con burnout, porque saben llevar cada etapa, aunque no la superen, al contrario de otras menos afortunadas que llegan rápidamente a la fase más grave, donde nada ni nadie lo detiene. Las fases son las siguientes:

* Entusiasmo o luna de miel: Esta es la fase el individuo busca cada día dar más de sí mismo, espera lo mejor de él y para los sujetos a los cuales les transfiere los conocimientos o ayuda. El trabajo en este momento está en la mejor fase, se pueden dar diferentes situaciones difíciles y el ser humano se siente preparado para ellas, porque está estupendamente bien en todos los aspectos, está cargado de energías, tiene muchas ideas en su mente para hacer mejor el trabajo a cada momento. El colaborador piensa que el trabajo satisfará todas las necesidades que tenga, solucionará todos los problemas, es como la mayor ilusión y en lo único que piensa, está enamorado del trabajo le apasiona cada parte de él, tanto los compañeros de trabajo, como la empresa para la que labora, en esta fase siente amor al trabajo, se tiene mucha energía, llega temprano al trabajo, presentable, con una buena cara y esto lo infunde a los receptores que lo rodean, haciendo así que el trabajo sea más fácil.
* Estancamiento, el despertar: Como es en la vida cotidiana la luna de miel no dura para toda la vida, esta experiencia no se vuelve a repetir como la primera vez, esto le pasa con el tiempo al profesional, en esta fase se da cuenta que lo que se había planteado al inicio no responde exactamente a la realidad, comienza a ver los defectos del trabajo que realiza, piensa a cada instante en las recompensas personales que se obtienen a través del trabajo que hace, no solo esto, sino a la misma vez se da cuenta que lo profesional y lo material, que quizá puede ser la retribución económica o la vocación, no es lo que en realidad él pensaba que era. Todo comienza a verse de otro color, desde otro punto de vista del sujeto, en esta fase empiezan a ponerse los peros dentro de las responsabilidades laborales, dentro de las relaciones humanas también existe un gran deterioro, porque comienza a ver que los compañeros de trabajo no son tan buenos como él lo pensaba, al igual que al jefe, comienza a juzgarlo y a pensar que es una persona que exige demasiado, que nunca se puede quedar bien con él en lo que se hace dentro de la institución, o que recarga mucho de trabajo, llega a pensar que a las personas a las que atiende son un fastidio y que no reconocen en la función que el mismo realiza para ellos.
* Frustración o el tostamiento: Esta fase se reconoce por la falta de energía y entusiasmo del ser, ya no existen estos dos aspectos, ellos quedaron muy lejos de su rol y se han convertido en una fatiga crónica e irritabilidad. El ser humano que llega a este nivel comienza a padecer los síntomas psicofisiológicos donde los patrones de sueño y alimentación varían y es posible que se comience a refugiar en conductas adictivas como la bebida, las drogas, el sexo o las compras. Dentro del desempeño laboral el colaborador se vuelve demasiado indeciso, no puede tomar buenas decisiones “esto por consiguiente le afecta en la productividad del trabajo, ya que éste se ve afectado de una manera muy visible, no solo por el profesional” sino también por los demás seres que muchas veces se callan al observar el trabajo que el realiza, afectan por lo tanto la cantidad y calidad del trabajo. Si la situación sigue, avanza a la siguiente fase, entonces el diligente se siente más frustrado e irritado, siente que se tiene que esforzar más por el rol que antes sentía demasiado fácil, mostrándose cínico, distanciado “demasiado critico tanto con los compañeros con los que comparte, como con el jefe y a las personas a las que atiende”.
* Apatía: finalmente, en esta etapa se actúa como mecanismo de defensa, es decir un cambio de actitudinales y conductuales, en la que aparece una gran diferencia y falta de interés frente al daño emocional ocasionado por la sensación constante de frustración profesional. Se establece un sentido de vacío que se puede expresar como distanciamiento emocional, desprecio, y cinismo hacia los alumnos o compañeros de trabajo

## **3.5 FASES DEL SÍNDROME DE BURNOUT POR WILMAR SCHAUFELI Y MARISA SALANOVA**

Schaufeli al proponer un proceso similar al de Sebastián para explicar el síndrome de Burnout, solo que involucran tres tipos de variables y mencionan que el síndrome referido resulta básicamente de la interacción del trabajo con el ambiente laboral o también producto de las relaciones interpersonales entre el trabajador y las personas para las que trabajo. De esta manera identifican las siguientes variables: variables individuales, variables sociales y variables organizacionales

* Variables individuales: al igual que lo afirmado por Tonon, el género parece ser una variable que diferencia las puntuaciones en Burnout entre hombres y mujeres, sobre todo en las dimensiones de agotamiento y en ineficacia profesional. Las mujeres puntúan más alto en agotamiento y en ineficacia profesional que los hombres; en cambio, algunos estudios han puesto de manifiesto la tendencia de los hombres a mostrar más actitudes negativas hacía el trabajo. No podemos olvidar el rol que tiene las variables de personalidad dentro del desarrollo de Burnout. Así se ha demostrado que los sujetos que exhiben un patrón de conducta tipo A, baja estabilidad emocional y manifiestan un locus de control externo (creencia de que el mundo sigue un orden, pero son otras personas y no ellos mismo los que tiene el control sobre este orden), son más vulnerables de sufrir Burnout.
* Variables Sociales: la importancia de variables de carácter social como le apoyo social es manifestada, ya que el apoyo social hace referencia a la ayuda real o percibida que el trabajador obtiene de las redes sociales (compañeros, amigos, familiares, etc.). El apoyo social permite sentirse querido, valorado y apreciado en el puesto de trabajo social porque la realidad para el individuo es fundamentalmente la realidad percibida.
* Variables organizacionales: las variables personales y sociales pueden afectar a la aparición del Burnout, en cambio las variables organizacionales, básicamente aquellas vinculadas al desempeño del puesto de trabajo lo desencadenan. De esta manera, factores como el contenido del puesto, la falta de reciprocidad (dar más emocionalmente en el trabajo de lo que recibe a cambio) o el clima organizacional, puede convertirse en desencadenantes del síndrome de Burnout y deberán tenerse en cuenta a la hora de diseñar la prevención psicosocial a nivel primario.

## **3.6 CAUSAS LABORALES DEL SÍNDROME DE BURNOUT**

 (Bosqued, 2005), hace mención de las causas laborales que inciden en que el ser humano padezca del desgaste profesional y son las siguientes:

* Falta de medios para realizar las tareas encomendadas: Dentro de la empresa puede ser que el emprendedor no cuente con los medios necesarios para realizar las tareas de manera adecuada que le corresponden y así poder conseguir los objetivos que se quieren alcanzar, por lo que esto causa desborde, frustración, insatisfacción con el papel que lleva a cabo, teniendo así la sensación que no hace nada y no llega a nada.
* Falta de definición del rol profesional: Cuando el cumplidor no tiene claro cuál es el cometido, la función o lo que se espera de él, que muchas veces es debido a la falta de definición de funciones dentro del lugar donde se labora, produce incertidumbre e inseguridad que genera con el tiempo estrés. Dentro de las profesiones que están más expuestos a padecer el síndrome de burnout, ocurre un cambio en el rol psico profesional, se exige más al maestro y al médico por parte de la sociedad en conjunto.
* Falta de control sobre el propio trabajo: En esto está incluido el control que el diligente ejerce sobre el rol que desempeña, las exigencias y demandas que la labor requiere, y todo ello viene determinado por la autonomía, iniciativa y responsabilidad, aquí entra las posibilidades que el individuo tiene para planificar el cometido y determinar los procedimientos para desarrollarlo. Tanto el déficit como el exceso de control perjudica al emprendedor, ambas situaciones lo hacen sentir como una amenaza, una por indefensión y la otra por la elevada responsabilidad que conlleva.
* Cambios sociales y tecnológicos continuos a los que hay que adaptarse rápidamente Cuando existen cambios demasiado drásticos en lo social y en lo tecnológico el profesional fácilmente obtiene como resultado una sobrecarga laboral. Al pensar en las profesiones que están más propensos a padecer el síndrome de burnout se destacan situaciones como: cambio del tipo de paciente, modificaciones en la actitud de los alumnos, disminución del respeto hacia el profesor, actuaciones agresivas, entre otras.
* Trabajo por turnos: La función más estresante en esta época es cuando se labora con cambios constantes de turno, máximo cuando este trabajo se prolonga por años, todo ello conlleva a diferentes trastornos como: trastornos del sueño, horarios irregulares de alimentación, desajustes en los biorritmos, disminución cualitativa y cuantitativa en el rendimiento laboral, dificultades para compatibilizar la vida social y familiar con el trabajo.
* Falta de participación de los profesionales en la toma de decisiones: En el medio se observa que muchas empresas o instituciones los jefes son los que toman las decisiones por todo el personal que labora en ella, cuando en realidad muchas de esas decisiones deberían de involucrar a los laboriosos que son los que viven mejor la realidad de la misma. Esta circunstancia produce en el colaborador falta de motivación, incentivación y compromiso hacia las decisiones a las que se han llegado, porque se ve como algo impuesto y obligado. En esta situación la persona difícilmente puede llegar a pensar de manera positiva, al contrario, tiene la sensación que no es nadie, no se siente parte de la empresa o institución, sino simplemente es alguien que cumple ordenes ajenas.
* Clima socio laboral existente en la empresa: Cada empresa o institución tiene su forma de contagiar al diligente, donde va a influir de manera positiva o negativa en la conducta de él, dentro del medio existen empresas que estimulan al ser humano a laborar en equipo o por el contrario en forma de competencia para poder aumentar el rendimiento y la eficacia, al igual que la comunicación dentro de los trabajadores. Un clima socio laboral desagradable es un elemento que claramente lleva a favorecer a que las personas padezcan de burnout.
* Estilo directivo: Muchas de las empresas e instituciones no toman en cuenta al trabajador, sino lo ve como un contratista que tiene que hacer lo que se le indique, y que no tiene mayor papel dentro de la misma, particularmente son peligrosos los directivos dogmáticos, personas que no escuchan a sus colaboradores, y les demandan tareas por encima de las posibilidades reales, generando en ellos sobrecarga laboral, que hace que los profesionales padezcan más fácilmente burnout.
* Carencia de apoyo y reconocimiento: Cuando un emprendedor no se siente respaldado por la empresa y siente que no se le brinda la información adecuada dentro de la misma y que a la vez no se le remunera de manera económica o de felicitación por el buen trabajo que se realiza dentro de la institución, produce en él sentimiento de indefensión. Estas son empresas donde fácilmente sus colaboradores pueden padecer de burnout, porque no existe lo que se le conoce como retribución emocional.
* Falta de retroalimentación: Cuando el profesional no recibe información de los resultados del trabajo que está haciendo, ya sea bueno o malo, genera en él desgaste profesional, creando también en el individuo un mecanismo de defensa donde piensa que no importa como realice el trabajo porque de todas maneras no lo felicitan ni lo penalizan o llaman la atención, que no causa solo esto sino a la vez incertidumbre y confusión en el desarrollo laboral.

## **3.7 CAUSAS PERSONALES DEL SÍNDROME DE BURNOUT**

* Fuerte idealismo y altruismo: La persona dentro de la profesión se entrega por completo a ella, da mucho más a los demás, comienza a tener fuego, hasta llegar a quemarse, están tan dispuestas a entregarse en cuerpo y alma a la misión, que después terminan estresados, gastados y desesperados.
* Mayor sensibilidad hacia los sentimientos y necesidades de los demás: El diligente se involucra mucho en los malestares, problemas o diferentes situaciones de los demás a los que brinda atención, se logran identificar teniendo la necesidad de ayudarlos hasta lograr que estos se solucionen, es decir, comienza a cargar dolores y penas ajenas, que no logra pensar hasta cierto tiempo en él mismo, es difícil para el profesional cuando no puede llegar a solucionar esas dificultades, y comienza a tener la sensación de impotencia y fracaso profesional.
* Elevado nivel de auto exigencia: Los expertos se demandan y se exigen mucho a sí mismos, se juzgan y se evalúan de manera constante, para poder conseguir una opinión aceptable con ellos mismos, sin ello los individuos sufren de baja autoestima, desvalorización y alcanzan una autoimagen con la que se sienten fracasados, y aunque lo den todo les parece no suficiente lo que hacen por los pacientes, alumnos o los clientes, cambian la idea que no son tan buenos profesionalmente como deberían.
* Excesiva autocrítica: La auto exigencia va de la mano con la autocrítica, ya que los conocedores se ven como que han cometido demasiados errores en la carrera laboral, aunque estos sean pequeños, consideran cada uno de ellos como graves e imperdonables, piensan que si no lo hacen todo bien son un fracaso, los mismos individuos se acusan y se critican de cada detalle que realizan.
* Falta de habilidad para afrontar y manejar el estrés y las situaciones conflictivas: Dentro de cada trabajo se encuentran situaciones conflictivas y estresantes, muchas de ellas pueden ser graves o leves, de las cuales el experto debe de aprender a solucionar con las herramientas necesarias, y tomar decisiones que conlleven muchas veces problemas dentro de la empresa o la institución, dentro del trabajo docente se puede encontrar el profesional con conflictos con la familia del alumno, como también mala relación entre docente-alumno que muchas veces resultan insolentes y violentos, por lo que a estas situaciones presentadas el maestro debe de saber manejar las destrezas y habilidades sociales, como la asertividad o la capacidad para auto controlar el estrés.
* Situaciones estresantes en la vida personal: Cuando al ser humano se le han presentado diferentes dificultades en la vida personal como muerte de algún familiar, enfermedad propia o de algún ser querido, divorcio, nacimiento de un hijo y dificultades económicas, entre otras, se produce estrés, y la persona hace que tras una presión se sume otra, toma así una posición de desventaja a la hora de afrontar tensiones o problemas cotidianos del trabajo.
* Situaciones de acuerdo a la personalidad de cada ser humano: Las personas con personalidad resistente, esto se pone de manifiesto en la relación con el grado de compromiso que tiene un individuo en diferentes situaciones, a mayor compromiso menos riesgo de sufrir el síndrome. El sentido de coherencia que se refiere a los sentidos o significados que tiene para un individuo los retos de la vida cotidiana. A mayor sentido de coherencia, es más fácil encontrarle sentido y significado a las situaciones cotidianas existentes, el sujeto esta menos propenso a desarrollar el burnout. Se habla también del locus de control (interno-externo) en donde se ubican las fuentes del control personal, se asocia significativamente con el síndrome y apunta a la creencia del individuo en cuanto a si las situaciones de la vida son controladas por las propias decisiones (locus interno), o más bien por las fuerzas externas (locus externo), un ejemplo de locus de control interno se encuentra en aquella persona convencida de que los resultados del trabajo dependen básicamente de la propia capacidad, responsabilidad y dinamismo, en cuyo caso la persona confía en las fuerzas internas y no depende de fuerzas externas para la propia realización. Los sujetos que tienen locus de control externo son más vulnerables para desarrollar el síndrome de burnout, pues personas o situaciones.

 Existe el modelo de los big five, el cual se denomina como el de los cinco grandes, se especifica a las cinco dimensiones de personalidad que establecen diferencias significativas entre unos sujetos y otros, y que se constituyen en posibles predictores ante la vulnerabilidad de síndrome. Estos cinco factores de la personalidad son la extroversión, la amabilidad o el grado de trato con los demás, la inestabilidad emocional, la tenacidad y la apertura a nuevas experiencias. Si bien todas las características mencionadas anteriormente son positivas, es importante considerar que vuelven más susceptibles a los profesionales, a llegar a aborrecer a las personas a quienes sirve, llegan a perder de esa forma el equilibrio de la labor profesional que desarrolla, por ejemplo, un maestro que demande todas estas características a diario, en algún momento se cansa de mantener esa relación con sus alumnos, porque se vuelve una monotonía y ya no le siente placer al realizarlo.

 Existen personas, las cuales tienden a ser demasiado individualistas, que se dejan presionar por las diferentes situaciones, más aún cuando saben que tiene responsabilidades en la profesión que desempeñan, llegan hasta el punto de dejar acciones personales de autocuidado, como tomar vacaciones, tener horas de descanso o almuerzo, hacer ejercicio, compartir con la familia, entre otros, prefieren el trabajo que todo esto, y cuando llegan hasta el ya no poder más, se dan cuenta que su vida personal y profesional está a la deriva.

## **3.8 CONSECUENCIAS DEL BURNOUT**

 La mayoría de las consecuencias del Burnout son de carácter emocional. Esto se explica porque los estudios realizados se han basado en la definición operativa de Maslach. Los síntomas cognitivos han sido menos estudiados, pero son de gran importancia pues en el comienzo del desarrollo del síndrome hay una incoherencia entre las expectativas laborales y lo real, lo que lleva a una frustración y depresión de índole cognitiva, que es una de las características del síndrome. También la segunda dimensión que atribuye Maslach y Leiter (1996) al Burnout, el cinismo, tendría alguna relación con lo cognitivo, manifestado por la autocrítica radical, la desvalorización personal que puede conducir al “auto sabotaje”, la desconfianza y la desconsideración hacia el trabajo.

 En cuanto al área conductual, que ha sido menos estudiada, la consecuencia más importante es la despersonalización. Las consecuencias del síndrome en este aspecto se pueden sintetizas en:

1. La pérdida de acción pre activa
2. las soluciones que llevan al consumo aumentado de estimulantes, abusos de sustancias y, en general, hábitos dañinos para la salud.

 La persona llega a manifestar desordenes fisiológicos con síntomas como cefaleas, dolores musculares (sobretodo dorsal), dolores de muelas, náuseas, pitidos aurales, hipertensión, úlceras, pérdida de la voz, pérdida de apetito, disfunciones sexuales y problemas de sueño. En general, pueden aparecer y/o aumentar los trastornos psicosomáticos y la fatiga crónica. En otro orden, las consecuencias sociales se relacionan con la organización del trabajo que desarrolla el sujeto, siendo la más importante su reacción tendente al aislamiento y su desprecio de cualquier forma de interacción social. También se ha observado que las personas con altos niveles de Burnout tienen menos satisfacción con la pareja y las conductas en el hogar son de irritación, disgusto y tensión. Esta situación incide especialmente en el deterioro de las interacciones personales

# CAPITULO IV

## **ANALISIS Y RESULTADOS DE INVESTIGACION**

 En cuanto a nuestros métodos de investigación utilizados para la recopilación de datos relevantes para el desarrollo del presente capitulo los cuales nos ayudaran a la comprensión, análisis, y comparación de nuestro trabajo de tesis con las diferentes teorías aplicables y antes mencionadas en capítulos anteriores del presente trabajo, fue utilizado ambos métodos de recolección de datos (cualitativos y cuantitativos) con la finalidad de obtener una mayor comprensión de los datos arrojados por ambos métodos, ya que mediante la correcta aplicación de estas dos figuras, podemos complementar en gran medida nuestros resultados obtenidos en nuestra investigación de campo la cual fue realizada en las instalaciones de la universidad del sureste campus Comitán. La encuesta fue realizada con un grupo de preguntas claves que respaldadas con las diferentes teorías estudiadas fuimos diseñando en conjuntos los miembros de nuestro equipo de trabajo, por lo cual logramos agrupar los cuestionamientos necesarios para la identificación del síndrome de burnout. Una vez lista la entrevista nos dimos la tarea a realizarla a los diferentes profesores que laboran dentro de esta prestigiosa institución educativa en las diferentes áreas profesionales que esta nos ofrece. Dicha encuesta fue aplicada durante su horario laboral, claro está sin perjudicarlos en cuanto a su desempeño laboral y su impartición de sus correspondientes clases en sus respectivas especialidades.

 Pregunta numero 1: Cuánto tiempo lleva laborando en UDS

 Descripción: En cuanto a la tabla realizada a raíz de la pregunta número uno, logramos obtener la información básica para el desarrollo de la encuesta, en la cual encontramos que dentro de nuestro grupo de encuestados localizamos a 2 profesores con al menos 8 meses de trabajo dentro de la universidad, 1 encuestado con 1 año de labor y por consiguiente a 11 personas con más de un año de ser empleados de la universidad del sureste campus Comitán

 Análisis: En cuanto el análisis del resultado obtenido en la encuesta enfocado en la pregunta número uno logramos comprender que la mayoría de los docentes encuestados han logrado tener un periodo de antigüedad mayor a un año lo cual analíticamente significa un alto índice de llega a obtener un establecimiento concreto dentro de la institución educativa con relación a la forma de trabajar de la universidad, así mismo se puede entender como un alto nivel de satisfacción con su empleo

 Pregunta numero 2: Indique cuales de las siguientes características cree que presenta

 Descripción: De acuerdo a la tabla correspondiente a nuestra pregunta número dos, logramos entenderla de una manera bastante clara en cuanto a la información obtenida, es importante destacar el número de docentes que presentan un índice de estrés, siendo estas un total de 6 docentes, a su vez nos encontramos con un número considerablemente elevado de profesores con un nivel alto de cansancio, representando esta información en un total de 5 encuestados, y por último una relación de 3 personas que no han llegado a percibir ninguno de estos síntomas característicos de nuestro síndrome estudiado en el presente trabajo de tesis

 Análisis: realizando un análisis de los resultados obtenidos podemos darnos cuenta por simple analogía que la mayoría de nuestros profesores encuestados presentan algún síntoma relacionado con el síndrome de Burnout al reflejarse claramente este en un nivel alto de estrés y cansancio en nuestros encuestados, lo cual nos refleja un alto índice de sobrecarga laboral dentro de la institución a consecuencia de un gran nivel de exigencia patronal o un mal manejo del personal por parte de los encargados de la institución.

 Pregunta numero 3: ¿Cómo calificaría la atención de la institución, hacia los docentes?

 Descripción: Una vez observada la tabla realizada para nuestro cuestionamiento número tres, es importante para la comprensión de esta misma mencionar que en base a las respuestas obtenidas, logramos representar estas respuesta de manera cuantitativa, dándonos como resultado un número total de 8 encuestados que consideran recibir un buen trato por parte de la institución educativa, contrarrestados estos con un número menor de 3 personas que llegan a considerar que el trato percibido es de una forma regular, y por último la representación de un número final de tres persona que consideran de una manera deficiente el trato recibido por parte de la universidad del sur este

 Análisis: En cuanto al cuestionamiento número tres podemos observar un alto índice de satisfacción en cuanto la atención dada dentro de la institución hacia los docentes lo cual significa que el cansancio y estrés con el que cuenta los docentes no es a consecuencia de un mal trata recibido por los directivos hacia ellos, esto a consecuencia de las respuestas obtenidas deja en un papel bueno a la institución.

 Pregunta numero 4: ¿Se siente frustrado en su trabajo?

 Descripción: Basándonos en las respuestas obtenidas en base a la encuesta realizada, logramos realizar una tabla correspondiente que represente de forma clara nuestra información para un futuro análisis de esta misma, desacuerdo a lo anterior logramos observar la representación de un total de 11 personas con una respuesta negativa en cuanto al sentimiento de frustración en el trabajo, así vez se representa de la misma manera un número de dos personas que nos dieron una respuesta positiva relacionada al cuestionamiento correspondiente, y finalmente una persona que no logra identificar claramente un sentimiento el sentimiento de frustración

 Análisis: de acuerdo a la interpretación de la tabla del cuestionamiento número cuatro logramos observar que tan solo dos de los encuetados se sienten frustradas dentro de su labor realizada dentro de la institución educativa por las diferentes circunstancias presentadas dentro de la empresa, esto se contrarresta ampliamente con un alto índice de personas satisfechas con su labor encomendada dentro de la universidad como tal lo podemos observar con la información obtenida por nuestra encuesta.

 Pregunta numero 5: ¿Siente que su trabajo le desgasta?

 Descripción: En función a nuestro cuestionamiento número cinco, en el cual se busca encontrar un nivel de desgaste, es decir, una forma en la que se presenta el cansancio laboral, logramos identificar un número elevado de cinco personas que nos otorgaron ya respuesta positiva en relación al cuestionamiento, a su vez pero en un número menor se representó de acuerdo a las respuestas un total de 4 docentes que se encuentran en una postura negativa de cansancio, y por último se concretó un muro de 5 profesores que no han llegado a identificar con claridad el síntoma que se buscó encontrar con la pregunta número cinco.

 Análisis: en relación a la interpretación realizada a la tabla correspondiente a nuestra posición número cinco podemos observar que a pesar de a ver expresado con anterioridad estar a gusto dentro de la institución educativa muchos nuestros profesores presentan un alto síntoma de desgaste por la exigencia emergida por los linealitos de la escuela lo cual nos deja en una posición difícil de comprender ya que esto resulta un tanto incongruente relacionándolo a esto a las respuestas obtenidas con anterioridad.

 Pregunta numero 6: ¿Cree que su carácter influye en sus alumnos?

 Descripción: Para la descripción correspondiente, podemos apreciar que del total de docentes participantes, el 92.8% hace énfasis en que el carácter para ellos es un factor muy importante, ya que debido a ello depende el rendimiento de los alumnos tanto en al aula escolar como fuera de. Es evidente que para poder tomar el control áulico es necesario tomar medidas adecuadas.

 Análisis: En cuanto al el análisis de la tabla de la pregunta correspondiente, podemos darnos cuenta que es una pregunta enfocada plenamente en la búsqueda de las características de nuestros docentes, en cuanto que los resultados obtenidos se puede observar a gran escala en una tendencia clara a la creencia que el carácter reflejado por ellos contribuye en gran medida al desempeño escolar de sus alumnos, y por ende en la calidad educativa prestada por cada uno de ellos y consecuentemente por la institución

 Pregunta numero 7­: ¿Se siente culpable por no dedicar tiempo suficiente a su familia, amigos o a usted mismo?

 Descripción: Esta parte de la encuesta fue muy variable, aunque mayormente los docentes estuvieron en un 50% de optar por un SI y un No respectivamente, fue una pregunta bastante polémica e indecisa para los ya mencionados, pero en este caso se fueron por el inciso número 3, el cual indicaba que NO respecto al cuestionamiento hecho.

 Análisis: Ahora bien, plantándonos en la posición número siete, con la finalidad de sumergirnos un poco en la vida personal de nuestros encuestados en búsqueda de afectaciones ocasionadas por el trabajo en su vida íntima, logramos obtener un suceso por demás extraño y un indicio claro de un comienzo amplio de un síntoma de nuestro síndrome estudiado, ya que las afectaciones en las relaciones Interpersonales y extra personales es un comienzo claro de la enfermedad que con un futuro y probable estímulo se desarrollará de forma plena en cada uno de ellos, ocasionado sobre todo un bajo nivel laboral, lo cual no solo se verá reflejados en ellos, si no que así también en los servicios para los alumnos.

 Pregunta numero 8: ¿Aun conociendo las circunstancias, seguiría laborando en UDS?

 Descripción: En esta parte del proceso en cuestión, las personas tuvieron distintos motivos para responder que sí, una de ellas fue por la remuneración económica, la cual según lo descrito por los mismos, es considerable. Otra de las participaciones en la que hicieron énfasis es que es la fuente económica con la que dependían, por lo cual aunque estuvieran en desacuerdo no tenían más opciones a elegir

 Análisis: Ahora bien, situándonos en nuestra pregunta número ocho, nos encontramos en una paradoja clara, un qué fácil de responder, en primer lugar logramos obtener una clara mayoría en cuanto a las respuestas obtenidas, es decir nueve de nuestros encuestados se sientes satisfechos con el empleo, independientemente de su razón, ya sea preponderantemente monetaria o simplemente por la calidad y gusto que tiene ellos por la educación, esto nos encontramos contrarrestado por una respuesta aún que menos, amplia de personas tendientes a tener un paradigma a de pensamiento al encontrarse en una situación en la cual estarían dispuestos a dejar el empleo, como antes mencionado, cada uno de ellos tendrá sus razones, que aunque no las hayan expresado, por lo anterior respuesta podemos concluir y teorizar que esta tendencia está basada a el trato del personal, tiempo invertido y las ganancias obtenidas por su trabajo. Todas y cada una de estas razones se derivan claramente de los dirigentes de la institución educativa, es decir, con los cuales se encuentran en un total desacuerdo en cuanto el manejo de la empresa.

 Pregunta numero 9: ¿Está de acuerdo con las normas de la institución?

 Descripción: En relación a los resultados observados en la gráfica, nos percatamos que por 1 persona subió lo representado en cuanto a inciso número 1, sin embargo las restantes no estuvieron de acuerdo, pero como ya se hacía mención en preguntas anteriores, que es la fuente de ingresos única con la que contaban no tenían que elegir, por lo que se acomodaban a lo que dijera la institución. Las 3 personas que respondieron negativamente agregaron opiniones en las que se describían que la universidad necesitaba un reacomodo basándose en las sugerencias por una reunión programada para la finalidad antes dicha.

 Análisis: Una vez obtenido las respuestas a nuestra pregunta correspondiente, podemos analizar algo muy importante en cuanto a nuestro objeto de investigación, es decir el funcionamiento de la institución para el manejo del personal, como también de su clientes, en este caso representados por la comunidad estudiantil, mediante la presente pregunta caemos en una de las principales causas del surgimiento del síndrome en nuestro absolventes, en importante destacar que nuestras personas con una respuesta negativa llegan ser amplia mayoría con un total de 8 respuestas negativas, con tan solo5 personas que nos otorgan una respuesta positiva, de esto podemos concluir que qué una influencia grande al desarrollo del síndrome de burnout en nuestros maestros.

 Pregunta numero 10: ¿Considera que la evaluación docente es una herramienta para mejorar la calidad de su enseñanza?

 Descripción: Dejamos esta pregunta de tipo abierta, como la numero 10 y ultima de nuestro método de investigación, debido a que todos tienen opiniones diferentes, y queríamos percatarnos de cada detalle que nos proporcionaran. Fue bastante polémica para todos, aun así eso no fue impedimento para darle respuesta. Al final de leer e interpretar cada palabra, las encuestas nos arrojaron los resultados plasmados en la gráfica correspondiente, con una diferencia de 4 personas, se observa que la evaluación docente no es una manera ni herramienta de evaluar la calidad de los profesores.

 Análisis: Para finalizar con el análisis de nuestras preguntas realizadas a través de nuestras entrevistas aplicadas, consideramos una buena medida permitir una pregunta abierta, a través de la cual lográramos obtener información clave para la comprensión de nuestros profesores en relación a su descontento con la institución y su manejo del personal, es así que decidimos hacer esto con una de las herramientas más usadas por la universidad del sureste para el mantenimiento de sus profesores, la educación docente, medio por el cual nosotros como alumnos calificamos al docente en cuanto a su desempeño profesional, de esta manera deciden a quien volver a contratar y a seleccionar con quien dar por terminada su relación laboral, esto fue ampliamente criticado por los disiente argumentando que es un medio injusto ya que los alumnos a manera de venganza por su rigidez y presión utilizada por ellos para el logro de los objetivos escolares, llegan a ser un objeto clave para su mala calificación dentro de la plataforma, y por consecuencia se dejan ir a buenos maestros que buscan hacer un trabajo correcto a beneficio del estudiante y sobre todo de ayuda para el prestigio de la universidad, siendo esto totalmente injusto para ellos y perjudicial para la comunidad estudiantil

# PROPUESTAS Y SUGERENCIA

# CONCLUSIÓN

# BIBLIOGRAFÍA

Achaerandio, Z. (2005). *Iniciativa a la práctica de la investigación.* Universidad Rafael Landívar. Guatemala. Recuperado el 09 de Junio de 2020

Bosqued, M. (2005). *Que no te pese el trabajo.* España. Recuperado el 09 de Junio de 2020

Camacho, L. J. (2003). *“Sobre el síndrome del burnout o de estar quemado”*. Recuperado el 01 de Junio de 2020, de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/archivo16.pdf

Charles, G. (2005). *Dirección de calidad y desarrollo educativo.* México. Recuperado el 10 de Junio de 2020

Ferretis, P. C. (8 de Febrero de 2017). *OCEANICA*. Recuperado el 25 de Mayo de 2020, de https://oceanica.com.mx/blog/el-estres-laboral-o-sindrome-de-burnout-en-mexico/

Forbes Staff. (21 de Diciembre de 2017). *FORBES MEXICO*. Recuperado el 27 de Mayo de 2020, de https://www.forbes.com.mx/mexicanos-los-mas-estresados-del-mundo-por-su-trabajo/

Navarro, D. M. (22 de Agosto de 2016). *Revista Ideides*. Recuperado el 25 de Mayo de 2020, de http://revista-ideides.com/un-poco-de-historia-sobre-el-burnout-nuevo-2016/

Vindel, D. A. (2002). *Sociedad Española para el estudio de la Ansiedad y Estres*. Recuperado el 31 de Mayo de 2020, de http://webs.ucm.es/info/seas/estres\_lab/fact\_psicosoc.htm

# ANEXO

Cuestionario:

Edad: Sexo: Especialidad:

Instrucciones: Subraya las opciones que más le parezca

1.- ¿Cuánto tiempo lleva laborando en UDS?

1. 4 meses
2. 8 meses
3. 1 año
4. Más de un año

2.- ¿Indique con una X cuales, de las siguientes características, cree que presenta?

( ) Estrés

( ) Cansancio

( ) Depresión

( ) Ninguna

3.- ¿Cómo calificaría la atención de la institución, hacia los docentes?

1. Excelente
2. Buena
3. Regular
4. Mala

4.- ¿Se siente frustrado en su trabajo?

1. Si
2. No
3. Tal vez

5.- ¿Siente que su trabajo le desgasta?

1. Si
2. No
3. Tal vez

6.- ¿Cree que su carácter influye en sus alumnos?

1. Si
2. No

7.- ¿Se siente culpable por no dedicar tiempo suficiente a su familia, amigos o a usted mismo?

1. Si
2. posiblemente
3. No

8.- ¿A un conociendo las circunstancias, seguiría laborando en UDS?

1. Si, desde luego
2. Lo pensaría
3. No, para nada

9.- ¿Está de acuerdo con las normas de la institución?

1. Si
2. No, pero me acoplo
3. No, en lo absoluto

10.- ¿Considera que la evaluación docente es una herramienta para mejorar la calidad de su enseñanza?

1. Si
2. No

¿Por qué?