



**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. 05 DE JUNIO DE 2020

**DEDICATORIA**

**INDICE**

[INTRODUCCIÓN 5](#_Toc42278047)

[CAPITULO I 7](#_Toc42278048)

[**1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA** 7](#_Toc42278049)

[**1.2 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN** 9](#_Toc42278050)

[**1.3 OBJETIVOS** 10](#_Toc42278051)

[**OBJETIVO GENERAL** 10](#_Toc42278052)

[**OBJETIVOS ESPECÍFICOS** 10](#_Toc42278053)

[**1.4 JUSTIFICACIÓN** 11](#_Toc42278054)

[**1.5 HIPÓTESIS** 13](#_Toc42278055)

[**1.6 METODOLOGÍA** 14](#_Toc42278056)

[CAPITULO II 15](#_Toc42278057)

[**2.1 ANTECEDENTES** 15](#_Toc42278058)

[**2.2 ANTECEDENTES EN MEXICO** 19](#_Toc42278059)

[**2.3 PANORAMA INTERNACIONAL** 20](#_Toc42278060)

[**2.4 PANORAMA NACIONAL** 22](#_Toc42278061)

[**2.5 UNA PERSPECTIVA EXISTENCIAL** 23](#_Toc42278062)

[**2.6 PROCESO DE DESARROLLO DEL SÍNDROME DE BURNOUT** 28](#_Toc42278063)

[**2.7 MODELOS EXPLICATIVOS DEL BURNOUT** 30](#_Toc42278064)

[**2.8 PROPUESTA DEL BURNOUT PROPUESTA POR OLGA SEBASTIAN** 35](#_Toc42278065)

[**2.9 ESTRATEGIAS Y TÉCNICAS DE INTERVENCIÓN FRENTE AL BURNOUT** 36](#_Toc42278066)

[**2.10 CONSECUENCIAS DEL BURNOUT** 41](#_Toc42278067)

[CAPITULO III 42](#_Toc42278068)

[**3.1 FACTORES DESENCADENANTES DEL SINDROME** 43](#_Toc42278069)

[**3.2 TIPOS DE DESENCADENANTES Y POTENCIADORES DEL SÍNDROME DE BURNOUT POR TONON** 44](#_Toc42278070)

[**3.3 FASES DEL SÍNDROME DE BURNOUT** 44](#_Toc42278071)

[**3.4 FASES DEL SÍNDROME DE BURNOUT POR WILMAR SCHAUFELI Y MARISA SALANOVA** 47](#_Toc42278072)

[BIBLIOGRAFÍA 48](#_Toc42278073)

# 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 in operante 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 profesionalistas, 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 profesionalistas , 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 problemáticas 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 llegara 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 tención 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 estrees. 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, (SCHAUFELI, 1993).

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.

**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. (JACKSON, 1982)

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 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".

## **2.7 MODELOS EXPLICATIVOS DEL BURNOUT**

**2.7.1 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.

**2.7.1.1 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.

**2.7.1.2 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.

**2.7.1.3 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.

**2.7.1.4 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

**2.7.2 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.

**2.7.2.1 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.

**2.7.2.2 Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll y Freedy (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.

**2.7.3 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.

**2.7.3.1 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.

**2.7.3.2 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

**2.7.3.3 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.

**2.7.4 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.

**2.7.4.1 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.

## **2.8 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 (Sebastian 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.

## **2.9 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.

**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

**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.

**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.

**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.

## **2.10 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 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 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

## **3.3 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

## **3.4 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.

# BIBLIOGRAFÍA

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/