

**RELACIÓN ENTRE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y EL SÍNDROME
DE BURNOUT EN EL ESCENARIO LABORAL ACTUAL**

YURANI VALDERRAMA NOGUERA
PAULA EDITH VILLADA RODRÍGUEZ

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

ENVIGADO

2015

**RELACIÓN ENTRE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y EL SÍNDROME
DE BURNOUT EN EL ESCENARIO LABORAL ACTUAL**

Presentado por:

YURANI VALDERRAMA NOGUERA

PAULA EDITH VILLADA RODRÍGUEZ

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de

PSICÓLOGA

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

ENVIGADO

2015

Hoja de aceptación

Jurado

Jurado

Envigado, octubre de 2015.

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo a Dios y a nuestras familias, en especial a nuestros padres y a nuestros hermanos, porque nos han acompañado a lo largo de nuestra formación académica y profesional y, a la vez, nos han ofrecido un apoyo incondicional en los distintos objetivos que nos hemos trazado.

A ellos dedicamos el fruto de este esfuerzo.

CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN	11
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
2. OBJETIVOS	15
2.1. OBJETIVO GENERAL	15
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	15
3. JUSTIFICACIÓN	16
4. MARCO REFERENCIAL	18
4.1. LEGISLACIÓN COLOMBIANA SOBRE EL QUEMADO POR EL TRABAJO . 18	
4.1.1. Organización Internacional del Trabajo.....	18
4.1.2. Organización Mundial de la Salud.....	19
4.1.3. Organización Panamericana de la Salud.....	19
4.1.4. ARL.....	20
4.2. ESCENARIO ACTUAL DEL TRABAJO	21
4.2.1. Sobrecarga laboral	21
4.2.2. Estrés.....	23
4.2.3. Instrumentos en Colombia que miden el estrés	26

4.3. ANTECEDENTES HISTÓRICOS DEL QUEMADO EN EL TRABAJO	27
4.4. MARCO CONCEPTUAL.....	29
4.4.1. Salud mental y estrés	29
4.4.2. Estímulo y estresores	30
4.4.3. Control del estrés	31
4.4.4. Estrés laboral y familiar	32
4.4.5. La respuesta del estrés	32
4.4.6. Estrés, estado de salud y conductas relacionadas con la salud	33
4.5. MARCO TEÓRICO.....	35
4.5.1. El ámbito laboral actual y el estrés	35
4.5.2. Fases del síndrome de Burnout	42
4.5.3. Factores que influyen en el desgaste profesional.....	43
4.5.4. La Educación y el síndrome de Burnout.....	44
4.5.5. Consecuencias del síndrome de Burnout	45
4.6. MARCO LEGAL.....	¡Error! Marcador no definido.
5. DISEÑO METODOLÓGICO.....	49
5.1. ENFOQUE	49
5.2. TIPO	50
5.3. MÉTODO	50
5.4. FUENTES.....	51
5.5. UNIVERSO DE ESTUDIO.....	51

5.6. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	52
5.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	53
6. RESULTADOS.....	54
7. DISCUSIÓN Y ANÁLISIS	67
8. CONCLUSIONES.....	71
9. RECOMENDACIONES	72
BIBLIOGRAFÍA.....	74

RESUMEN

El objetivo principal de este estudio se basó en identificar la relación que existe, a partir de una revisión bibliométrica a nivel nacional, en un periodo comprendido entre el 2005 al 2013, entre los factores de riesgo psicosocial y el síndrome del quemado por el trabajo o Burnout en el escenario laboral actual. Para llevar a cabo dicho propósito se propuso una investigación bajo un enfoque cualitativo de carácter bibliométrico, con el cual se buscará hacer claridad sobre las especificaciones propias del tema de la relación entre el bienestar psicológico y el síndrome del quemado laboral (Burnout). Una de las conclusiones principales de esta investigación es que una de las profesiones que más se ha estudiado a nivel mundial en lo que tiene que ver con el síndrome de Burnout es la docencia y los resultados han demostrado que en estos profesionales, sobre todo en los que realizan su proceso de enseñanza en los niveles de secundaria, son los más afectados y ello se debe al poco interés y motivación que demuestran los alumnos en su etapa adolescente por aprender.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, estrategias de afrontamiento, motivación, Motivación Laboral, estrés, salud mental.

ABSTRACT

The main objective of this study is based on identifying the relationship, from a bibliographical review at national level in a period from 2005 to 2013; including psychosocial risk factors and burnout by work or in today's job burnout stage. To accomplish this purpose an investigation under a qualitative approach bibliometric character set, with which we will seek to own specifications clarity on the issue of the relationship between psychological well-being and blown syndrome labor (Burnout). One of the main conclusions of this research is that one of the professions most widely studied worldwide in what has to do with Burnout syndrome is the teaching and the results have shown that these professionals, especially in the performing the process of teaching secondary levels, they are the most affected and this is due to lack of interest and motivation shown by the students in their adolescent stage learned.

Keywords: Burnout syndrome , coping strategies , motivation , Motivation Work , stress , mental health.

INTRODUCCIÓN

Un asunto que es bastante cierto es que en la actualidad se hace difícil impartir clases a los adolescentes; dicho clima de insatisfacción es el resultado de las consideraciones negativas, sobre todo, por la falta de disciplina del alumnado, por la falta de apoyo de los padres de familia e, inclusive, por la misma administración educativa.

El alto número de licencias por enfermedades, tanto físicas como mentales (depresión, ansiedad, estrés, etc.), ciertas rutinas perjudiciales que se establecen en las instituciones educativas, las cuales no permiten el adecuado desarrollo de la actividad docente como lo es la falta de profesores de apoyo, horarios inflexibles, clases conflictivas, entre muchos otros aspectos, hacen que los y las docentes de hoy vivencien su profesión de una forma negativa, lo que, sin duda, los llevará a engrosar las filas de los profesionales que sufren el día a día de su trabajo, llegando, de esta manera, a mayores niveles de insatisfacción y malestar docente.

Dicho malestar docente se evidencia, sobre todo, en aquellas personas que se dedican a trabajar dentro de las profesiones que se denominan “asistenciales”, es decir, de servicio público, como lo es las profesiones que tienen que ver con la enseñanza, quienes pueden verse afectados por padecimientos como el síndrome del Burnout o de quemado por el trabajo y, por tanto, verse sometidas a un alto nivel desgaste profesional, pues es una profesión que demanda un profundo grado de entrega, autoexigencia y con una gran propensión a implicarse en demasía en el trabajo.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Dentro de los riesgos psico-sociales que se relacionan con el excesivo grado de exigencia laboral, y en general todas aquellas profesiones que tienen un trato directo con las personas, se destacan como origen de enfermedad, aparte de la adicción al trabajo y el estrés laboral, el síndrome de Burnout, término comúnmente desconocido y utilizado como sinónimo de fatiga por un alto número de encargados de recursos humanos, pero que, específicamente, sigue siendo desconocido por su naturaleza compleja, en el cual es posible describir un sinnúmero de síntomas que se pueden asociar a la condición, causas favorecedoras y, por tanto, medidas que pueden prevenir su aparición.

Según Gil y Peiró (1997), este fenómeno puede estudiarse desde dos puntos de vista: tanto desde la perspectiva clínica como de la psicosocial. Desde una perspectiva clínica, éste se caracteriza por los síntomas depresivos o ansiosos y, de igual manera, de tipo fóbico. Existen síntomas que en psicopatología son inespecíficos y que se pueden presentar, de acuerdo con Soria (2003), en un gran número de trastornos, tanto mentales como somáticos; de igual manera, también hay profesionales que no aceptan la existencia del Burnout, sino que, por el contrario, lo conciben como una forma de afrontar las vicisitudes del trabajo, en lugar de admitirla como una verdadera enfermedad.

Desde una perspectiva psicosocial existe hoy en día un consenso para suponerlo como una respuesta al estrés laboral crónico, una experiencia subjetiva que comprende sentimientos y actitudes con implicaciones nocivas para la persona y, por ende, para la organización en la que labora, según señala Guerrero (2001), que se relaciona con el contexto social y que agrupa la

percepción de uno mismo y de los demás. Estos sentimientos y condiciones contienen, además del propio estrés (o distrés), elementos como el poco interés y el disgusto por el trabajo, agotamiento crónico, ausentismo laboral, baja implicación profesional y deseos enormes de abandonar el quehacer profesional.

Como puede verse, y de acuerdo a lo planteado por Maslach, Schaufeli & Leiter, 1999, el síndrome del quemado laboral asume, según el enfoque psicosocial, un modelo multidimensional que incluye tanto la experiencia de estrés, como la evaluación de los demás y la evaluación de sí mismo, aunado a éste, claro está, sus tres componentes principales: agotamiento emocional, despersonalización y bajo logro o realización personal en el trabajo.

Específicamente, en la labor docente, el no lograr los propósitos y objetivos deseados, se manifiesta en situaciones de estrés o tensión, provocando insatisfacción y una gradual desmotivación en la actividad laboral. El ejercicio de la docencia conlleva unos factores de riesgo laboral que parece, según Gutiérrez & Valadez, 2011, no se llegarán a entender si sólo se interpreta riesgo como peligro físico y salud como falta de enfermedad, en lugar de ausencia de bienestar físico, psíquico y social.

Aunque el estrés laboral (crónico y no crónico) no es sólo un problema que afecta al profesorado, pues diversos estudios como los de Kyriacou (1987) señalan que el Burnout es una problemática más significativa en la profesión docente que en otras profesiones con iguales demandas académicas y personales. Otras investigaciones como las de Darryl (2001) y Huberman (1999) también han sacado a relucir el elevado índice de Burnout que existe entre el profesorado.

El riesgo psicosocial se considera como uno de los factores que puede incidir, precisamente, en la aparición del síndrome de Burnout o de quemado laboral, aunque que no existen trabajos o investigaciones explícitas que demuestran o analicen esta relación, es decir, no hay evidencias documentales que señalen expresamente que los riesgos psicosociales, en su distinta expresión, pueden influir en el surgimiento de este síndrome, por lo que aquí se busca realizar un análisis bibliográfico que consiste, básicamente, en identificar de qué tipos de riesgos habla la literatura en cuanto al síndrome del Burnout, cómo influye cada tipo de riesgo en el síndrome y si existen variaciones de su manifestación al relacionarlo con diferentes poblaciones en las cuales están presentes diferentes riesgos.

Dicho proceso de investigación bibliométrico se lleva a cabo tanto en las distintas bibliotecas de las universidades de la ciudad de Medellín, así como a nivel nacional, escogiendo las publicaciones que sobre el Burnout se desarrollaron entre los años 2005 y 2013, específicamente en la profesión docente.

En este sentido, entonces, la pregunta de investigación que aquí se propuso desarrollar fue la siguiente: ¿Cuál es la relación que existe entre factores de riesgo psicosocial y el síndrome de burnout en el escenario laboral actual?

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Describir la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el síndrome de Burnout en el escenario laboral actual a partir de una revisión documental.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Identificar los vínculos entre riesgos psicosociales y génesis del síndrome de Burnout.

Realizar un análisis bibliográfico para identificar los riesgos de tipo psicosocial relacionados con el síndrome de Burnout.

Realizar una categorización bibliográfica sobre las publicaciones comprendidas entre los años 2005 y 2013 relacionadas con el síndrome de Burnout.

3. JUSTIFICACIÓN

Sin duda alguna, la salud mental comprende una variedad de actividades, directa o indirectamente, mediadas por el componente de bienestar mental, el cual está incluido en la definición de salud mental que da la Organización Mundial de la Salud (2013) como “un estado de bienestar en el cual el individuo es consciente de sus propias capacidades, puede afrontar las tensiones normales de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera y es capaz de hacer una contribución a su comunidad”. Se relaciona, específicamente, con la promoción del bienestar, la prevención de trastornos mentales y el tratamiento y rehabilitación de las personas afectadas por dichos trastornos.

Como puede verse, la salud mental no se refiere únicamente a la ausencia de trastornos mentales, se delimita como un estado de bienestar donde la persona es consciente de sus propias capacidades y dificultades personales, donde puede confrontar de manera sensata las tensiones normales de la vida cotidiana y, por ende, trabajar de manera significativa contribuyendo a la comunidad.

De esta manera, la labor del docente no es ajena a los diferentes estresores cotidianos; por el contrario, la exigencia del mejoramiento de la calidad de la educación, la eficacia de los procesos y los altos resultados en educación se mide por localidad del servicio que se entrega. Es aquí, precisamente, donde reside la importancia de este estudio, ya que es un fenómeno que afecta de manera directa la eficacia de la organización escolar, produciendo ausentismo laboral, licencias médicas, lo cual indica una disminución significativa de la productividad de la misma, por lo que es necesario, entonces, identificar la relación que existe, a partir de una revisión bibliométrica, a

nivel nacional, en el periodo 2005 a 2013, entre los factores de riesgo psicosocial y el síndrome del quemado por el trabajo o Burnout en el escenario laboral actual.

En cuanto a la necesidad de abordar este tema, desde el punto de vista educativo, investigar sobre el síndrome de Burnout resulta una obligación académica, profesional, ética y moral, por cuanto la educación constituye hoy en día un referente importante a partir del cual se estructuran las sociedades. La eficacia, la efectividad y la calidad son conceptos claves que hoy envuelven la discusión sobre la educación. Esta calidad se estructura a partir de un pilar fundamental: la salud mental y física de los docentes debe ser preocupación esencial, dada la relevancia de su trabajo en la formación de las nuevas generaciones.

4. MARCO REFERENCIAL

4.1. LEGISLACIÓN COLOMBIANA SOBRE EL QUEMADO POR EL TRABAJO

4.1.1. Organización Internacional del Trabajo

La Organización Internacional del Trabajo –OIT– (1994) ha hecho una identificación de los factores psicosociales que pueden incidir en el rendimiento laboral, la satisfacción con el trabajo y la salud del trabajador y, a su vez, en qué consisten en las interacciones entre el trabajador, sus capacidades y necesidades, su cultura y situación personal, su medio ambiente y las características de su organización, en su serie número 56, “Seguridad, Higiene y Medicina en el Trabajo”.

Dentro de dichos factores psicosociales incidentes en el rendimiento laboral, según la OIT, citada por El País (2014), está un padecimiento, que no es una enfermedad, sino una respuesta del organismo a un estado de estrés laboral prolongado, el cual está afectando a uno de cada dos empleados y, por ende, es la principal causa de ausentismo laboral; a esta respuesta orgánica se le conoce como síndrome de “burnout”, de “quemado por el trabajo” o de “desgaste crónico”, el cual puede conllevar consecuencias análogas a trastornos mentales.

4.1.2. Organización Mundial de la Salud

La OMS presenta “al síndrome de Burnout como uno de los cinco problemas sanitarios más graves de la actualidad” (Ibaceta, 2014). Específicamente, dentro de su Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE), la OMS, según señala Llaneza (2009), incluye un código para el burnout (Z73.0 = Problemas relacionados con el desgaste profesional (sensación de agotamiento vital)), dentro del acápite que se refiere a los “Problemas relacionados con dificultades para afrontar la vida”. Específicamente, lo define como “staff Burnout”, diferenciándolo de una afección individual y aislada para encuadrarlo en una perspectiva organizacional, social y cultural; en otras palabras, es diferente a otras dolencias como el estrés o la depresión.

4.1.3. Organización Panamericana de la Salud

La Organización Panamericana de la Salud, no hace una referencia puntual acerca del burnout, sin embargo, si establece realizar trabajos en América Latina donde se abarque la promoción de la salud de los trabajadores, seguridad y salud ocupacional, estrategia de entornos de trabajo saludables para el sector formal de la economía, actividades de prevención de las enfermedades crónicas en el lugar de trabajo y la atención de prioridades emergentes. Plan Regional de Salud de los Trabajadores. Organización Panamericana de la Salud, recuperado el 16 de julio de 2015, desde http://www.who.int/occupational_health/regions/en/oehamplanreg.pdf.

4.1.4. ARL

Las Administradoras de Riesgos Laborales en Colombia, para identificar el síndrome del quemado en el trabajo o burnout deben emplear el “Manual Único para la calificación de la pérdida de la capacidad laboral y ocupacional” establecido por el gobierno nacional a través del Decreto 1507 de 2014. En el capítulo 13 de dicho manual, específicamente, se ofrece una metodología para cuantificar las deficiencias derivadas de los trastornos mentales y de los comportamientos más significativos. Para dicho propósito, se utilizan los códigos y la nomenclatura diagnóstica de la Clasificación Internacional de Enfermedades, 10ª versión, que corresponde a la versión en español CIE-10 de la Organización Mundial de la Salud. De igual manera, se emplean los criterios diagnósticos y la clasificación multiaxial que propone el Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales de la Asociación Psiquiátrica de los Estados Unidos, el DSM-IV, así como la Clasificación Psicopedagógica de la Discapacidad Intelectual propuesta por la Organización Mundial de la Salud –OMS– 2004.

De esta manera, para evaluar el burnout, según la normativa, las ARL deben tener en cuenta los siguientes criterios:

Criterio 1. Diagnósticos clínicos: Este capítulo utiliza la nomenclatura y los códigos correspondientes a la CIE-10. No obstante, aunque se utilizan los códigos de la CIE-10, los criterios diagnósticos a utilizar son los del DSM IV.

Criterio 2. Historial clínico: relacionado con los antecedentes clínicos y su evolución en el año anterior a la calificación.

Criterio 3. Hallazgo actual: Presencia de síntomas y signos determinados mediante examen mental.

Criterio 4. Evolución total del trastorno: Es el tiempo comprendido entre la primera aparición de las alteraciones propias del cuadro clínico y el momento de la calificación.

Criterio 5. Coeficiente intelectual.

Para efectos de calificar la pérdida de capacidad laboral u ocupacional por enfermedad mental o trastorno del comportamiento, se deben tener en cuenta los ejes I y II acorde a la tabla 13.1 de la calificación que da el decreto en mención.

4.2. ESCENARIO ACTUAL DEL TRABAJO

4.2.1. Sobrecarga laboral

De acuerdo con González, Lacasta y Ordóñez (2008), la sobrecarga laboral hace referencia a la percepción que se tiene sobre el exceso de trabajo; básicamente, es un elemento que se correlaciona con el padecimiento de burnout o quemarse en el trabajo, especialmente por el agotamiento emocional.

Básicamente, según señalan Gil y García (2008), la sobrecarga laboral incluye tanto las demandas cuantitativas, que hacen referencia a tener demasiado trabajo y tenerlo que realizar en muy poco tiempo; como cualitativas, que tienen que ver con la dificultad de la tarea y el procesamiento de la información; estos dos demandas, indudablemente, tienen que ver con el trabajo: trabajar bajo la presión del tiempo y trabajar duro o en un trabajo estresante.

De Arco (2013: 36) manifiesta que la carga de trabajo hace alusión al “conjunto de requerimientos físicos y mentales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de la jornada laboral”, sin embargo, se debe tener en cuenta que las variables, tanto físicas como mentales, a establecer son diversas y su valoración se debe llevar a cabo de forma independiente.

Los requerimientos físicos implican la realización de varios de esfuerzos; de esta forma, todo trabajo demanda, por parte del profesional, un consumo de energía y entre más grande sea el esfuerzo demandado, mayor será la energía utilizada.

A partir de las características de la carga de trabajo, entonces, se puede hacer referencia a la sobrecarga laboral como “aquella que está mediada por el aumento de alguno de los componentes que puede generar limitaciones en el quehacer del profesional” (De Arco, 2013:38). De esta manera, se debe entender la sobrecarga laboral como aquella responsabilidad en la que, en términos cualitativos y cuantitativos, se genera un estresor de gran importancia, el cual puede estar asociado a exceso de labores y tareas, deterioro psicológico, requerimientos excesivos de habilidades, destrezas y conocimientos que pueden aumentar los niveles de agotamiento emocional y físico del trabajador.

En sí, y como ha quedado claro hasta el momento, la sobrecarga laboral es un estresor significativo el cual está directamente asociado con el síndrome de quemarse por el trabajo, y de manera más intensa al incremento de los niveles de agotamiento emocional; inclusive, se apoya en la idea de que el síndrome de quemarse por el trabajo es una respuesta a la sobrecarga laboral. Su influencia directa en el desarrollo del burnout se manifiesta, esencialmente, por el aumento de los niveles de agotamiento emocional de los profesionales.

4.2.2. Estrés

El término estrés fue utilizado por primera vez en el siglo XIV con el fin de explicar o referirse a términos como dificultad, lucha, adversidad, aflicción o tensión. Precisamente, reacciones asimiladas a las afecciones de la salud mental mencionadas antes; sin embargo, el término surgió con más fuerza desde la física. “El físico y biólogo Robert Hooke, a finales del siglo XVII, lo utiliza para referirse a unos fenómenos físicos sobre fuerza. Hooke consideró tres fenómenos: la carga, el estrés y la tensión o distorsión” (Sandi, Venero y Cordero, 2000). La carga es una fuerza externa aplicada sobre un objeto; el estrés, por su parte, es la fuerza interna del área del objeto como reacción a la carga; y la tensión o distorsión es la variación de la estructura sobre la cual se ejerce la carga como consecuencia de las dos fuerzas.

Por ello, cuando se tiene una tabla sostenida en dos ladrillos y se coloca un objeto encima, el peso del objeto corresponde a la carga, la fuerza interna de la tabla al estrés, y la distorsión corresponde a esa pequeña curva que se hace en la tabla. Si el estrés de la tabla es superior al peso, no hay distorsión o es muy mínima, y si por el contrario es la carga superior al estrés la tabla puede hasta romperse debido a una gran distorsión. Por tanto, se relaciona el estrés con la resistencia del objeto. Aunque Hooke propuso este modelo para aplicarlo a la construcción de puentes, éste análisis tuvo fuerte influencia en la sociología, fisiología y psicología y en los modelos sobre el estrés del siglo XX.

Físicamente, y como punto de partida, el estrés había sido definido como “una fuerza interna generada dentro del cuerpo por la acción de otra fuerza que tiende a distorsionar”. (Sandi et al., 2000). A partir de acá, varios autores han tratado el término estrés desde la psicología.

Uno de estos autores es Cannon (1932), quien enfatizó el sentido del estrés desde la emoción; lo definió como “una perturbación de la homeostasis ante situaciones de frío, falta de oxígeno, descenso de la glucemia, etc.”. Para Cannon (1932), el estrés era un asunto médico.

Según señalan Dzib, Moo y Chan (2010), Selye en 1936 usó el término de estrés de una manera más técnica y general: “un conjunto coordinado de reacciones fisiológicas ante cualquier forma de estímulo nocivo (incluidas las amenazas psicológicas)”, una reacción que llamo síndrome general de adaptación.

Sin embargo, éstas y otras definiciones que se han dado, no han logrado satisfacer por completo a la mayoría de las personas encargadas de investigar y ahondar en el término estrés. Según la American Psychosomatic Society:

La palabra estrés ha acabado por utilizarse (implícitamente por lo menos) como una explicación dada a estados psicofisiológicos alterados. Dado que hechos experimentales distintos tienen efectos conductuales y fisiológicos distintos, que dependen de la estimulación a la que el individuo sea expuesto y de la respuesta que el experimentador quiera medir, la etiqueta inclusiva estrés contribuye poco al análisis de los mecanismos que pueden subyacer o determinar la respuesta del organismo. De hecho, tal etiquetado, descriptivo más que explicativo, puede impedir actualmente los avances conceptuales y empíricos por su asunción implícita de una equivalencia de estímulos, favoreciendo la búsqueda reduccionista de explicaciones sencillas de causa única (Lazarus, 2000).

Lazarus, en el año de 1966, propuso que el estrés se manejara como un concepto de tipo organizador que se utilizara para comprender cierto grupo de fenómenos relevantes para la

adaptación humana y animal. A partir de esto, “no se ve al estrés como una variable, se ve a éste como una rúbrica formada por procesos y variables” (Lazarus y Folkman, 1986).

Dentro de los factores psicosociales y organizativos del estrés, por ejemplo, Sauter, Murphy, Hurrell, 1998) señalan que el estrés, o la tensión, es “una fuerza que deforma los cuerpos”, la cual afecta a la velocidad con que se producen en el cuerpo los procesos de desgaste. Cuando más una persona se “acelera”, tanto más deprisa hace funcionar el motor de su cuerpo, por ende, más rápido se agota, según los mencionados autores, el “combustible” y se desgasta el “motor”.

De esta manera, es posible afirmar que la dificultad no es que el organismo tenga una respuesta de estrés, sino que el nivel de estrés al que está sometido éste y, por tanto, la rapidez con que se desgasta, sea exageradamente alto.

Según (Sauter, Murphy y Hurrell, 1998), dicha respuesta al estrés continuamente varía; inclusive, en una misma persona esta variación depende, en gran medida, de la naturaleza y del estado del cuerpo y, además, en parte a las influencias y exigencias externas (estresores) a que el cuerpo está expuesto; por tanto, un estresor, es algo que produce estrés.

Específicamente, en el ámbito laboral existen unos factores que dan lugar a “desajustes”, los cuales se pueden clasificar en sobrecarga cuantitativa (mucho qué hacer, presión de tiempo y flujo de trabajo repetitivo), insuficiente carga cualitativa (contenidos exageradamente limitados y monótonos, falta de variación en el estímulo, falta de soluciones a la creatividad o a la solución de problemas y pocas oportunidades de interacción social), conflictos de roles (asignación de varios roles a la vez), falta de control sobre la situación personal, falta de apoyo social en el hogar y por parte del jefe o de los compañeros de trabajo, estresores físicos (molestia que producen olores, luces deslumbrantes, ruidos, temperaturas o grados de humedad extremos) y las condiciones de la vida real, tanto en el trabajo como fuera de él.

4.2.3. Instrumentos medidores de estrés

En Colombia, el Ministerio de la Protección Social, hoy Ministerio de Trabajo, publicó en el año 2010 una batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, la cual sirve para identificar los distintos factores de riesgo psicosocial de los trabajadores colombianos.

Específicamente, dentro de la Batería de Instrumentos se encuentran temas atinentes al Accidente de Trabajo Mortal, a los desórdenes Musculo-Esqueléticos, al estrés y al Síndrome del Túnel Carpiano.

En cuanto al estrés laboral, uno de los temas centrales de la presente investigación, señala la Batería que el estudio del estrés, y las respuestas ante esta tensión, se evalúan los recursos disponibles para enfrentar el hecho estresante y en el intento por recuperar el equilibrio perdido se comienza a hablar de afrontamiento.

El concepto de afrontamiento utilizado en la Batería es el ofrecido por Lazarus y Folkman (1984), quienes señalan que éste hace referencia a los “esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo”

Con base en la definición del concepto de afrontamiento de Lazarus y Folkman, se señala en la Batería que las estrategias de afrontamiento pueden ser estables por medio de diversas situaciones estresantes, a pesar de que sea un proceso que puede tener una dependencia contextual. De esta manera, existe una estrecha relación entre el concepto de afrontamiento y teorías de la personalidad que amparan los rasgos o disposiciones de los individuos, donde sus

respuestas se encuentran establecidas por una interacción entre las situaciones externas y los rasgos personales.

Esto daría estabilidad a las diferentes estrategias de afrontamiento y en este sentido la posibilidad de obtener información a partir de los instrumentos, cuando los sujetos se ven obligados a vivir situaciones de estrés. De este modo, Folkman y Lazarus desarrollaron el Ways of Coping Questionnaire [WCQ] (1984), del cual derivan la mayoría de los cuestionarios existentes.

En Colombia, uno de los cuestionarios más difundidos e importantes y, por tanto, de amplio uso, es la Escala de Estrategias de Coping (EEC), la cual fue desarrollada por Chorot y Sandín (1987), según señala el Ministerio de Trabajo (2010), con el propósito de evaluar un amplio universo de formas de afrontamiento del estrés. Dicho cuestionario está basado en el WCQ de Lazarus y Folkman y en las publicaciones de Moos y Billings (1982).

Otro instrumento utilizado en el país es, según el Ministerio de Trabajo (2010), la escala de estilos y estrategias de afrontamiento, desarrollada por Fernández (1997), la cual, se ha empleado en diversas muestras en España y Argentina, aunque para la población colombiana, para esta escala, aún no existen validaciones formales.

4.3. ANTECEDENTES HISTÓRICOS DEL SINDROME DE BURNOUT

Los antecedentes históricos sobre el “quemarse por el trabajo” se sitúan en 1974, época en la cual Herbert Freudenberger, psicoanalista, comienza a abordar el estudio sobre el Burnout; sin

embargo, aunque se encuentran otras referencias de sus orígenes, en la presente investigación se toma como referente el Congreso Anual de la Asociación Americana de Psicólogos de 1977, el cual estuvo a cargo de Cristina Maslach.

Es de tener en cuenta que ya en 1960 Graham Greene, escritor, crítico y dramaturgo inglés, había utilizado el término Burnout para describir un estado que sentía la persona de “vaciamiento existencial”, como producto del padecimiento de una enfermedad incurable, aunque se acepta el inicio de su estudio en ciencias sociales a cargo de Freudenberger y, también, se identifica a Ginsburg, en el trabajo inicial sobre Burnout en 1974, aunque poco citado, debido a una escasa producción científica en comparación a Freudenberger, según señala Garcés (1994).

Sin embargo, ya que Ginsburg no logró un reconocimiento significativo en el inicio del Síndrome de Burnout, sino que fue Herbert Freudenberger, se hace especial referencia a este médico psiquiatra que trabajaba como voluntario en la “Free Clinic” de Nueva York para toxicómanos, el cual observó, según mencionan Moreno, González y Garrosa (2001), que tras un período de tiempo que iba entre uno y tres años, la gran mayoría de los trabajadores sufrían una paulatina pérdida de energía, desmotivación, falta de interés por el trabajo, llegando al agotamiento, acompañado éste de síntomas como la ansiedad y la depresión.

Luego, y de acuerdo con López (2013), en 1976 Cristina Maslach, psicóloga social, ya estudiaba las respuestas emocionales de profesionales que se dirigían a ayudar a personas, usando el mismo término (Burnout) para describir el progresivo proceso de desinterés entre sus compañeros y la pérdida de responsabilidad. Según Maslach y Jackson (1986), “Burnout” era una etiqueta con la que los afectados por el síndrome se sentían identificados fácilmente, la cual

tenía con una gran aceptación social, pues no estigmatizaba como sí lo hacía un diagnóstico psiquiátrico.

Ahora bien, aun contando con los avances desarrollados en campos específicos, todavía existen diversas interpretaciones sobre este síndrome y, más aún, sobre los tipos de intervenciones apropiadas para corregirlo, ya sea de tipo individual, acentuando la acción psicológica, o de tipo social u organizacional, incidiendo en las condiciones de trabajo. Aunque, existe un consenso básico sobre la importancia de diagnosticar el síndrome y de promover programas de prevención y asistencia.

4.4. MARCO CONCEPTUAL

4.4.1. Salud mental y estrés

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la salud mental se define como el estado de ajuste y equilibrio del individuo consigo mismo y el ambiente, con el máximo de efectividad, satisfacción y aceptación social, que le permite vivir activamente, enfrentando y aceptando las realidades de la vida (Ciro, 2008: 18)

Esta capacidad se ve claramente afectada por algunas enfermedades o trastornos, y uno de los principales factores alterantes de esta salud mental actualmente es el estrés crónico.

Para Lazarus (2000), la satisfacción profesional y la afectiva son los requerimientos más significativos que los individuos necesitan tener para alcanzar un estado de felicidad. Los seres humanos se encuentran rodeados de diversos factores que influyen de una u otra manera en sus vidas y afectan su satisfacción afectiva o profesional. Estos factores aunque surjan de un aspecto

específico de su vida, afectan todos los demás: lo laboral, lo familiar, lo individual, etc., logrando interferir notoriamente en la calidad de vida, produciendo desmotivación, desinterés, malestar interno e insatisfacción.

4.4.2. Estímulo y estresores

Una de las definiciones más comunes que se da de estrés, y que es adoptada en muchos casos por la psicología, ha sido la que tiene que ver con el estímulo.

Los estímulos generadores se consideran generalmente como acontecimientos con los que tropieza el sujeto. Las definiciones de estímulo incluyen también determinadas condiciones originadas en el interior del individuo, como por ejemplo el hambre, la actividad o la apetencia sexual, las cuales se basan en estados hormonales y estímulos originados a partir de características neurológicas determinadas, como dice White (Lazarus y Folkman, 1986).

Lazarus y Cohen (1977) refieren tres tipos de acontecimientos estresores: cambios mayores, cambios mayores que afectan a pocas personas o incluso a una sola y ajetreos diarios:

El primero tiene que ver con estresantes universales, cataclismos estos son prácticamente de nulo control. Ejemplo de ellos son los desastres naturales, guerras, etc. Son hechos que ocurren de manera inesperada y rápida y en ocasiones pueden ser prolongados.

El segundo estresor tiene que ver con incidentes, los cuales afectan a una o pocas personas, sin embargo el número de afectados no altera de una manera significativa la capacidad perturbadora de los acontecimientos. En la gran mayoría de los casos estos acontecimientos se

encuentran fuera del control de las personas. Ejemplo de ello es la muerte de un familiar, enfermedad incapacitante, desempleo, etc. Para un número significativo de autores es importante recordar que en la vida de un ser humano cualquier tipo de cambio que se dé, ya sea positivo o negativo, produce una consecuencia estresante.

El tercer y último estresor, al contrario de los anteriores, es mucho más leve, se da a partir de hechos del diario vivir. Son todas esas cosas las cuales perturban a la persona en un momento determinado. Ejemplo de ello es sentirse solo, pelear con algún familiar, que el perro se orine en la cama, llegar tarde a algún lugar, etc. “Todo este tipo de inconvenientes a los cuales nos enfrentamos a diario pueden llegar a ser más relevantes que los estresores de cambios mayores, para el proceso que realizamos los seres humanos de adaptación y de conservación de la salud” (Lazarus, 2000: 36). Precisamente, este tipo de estresores son los que más generan estrés en la población en general.

4.4.3. Control del estrés

El manejo del estrés tiene que ver con el control y la reducción de las tensiones que se presentan en situaciones estresantes, las cuales producen cambios emocionales y físicos. El nivel de estrés y el deseo de cambiar establecerán el cambio que se dará. Por otra parte la actitud del ser humano o persona afectada ejerce una alta influencia sobre la situación o emoción tanto que hace que esta sea estresante o no. Una persona que posee una constante actitud negativa, tendrá más posibilidad de padecer estrés que un persona con una actitud positiva. Por tanto, es necesario mantener siempre una buena salud a nivel físico y mental a fin de disminuir los riesgos de padecer estrés negativo.

4.4.4. Estrés laboral y familiar

El estrés laboral es un asunto del cual se han encargado principalmente los psicólogos organizacionales y sociales; sin embargo los psicólogos clínicos intervienen con el fin de manejar y tratar a los individuos que lo sufren. Por otro lado, según Lazarus (2000), cuando se habla de estrés familiar, se hace referencia a un estrés el cual posee identidad propia e independiente.

A lo largo del tiempo, y partiendo de teorías e investigaciones realizadas sobre el estrés, ha surgido un enfoque moderno y nuevo; éste dice que para lograr entender el estrés y las emociones que éste experimenta, es necesario que se mire al trabajador como un todo, una totalidad, desde el ámbito familiar, social, cultural, laboral, sentimental, etc. “El estrés familiar y laboral se compenetran fuertemente, tanto así que resultan siendo cada uno la causa de que se propicie el otro” (Lazarus, 2000).

Cuando se habla de estrés es necesario tener en cuenta que en el tratamiento de éste intervienen muchas variables tales como: identidad de género, relaciones funcionales, condiciones laborales y emociones las cuales se deben poner en práctica.

4.4.5. La respuesta del estrés

El estrés se ha venido definiendo constantemente como una respuesta, o como un conjunto de respuestas a una serie de estímulos, respuestas emocionales, psicológicas y/o fisiológicas. Sin

embargo, estas respuestas, según el modelo planteado, pueden ser consideradas como un elemento del proceso total.

Respuestas fisiológicas: pertenecen a este tipo de respuestas todas las variaciones orgánicas en el sistema neuroendocrino, médula-suprarrenal etc. causadas directamente por los estresores. En un primer momento hay un incremento de ciertos tipos de hormonas, como las de crecimiento, la adrenalina y la tiroxina. El segundo patrón consiste en una caída del nivel hormonal del individuo. Durante estos procesos hay una serie de reacciones catabólicas y anabólicas dependiendo de las etapas de choque, reacción y rendimiento.

Respuestas psicológicas: En un primer instante, las respuestas psicológicas se refieren a lo emocional, como fruto del desajuste en el equilibrio natural. Además, los estados emocionales van ligados a los cambios hormonales fisiológicos que se van originando.

Las emociones suelen ser de tipo negativo, es decir, ira, ansiedad, miedo, todas ellas relacionadas con el estrés. La depresión, es por eso, uno de los síntomas emocionales más comunes del estrés y entre más crónico más depresión.

Se ha intentado plantear que las diferentes respuestas cognitivas y conductuales son también respuestas psicológicas, sin embargo, al ser precisamente ese al campo de los afrontamientos, metodológicamente han surgido problemas para identificar cuando se tratan de afrontamientos y cuando de respuestas psicológicas del estrés.

4.4.6. Estrés, estado de salud y conductas relacionadas con la salud

El estrés, condiciones psicológicas, cognitivas y conductivas afectan directamente los estados de salud. Por otra parte, las personas ante la presión de situaciones estresantes pueden acudir a adicciones, alcohol, tabaco y otras reacciones que influyen en la salud. El apoyo social ayuda a que la persona en situaciones estresantes pueda superar y afrontar el estrés con actividades y actitudes que favorezcan y no que afecten la salud. Lo mismo podemos decir de las variables disposicionales, que sin duda ayudan a determinar la forma en que la persona afronta el estrés.

4.4.7 Bienestar

Uno de los componentes fundamentales del bienestar es la satisfacción personal con la vida. Esa satisfacción surge a punto de partida de una transacción entre el individuo y su entorno micro y macrosocial, con sus elementos actuales e históricos, donde se incluyen las condiciones objetivas materiales y sociales, que brindan al hombre determinadas oportunidades para la realización personal.

Casullo (2002). Define el bienestar como una valoración subjetiva que expresa la satisfacción de las personas y su grado de complacencia con aspectos específicos o globales de la vida, en la que predominan estado de ánimo positivo. La misma autora sostiene que la satisfacción se compone de tres aspectos: los estados emocionales, componente cognitivo (creencias pensamientos) y las relaciones entre ambos componentes. Considera al Bienestar Psicológico como el componente cognitivo de la satisfacción, más allá de la reacción inmediata y es el resultado del procesamiento de informaciones que cada persona hace acerca de cómo les fue antes o ahora, a lo largo de su vida.

4.5. MARCO TEÓRICO

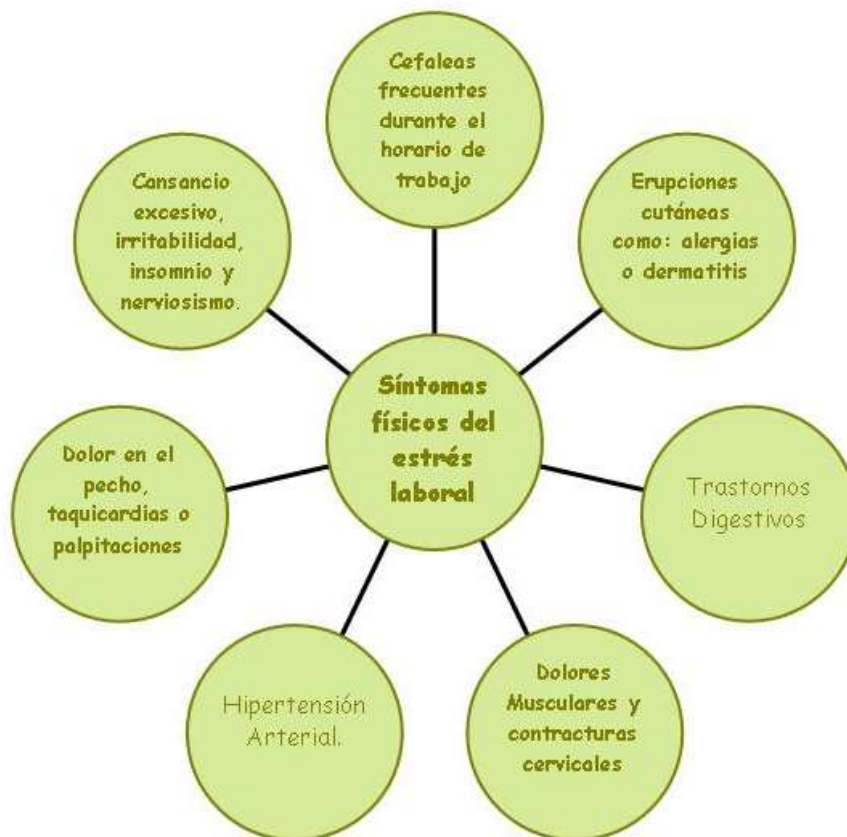
4.5.1. El ámbito laboral actual y el estrés

El medio laboral actual en el que se desenvuelven las personas a diario, es cambiante, divergente y audaz, traducido en un alza de la competencia y de las exigencias para las organizaciones. Este escenario conlleva a altos nivel de presión, lo que, a su vez genera la aparición de enfermedades profesionales como el estrés, el síndrome de Burnout, la adicción al trabajo, entre otras, en las que el factor emocional o psicológico juega un papel determinante.

Por esto, en Colombia existen innumerables leyes y decretos donde se explica, se analiza y se hace un trabajo desde lo escrito y lo práctico de prevención de estas psicopatologías que se generan en el ámbito laboral.

Hablar de estrés desde lo laboral es hacer referencia a uno de los responsables más frecuentes y mortales enfermedades que afectan al trabajador en las organizaciones. Este es el punto de inicio teniendo en cuenta la productividad, la eficiencia y la salud laboral manifestadas en el bienestar psicológico y la calidad de vida laboral, la cual se entrecruza e impactan la competitividad de una empresa. Por esta razón, la relevancia del estrés laboral, su atención y administración tanto en el ámbito personal como organizacional. A nivel físico, las manifestaciones son las siguientes:

Figura 1. Síntomas físicos del estrés laboral.



El concepto de estrés tiene múltiples definiciones sin embargo en el contexto de este trabajo lo comprendemos como una respuesta adaptativa, mediada por las características individuales y/o procesos psicológicos, la cual es a la vez consecuencia de alguna acción, de una situación o un evento externo que plantean a la persona especiales demandas físicas y/o psicológicas. Se asume así como un “mecanismo de defensa” que conlleva un conjunto de reacciones de adaptación del organismo.

Autores como Dolan, García y Díez (2005) y Bresó (2008) introducen algunos factores emocionales, conductuales y cognitivos que pueden actuar como “amortiguadores” del estrés de

una persona: tales como: - Autoestima, Autonomía, percepción de Auto eficacia - Apoyo social: emocional, material o físico - Humildad y humor, como parte de una buena autoestima.

Ahora bien, ¿Qué efectos produce el estrés a nivel laboral? y sin duda alguna se diría que genera múltiples consecuencias negativas en relación a la productividad, motivación, satisfacción y compromiso. Aumento significativo de accidentes, ausentismo, incapacidades entre otras.

Desde el punto de vista de Bresó (2008) y Dolan et al. (2005) se pueden indicar tres factores intervinientes en el Estrés Laboral: Recursos personales: refiere a las características del trabajador tales como habilidades, aspiraciones, necesidades, valores, creencias de eficacia personal (autoeficacia), capacidad de control del medio (locus de control), entre otros aspectos, 2) Recursos laborales: son las características del trabajo que reducen las demandas y sus costos asociados; y/o estimulan el crecimiento personal, el aprendizaje y la consecución de metas, 3) Demandas laborales: entendidas como las características del trabajo que requieren un esfuerzo físico y/o psicológico (mental y emocional) y por tanto tiene costes físicos y/o psicológicos.

Teniendo en cuenta lo anterior se hace importante hablar de síndrome de Burnout descrito como un conjunto específico de síntomas psicológicos que aparecen en el contexto laboral. El primero en identificar y definir los síntomas fue Freudenberger en 1974. En su trabajo observó una serie de síntomas característicos como agotamiento, irritabilidad y cinismo en personas que trabajan voluntariamente en organizaciones de ayuda. Estos voluntarios habían desarrollado su tarea con gran dedicación y entusiasmo por muchos meses hasta la aparición de estos síntomas. A partir de estas observaciones Freudenberger describió estos como “Burnout”, como un quemarse en contraste con el “ardiente entusiasmo” del principio.

Maslach y Jasckon (1986) brindan una importante descripción de Burnout y señala que éste es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y reducido rendimiento que puede

ocurrir entre individuos que desempeñan algún tipo de trabajo asistencial. De acuerdo con estos autores, las causas primarias del Burnout son agotamiento emocional, “despersonalización” y disminución de la productividad.

Los siguientes son los síntomas propios de Burnout para Maslach y Jackson (1981): 1) Agotamiento emocional: Fatiga crónica, (aun con la mera idea del trabajo), disturbios y desordenes del sueño, síntomas físicos difusos, propensión a enfermedades, 2) Despersonalización – deshumanización: Negatividad, actitudes cínicas hacia colegas, sentimientos negativos hacia la gente que necesita ayuda, sentimientos de culpa, retraimiento, conducta evasiva, reducción del trabajo, automatismo y rutina estereotipada, 3) Reducción de la eficiencia y descontento con logros: Sentimiento subjetivo de fracaso e impotencia, falta de reconocimiento, sentimientos predominante de insuficiencia y permanente sobrecarga.

El Burnout o desgaste profesional puede ser entendido como un síndrome en la persona que adopta una actitud no existencial hacia la vida y la propia existencia. La representación equivocada de la realizada existencia es a tal grado que se manifiesta a través de deficiencia vital a nivel somático y psicológico y también puede ser entendido como una protección interna contra un ulterior daño. La prevención de Burnout puede derivar de esta comprensión existencial. Esta tiene similitud con la prevención de adicciones y se extiende desde programas de conducta para el desarrollo de la personalidad hasta el tópico central: el análisis de las actitudes existenciales.

El primero en usar el término fue Graham Green en una publicación de 1961, "A Burnout case". Retrocediendo aún más en el tiempo, en 1901, Thomas Mann, en su novela *The Buddenbrooks*, se refiere ya a este término o concepto. En esta obra literaria se relata la

decadencia de una familia y va implícito en las características del personaje, un senador, del cual toma el nombre su obra.

El término Burnout o agotamiento profesional ha pasado una época de ferviente interés a partir de los trabajos de Maslach desde 1976, quien dio a conocer esta palabra Burnout de forma pública dentro del Congreso Anual de la Asociación de psicología APA, refiriéndose a una situación cada vez más frecuente entre los trabajadores de servicios humanos, y era el hecho de que después de meses o años de dedicación, estos trabajadores terminaban "quemándose".

Dentro del marco de las investigaciones en psicología de la salud, temas como el estrés y la ansiedad, han sido de gran interés para psicólogos, médicos y otros profesionales. Existen diversos factores ambientales que pueden desencadenar reacciones de alarma y excitación a nivel psicológico y físico, para informar sobre un peligro ya sea real o futuro.

Según Längle (2003), el desarrollo de los estados de Burnout son tratados de diferentes formas, por ejemplo, Freudenberger distingue otros dos estados iniciales, uno con sensaciones y otro sin sensaciones. En 1992 este autor amplió su descripción hasta incluir doce estados. Éstos comienzan por una compulsión para probarse así mismo, continúan con un esfuerzo recargado acompañado por una postergación de las propias necesidades, todo lo cual conduce finalmente al reiteramiento, la despersonalización, un vacío interior y un agotamiento total. Contrastando con esto, Maslach, citado por Längle (2003), divide las fases del Burnout en cuatro partes: 1) Idealismo y sobrevaloración, 2) Cansancio emocional y físico, 3) Deshumanización como antídoto, 4) Fase terminal: síndrome de disgusto (por uno mismo, por los demás, y finalmente disgusto por todo) y abatimiento (resignación profesional y enfermedad).

En el análisis existencial se entiende el Burnout como un estado duradero de agotamiento debido al trabajo. Este es el síntoma que lidera el Burnout y la característica general a partir del cual todos los demás síntomas pueden derivar. Un estado de agotamiento primero afecta el bienestar general de una persona. Después el Burnout influye en la experiencia subjetiva para, a su turno, afecta las decisiones, actitudes y acciones. El tipo de agotamiento engloba las tres dimensiones que Frankl (1959) describe en su antropología:

Dimensión somática: debilidad física, desordenes funcionales.

Dimensión psicológica: desgano, estado de amargura, agotamiento emocional, irritabilidad.

Dimensión no ética: retraimiento de las demandas y las relaciones, actitudes de desprecio hacia uno mismo y el mundo.

Si los síntomas de Burnout continúan, esto puede producir, metafóricamente hablando, la formación de unas “lentes” que distorsionan toda futura experiencia. La experiencia de la persona – del mundo interno y del mundo externo - , será vista a través de estas “lentes” y se verá caracterizada por un sentimiento de vacío generalizado debido a la persistente falta de energía somático-psicológica. Esto irá acompañado por una creciente pérdida de orientación. Como consecuencia de ello, los sentimientos de vacío podrán estar acompañados por un sentimiento general de falta de sentido, que puede llegar a expandirse a otros aspectos de la vida (desde el trabajo hacia el ocio, y aun dentro de la esfera privada) y podrá, finalmente, consumir la vida de la persona en su totalidad.

Tabla 1. Síntomas descriptivos del Síndrome de Burnout

Emocionales	Cognitivos	Conductuales	Sociales
Depresión.	Pérdida de significado.	Absentismo.	Evitación de contactos.
Indefensión.	Pérdida de valores.	Conductas inadaptativas.	Conflictos interpersonales.
Desesperanza.	Desaparición de expectativas.	Desorganización.	Malhumor familiar.
Irritación.	Modificación autoconcepto	Sobre implicación.	Aislamiento.
Apatía.	Desorientación cognitiva.	Evitación de decisiones.	Formación de grupos críticos.
Desilusión.	Pérdida de la creatividad.		Evitación profesional
Pesimismo.	Distracción.		
Hostilidad.	Cinismo.		
Falta de tolerancia.	Criticismo Generalizado.		
Acusaciones a los clientes.			
Supresión de sentimientos			

Nota: Bresó (2008).

Por consiguiente, se aportan las diferentes teorías basadas en la evolución de tres dimensiones que configuran el Síndrome de Burnout: Cansancio Emocional, Despersonalización y Baja Realización Personal, entendido como un proceso (perspectiva psicosocial) y no como un estado

(perspectiva clínica). Concebir el síndrome de Burnout como un estado, según señalan Price y Murphy (1984), ha dificultado su comprensión y la identificación de estrategias adecuadas de afrontamiento para éste.

4.5.2. Fases del síndrome de Burnout

De acuerdo con Längle (2003), las fases por las cuales pasa todo individuo cuando presenta el síndrome de Burnout son las siguientes:

Etapa de idealismo y entusiasmo. El individuo posee un alto nivel de energía para el trabajo, expectativas poco realistas sobre él y aún no sabe lo que puede alcanzar con éste. La persona se involucra demasiado y existe una sobrecarga de trabajo voluntario. Al comienzo de su carrera existen bastantes motivaciones intrínsecas. Hay una hipervalorización de su capacidad profesional que le lleva a no reconocer los límites internos y externos, algo que puede repercutir en sus tareas profesionales. El incumplimiento de expectativas le provoca, en esta etapa, un sentimiento de desilusión que hace que el trabajador pase a la siguiente etapa.

Etapa de estancamiento: Supone una disminución de las actividades desarrolladas cuando el individuo constata la irrealidad de sus expectativas, ocurriendo la pérdida del idealismo y del entusiasmo. El individuo empieza a reconocer que su vida necesita algunos cambios, que incluyen necesariamente el ámbito profesional.

Etapa de apatía: Es la fase central del síndrome Burnout. La frustración de las expectativas lleva al individuo a la paralización de sus actividades, desarrollando apatía y falta de interés. Empiezan a surgir los problemas emocionales, conductuales y físicos. Una de las respuestas comunes en esta fase es la tentativa de retirada de la situación frustrante. Se evita el contacto con

los compañeros, hay faltas al trabajo y en muchas ocasiones se da el abandono de éste y en los casos más extremos de profesión. Estos comportamientos empiezan a volverse constantes abriendo el camino para la última etapa de Burnout, la del distanciamiento.

Etapa de distanciamiento: La persona está crónicamente frustrada en su trabajo, ocasionando sentimientos de vacío total que pueden manifestarse en la forma de distanciamiento emocional y de desvalorización profesional. Hay una inversión del tiempo dedicado al trabajo con relación a la primera etapa.

En el lugar del entusiasmo e idealismo profesional la persona pasa a evitar desafíos y clientes de forma bastante frecuente y trata sobre todo de no arriesgar la seguridad del puesto de trabajo, pues cree que a pesar de inadecuado, posee compensaciones (el sueldo, por ejemplo) que justifican la pérdida de satisfacción.

4.5.3. Factores que influyen en el desgaste profesional

Para Loría y Guzmán (2006), existen factores como la personalidad, el ámbito laboral y el contexto social que influyen en el desgaste de los profesionales:

Personalidad: Eventos vitales, edad y años de ejercicio profesional, sexo, familia y apoyo social. Una personalidad madura y una situación vital favorable serían factores protectores ante el desgaste profesional.

Factores Laborales: Profesiones de gente que trabaja con gente. Condiciones laborales deficitarias en cuanto a medio físico, entorno humano, organización laboral, sueldos bajos, sobrecarga de trabajo.

Factores Sociales: La extensión del síndrome de desgaste profesional hace pensar que el Burnout puede ser un síntoma de problemas sociales más amplios.

4.5.4. La Educación y el síndrome de Burnout

Según Cordeiro, Guillén, Gala, Lupiani, Benítez y Gómez (2003), se ha descrito a los profesionales de las denominadas profesiones de ayuda como los más vulnerables al agotamiento emocional y escepticismo en el ejercicio de su actividad laboral al interactuar y tratar frecuentemente con otros sujetos.

El síndrome del Burnout se ha asociado a las dolencias que presenta el profesor, se consta tanto en observaciones clínicas como en investigaciones empíricas que han intentado arrojar luz sobre este fenómeno tan extendido en la actualidad. En España (1999), de acuerdo a los mencionados investigadores, de entre los trabajos sobre el estrés y/o salud laboral del docente más representativos, se puede extraer que el profesorado percibe su malestar laboral a través de la falta de valoración social en su trabajo apoyo social y falta de medios, tiempo y recursos apoyo material para el desempeño de sus tareas; dureza del mismo alumnos conflictivos, exceso de responsabilidad, a lo que unen el reconocimiento de sus propias carencias sobre su formación profesional actual.

Acusan el excesivo papeleo y su escasa participación en la resolución de sus problemas laborales o profesionales, así como las conflictivas relaciones con padres y compañeros, una gran cantidad de factores que coinciden con los trabajos de Esteve (1984, 1987, 1988, 1995) y Esteve, Franco y Vera (1995), investigadores que mejor han sabido plasmar la situación del profesorado.

Estos autores también incluyen, como fuentes de malestar, las variables propias del sujeto tales como la existencia de motivaciones negativas que le llevaron a ser docente y las características psicológicas del sujeto, lo que le lleva a afirmar que muchos individuos llegan ya al ejercicio profesional de la docencia con problemas de personalidad y propone una selección psicológica entre los aspirantes a docentes. Marcilla (1992), por ejemplo, constató la especial atracción por la enseñanza por quienes manifestaban, a priori, desajustes psíquicos.

4.5.5. Consecuencias del síndrome de Burnout

El concepto más importante es que el Burnout es un proceso (más que un estado) y es progresivo (acumulación de contacto intenso con consultantes). El proceso incluye:

1. Exposición gradual al desgaste laboral.
2. Desgaste del idealismo.
3. Falta de logros.

Además, existen una serie de efectos provocados por este fenómeno:

- Afecta negativamente la resistencia del trabajador, haciéndolo más susceptible al desgaste por empatía
- Favorece la Respuesta Silenciosa (Danieli, (1984), Baranowsky (1997)) que es la incapacidad para atender a las experiencias de los consultantes, que resultan abrumadoras.
- Gradualmente el cuadro se agrava en relación directa a la magnitud del problema, inicialmente los procesos de adaptación protegen al individuo, pero su repetición les agobia y a menudo agota, generando sentimientos de frustración y conciencia de fracaso, existiendo una

relación directa entre la sintomatología, la gravedad y la responsabilidad de las tareas que se realizan.

- El sentirse usado, menoscabado o exhausto debido a las excesivas demandas de energía, fuerza o recursos personales, crea además intensas repercusiones en la persona y en su medio familiar.

- Estados de fatiga o frustración son el resultado de la devoción a una causa, estilo de vida, o relación que fracasó al intentar obtener una recompensa esperada.

- La progresiva pérdida del idealismo, de la energía y el propósito que experimentan muchos profesionales que trabajan ayudando a otras personas son el resultado de sus condiciones de trabajo.

- El síndrome de agotamiento, es el último paso en la progresión de múltiples intentos fracasados de manejar y disminuir una variedad de situaciones laborales negativas.

La lista de síntomas psicológicos que puede originar este síndrome es extensa, pudiendo ser leves, moderados, graves o extremos. Uno de los primeros síntomas de carácter leve pero que sirve de primer escalón de alarma es la dificultad para levantarse por la mañana o el cansancio patológico, en un nivel moderado se presenta distanciamiento, irritabilidad, cinismo, fatiga, aburrimiento, progresiva pérdida del idealismo que convierten al individuo en emocionalmente exhausto con sentimientos de frustración, incompetencia, culpa y autovaloración negativa.

Los graves se expresan en el abuso de psicofármacos, absentismo, abuso de alcohol y drogas, entre otros síntomas. Es la repetición de los factores estresantes lo que conforma el cuadro de crónico, que genera baja de la autoestima, un estado de frustración agobiante con tristeza, sentimientos de impotencia, pérdida, fracaso, estados de neurosis, en algunos casos psicosis con

angustia y/o depresión e impresión de que la vida no vale la pena, llegando en los casos extremos a ideas francas de suicidio.

Es claro que para lograr enfrentar de manera satisfactoria, el individuo requiere por lo menos de una mínima activación fisiológica, psicológica y conductual acompañada de emociones positivas, de esta forma, el sujeto podrá hacer frente a dichas exigencias de modo saludable y eficaz e igualmente, preservar el sentimiento de bienestar, por lo contrario, la vivencia del Burnout provoca un enfrentamiento inapropiado de estas demandas, lo cual genera en el sujeto sentimientos negativos a su vez, de resultados negativos en el ambiente.

En relación al bienestar psicológico, Sánchez (2007) señala que éste hace referencia a una percepción subjetiva de la propia vida, tomando en cuenta cuatro aspectos generales como: percepción personal del bienestar, bienestar en el trabajo, bienestar económico y bienestar en la relación de pareja.

El bienestar psicológico para Horley y Little (1985), (citado por Figueroa, Contini, Lacunza, Levín y Estévez 2005) es la percepción subjetiva, estado o sentimiento positivo. Consideran que se puede medir en base a alguno de sus componentes, afectos y cognición, los cuales tienen que ser analizados en contextos como la familia y el trabajo.

El Bienestar Psicológico se presenta como un concepto multidimensional, identificando por seis aspectos: apreciación positiva de sí mismo(auto aceptación), capacidad para controlar en forma efectiva el medio y la propia vida (dominio), capacidad para manejar con eficiencia los vínculos personales (afectos positivos); la creencia que la vida tiene un propósito y un significado(desarrollo personal); sentimientos positivos hacia el crecimiento y madurez (autonomía); sentimiento de autodeterminación.

El Bienestar Subjetivo está compuesto de tres componentes; uno cognitivo que es la satisfacción con la vida, y dos afectivos que son la afectividad positiva y la afectividad negativa también reconocidos como bienestar-malestar. Autores como Bryant y Veroff (1982), Diener (1984), Diener y Emmons (1985), Argyle (1992), Ruíz y Baca (1993), Lucas, Diener y Suh (1996), Avia y Vásquez (1999), y otros, aceptan que son estos tres componentes: satisfacción, bienestar y malestar los que tienen que ser evaluados.

La satisfacción es concebida como una valoración subjetiva por parte del evaluado refiriéndose al propio estado de la persona, el mismo puede evaluar la propia satisfacción en función de una comparación con su vida pasada, el estado de otros o un hipotético estado. Relacionándolo con ámbitos concretos o tratarse de una evaluación global hecha por la persona de la propia vida. (Pavot, et al., 1991).

El bienestar laboral es una respuesta afectiva emocional positiva hacia el trabajo en general o hacia una faceta del mismo. Se trata de una percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona, considerando la satisfacción como un concepto multidimensional.

El bienestar o satisfacción laboral guarda una estrecha relación con la satisfacción general, unida a la del matrimonio y la familia (Argyle, 1992). Benin y Nierstedt (1985) descubrieron que si la felicidad matrimonial era la mayor fuente de la felicidad, la insatisfacción laboral era la causa mayor de infelicidad. Teniendo en cuenta estos datos, Argyle (1992) concluye que la satisfacción laboral es una fuente más importante de insatisfacción y preocupaciones que de satisfacción. En relación con los estereotipos en muchas de nuestras sociedades, todavía se considera que el estatus social de las mujeres está relacionado con su papel como esposas.

Los estereotipos que durante largo tiempo han dominado son dos: a) el “lugar” normal de la mujer está en el hogar y b) el “destino” normal de la mujer es la maternidad. Afortunadamente, estos estereotipos van perdiendo vigencia, pero no han desaparecido todavía.

5. DISEÑO METODOLÓGICO

5.1. ENFOQUE

Para este estudio se propuso una investigación bajo un enfoque cualitativo que permitiera realizar una sistematización, a través de una investigación bibliométrica, sobre las publicaciones e investigaciones que se han desarrollado entre 2005 y 2013 sobre el Burnout a nivel nacional; por tanto, la lógica que orienta la investigación estuvo dada dentro de un enfoque cualitativo, pues comporta elementos cuyo interés es comprensivo, ya que según Galeano “permite comprender las representaciones sociales y culturales que son comunes en diversos grupos o personas” (Galeano, 2004).

De igual forma, Galeano advierte que “la perspectiva metodológica cualitativa hace de lo cotidiano un espacio de la comprensión de la realidad. Desde lo cotidiano y a través de lo cotidiano busca la comprensión de relaciones, visiones, rutinas, temporalidades, sentidos, significados” (Galeano, 2004: 16). En este sentido, la investigación se desarrolla bajo la dinámica de comprensión frente a otras realidades de carácter subjetivo, en la que no se procura instaurar reglas generales ni mucho menos comprobar hipótesis, pues es un asunto que le compete al campo fundamentado bajo parámetros cuantitativos.

5.2. TIPO

Se aplica un estudio de carácter descriptivo-bibliométrico, con el cual se buscó hacer claridad sobre las especificaciones propias del tema de la relación entre el bienestar psicológico y el síndrome del quemado laboral (Burnout), y el cual consiste en revisar, resumir, identificar y sistematizar la información obtenida a través de la lectura de diferentes trabajos de varias universidades, así como organizar, describir, resumir y comparar las diferencias temáticas en el período 2005 - 2013.

5.3. MÉTODO

El trabajo corresponde a una investigación bibliométrica, la cual se basa en el análisis de las referencias bibliográficas sobre una publicación, siendo uno de los indicadores más utilizados para aquellos documentos precedentes de otros, además de un procedimiento científico y sistemático de indagación, recolección, organización, análisis e interpretación de información o datos que giran en torno a un tema específico. Tiene la característica de utilizar como una fuente primaria el documento escrito en sus diferentes formas: impresos (libros enciclopedias, revistas, periódicos, diccionarios, monografías, tesis y demás documentos), electrónicos (correos electrónicos, CD Roms, base de datos, revistas y periódicos en línea y páginas web).

5.4. FUENTES

De acuerdo con dicha metodología, se hace necesario el uso de fuentes primarias y secundarias: las primarias están justificadas en algunas consultas con investigadores que han tratado el tema del síndrome de Burnout desde la óptica de la salud mental; mientras que las secundarias encuentran sustento en la documentación bibliográfica y cibergráfica que respaldan este estudio, proceso que se lleva a cabo mediante el rastreo documental en las principales bibliotecas de las Universidades ubicadas en Medellín y sus alrededores que tienen facultades o pregrados en psicología, además de artículos e investigaciones publicadas en revistas indexadas en páginas web y buscadores de artículos académicos.

Las fuentes de información empleadas se encuentran debidamente referenciadas en la bibliografía de esta investigación; se trata de fuentes confiables, identificadas luego de un proceso de búsqueda, depuración y clasificación en bases de datos de bibliotecas universitarias.

5.5. UNIVERSO DE ESTUDIO

La presente investigación se realizó con fuentes documentales extraídas de bibliotecas y páginas web como:

- Universidad de Antioquia.
- Universidad Católica de Oriente.
- Universidad EAFIT.
- Universidad CES.

- Universidad Pontificia Bolivariana.
- Institución Universitaria de Envigado.
- Google Académico.
- SciELO (Scientific Electronic Library Online).
- Redalyc (Red de Revistas Científicas de América Latina, El Caribe, España y Portugal).

El rango de tiempo establecido (2005-2013) corresponde a una valoración temporal previamente determinada para que se hiciera posible un rastreo documental que permitiera abarcar un gran número, aunque no exagerado, de investigaciones que se encuentran en las respectivas bibliotecas de estas universidades y en la web al respecto del tema aquí tratado.

5.6. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

El registro y sistematización de la información recopilada se realiza teniendo en cuenta los siguientes instrumentos e indicaciones sugeridas por Galeano (2007):

- a. Elaboración de guías y protocolos: para este caso, se emplean fichas bibliográficas.
- b. Establecimiento de un sistema unificado de descripción bibliográfica de materiales documentales y de información proveniente del trabajo de campo.
- c. Registro de la información encontrada en diferentes bases de datos de bibliotecas de la ciudad de Medellín.

- d. Revisión continúa de los registros para producir otros que afinen la información y planteen nuevas necesidades de la misma.
- e. El registro debe incluir todo aquello que permita construir o reconstruir sentido.
- f. Evaluar la pertinencia de utilizar formas de registro intrusivas (CDs, memorias, Internet) y no intrusivas (confiar en la memoria, notas sueltas).

5.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

El procesamiento de la información se llevó a cabo mediante el recaudo de las fichas bibliográficas, las cuales suministran la información requerida y su posterior discriminación de la información, proceso mediante el cual se obtiene el análisis de la información.

Según Hoyos (2000) el procesamiento y análisis de la información implica un esfuerzo por abrir al máximo los ojos a la realidad y desentrañar lo que hay en ella, buscando las congruencias subyacentes; tal actividad de búsqueda “(...) involucra la actividad de pensar inteligentemente sobre los datos, maximizando su consideración y la contemplación de sus interrelaciones” (Hoyos, 2000); en otras palabras, esta actividad “exige un esfuerzo de revisión y síntesis” riguroso, juicioso y objetivo de la información recolectada.

6.0 RESULTADOS

En el presente capítulo se expone el proceso de sistematización y categorización de las publicaciones e investigaciones que se han desarrollado en el periodo comprendido entre 2005 y 2013 sobre el Burnout; para ello, se realiza una categorización bibliográfica teniendo como referente los siguientes ítems:

- Año de publicación.
- Referencia bibliográfica.
- Universidad (o página web).
- Enfoque investigativo.
- Impacto de la investigación.
- Líneas de acción en materia de salud mental que se han seguido para el afrontamiento de esta problemática en los docentes de básica secundaria del municipio de Medellín.

Ficha 1	
Año	2013
Referencia	Toro R., D., Gallego V., D., y Rendón, Y. (2013). <i>Diferencias en el síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento entre población penitenciaria, docentes y personal de salud</i> . Medellín: Universidad de Antioquia.
Universidad	Universidad de Antioquia
Enfoque	Cognitivo-conductual

<p>Impacto</p>	<p>Ésta investigación tuvo como objetivo comparar el síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento en los sectores salud, educativo y penitenciario del municipio de la Ceja Antioquia. La investigación fue cuantitativa, de tipo descriptiva correlacional-comparativa, con una muestra intencional conformada por tres grupos laborales diferentes, con un total de 43 profesionales distribuidos de la siguiente manera, 13 guardianes, 13 auxiliares de enfermería y 18 educadores. Los instrumentos utilizados fueron el MBI y Coping modificado. Los resultados no arrojaron correlación entre el síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento en cuanto a los datos socio-demográficos. En la población penitenciaria, la dimensión de despersonalización puntuó más alto que las otras dimensiones. Se encontraron relaciones estadísticamente significativas entre las estrategias de afrontamiento y dimensiones del síndrome de Burnout, y las estrategias de afrontamiento entre sí.</p>
<p>Líneas de acción</p>	<p>La estrategia más empleada por las tres poblaciones es la religión. Se encuentra que el personal penitenciario emplea con mayor frecuencia estrategias enfocadas al distanciamiento psíquico y emocional, por su parte el personal de salud utiliza en mayor medida estrategias conductuales dirigidas al problema, las estrategias cognitivo comportamentales son las más utilizadas por los docentes al momento de hacerle frente a un conflicto.</p>

Ficha 2	
Año	2011
Referencia	Ospina G., S., y Donado M., M. (2011). <i>Estudio cualitativo del síndrome de Burnout en los docentes de la Institución Educativa Ana de Castrillón de la ciudad de Medellín para el 2010</i> . Medellín: Universidad de Antioquia.
Universidad	Universidad de Antioquia
Enfoque	Psicología organizacional
Impacto	<p>La presente investigación aborda el estudio cualitativo del síndrome de Burnot dentro de la institución educativa Ana de Castrillón de Medellín para el 2010. La investigación surgió de la inquietud de reconocer dentro del ámbito docencia la presencia del síndrome de Burnot o quemado por el trabajo o la posible existencia de factores desencadenantes que pudieran facilitar la aparición del mismo afectando su salud física y mental.</p> <p>El estudio es de tipo histórico hermenéutico, con enfoque cualitativo y se empleó como técnica de recolección de información la realización discusión grupal, a través de grupos focales. El total de participantes fue de 9 docentes divididos en dos jornadas de entrevista mañana y tarde.</p> <p>Las conclusiones del estudio señalan la existencia de factores contextuales como el prestigio, o valoración social, políticas educativas entre otros, dentro de su labor influyen relación importante con sus percepciones,</p>

	conocimientos y sensaciones frente al desarrollo de las características del Burnout.
Líneas de acción	<p>La ausencia de acciones de un área de Gestión Humana, la carencia de programa de inducción para los docentes que inician actividades en la institución, así como conflictos interpersonales al interior con los compañeros de trabajo, predispone a los docentes de Ana de Castrillón a la aparición de síntomas de Burnout de permanecer en el tiempo. Por otro lado se identificó como principal fuente de motivación junto con la vocación profesional, era el reconocimiento por parte del estudiante quienes a su vez aparece como una de las mayores fuentes generadoras de tensión en docente, lo que puede llevar al docente a desarrollar el síndrome producto de la demanda constante de adaptación para poder llegar a él. Finalmente en términos de estrategia de afrontamiento fueron los hombres quienes más estrategias de afrontamiento presentaron siendo la más frecuente la reinterpretación cognitiva.</p>

Ficha 3	
Año	2005
Referencia	<p>Ardila Q., G., y Bedoya R., I. (2005). <i>Nivel de Burnout en los maestros de las instituciones educativas Caracas y Madre Laura sección Madre María Mazarello del municipio de Medellín y factores laborales generadores del síndrome</i>. Medellín: Universidad de Antioquia.</p>

Universidad	Universidad de Antioquia
Enfoque	Psicología organizacional
Impacto	<p>La presente investigación tuvo como objetivo determinar las características del Síndrome del Burnout en los docentes de las Instituciones Educativas "Caracas" y "Madre Laura" Sección "Madre María Mazzarello" del Municipio de Medellín. Para esto se midió el nivel del Burnout y se determinaron los factores laborales generadores del estrés. La muestra estuvo constituida por 45 docentes a los cuales se les aplicó el cuestionario breve de Burnout (C.B.R.P.) para profesores de Moreno, el cual estudia las siguientes variables: Sexo, edad, relaciones personales, nivel de enseñanza, número de hijos, tiempo de servicio y situación laboral.</p>
Líneas de acción	<p>Los resultados que se obtuvieron fueron valiosos ya que la mayoría de maestros tienen una doble ocupación: trabajan doble plaza en el magisterio, estudian o bien tienen otro trabajo además de la docencia; tener una doble jornada provoca en los maestros estar tan enfrascados en su labor que no dedican el tiempo suficiente a su vida personal y a sus relaciones familiares teniendo una falta de sentimientos afectivos, endureciéndose emocionalmente y actuando en ocasiones deshumanizadas hacia las personas con que trabaja (compañeros, superiores, alumnos, padres de familia).</p>

Ficha 4	
Año	2006
Referencia	Yepez C., M., y Soraca S., A. (2006). <i>Síndrome de Burnout asociado con factores de riesgo psicosociales en docentes oficiales del municipio de San Andrés de Sotavento (Córdoba) 2006</i> . Medellín: Universidad de Antioquia.
Universidad	Universidad de Antioquia
Enfoque	Psicología organizacional
Impacto	Desde el enfoque de la psicología ocupacional se realizó un estudio descriptivo de corte transversal del síndrome de Burnout, asociado con factores de riesgos psicosociales, en una muestra de 307 docentes oficiales del municipio de San Andrés de Sotavento (Córdoba). Se exploró la prevalencia del Burnout mediante la prueba MBI (Maslach Burnout Inventory) y se calcularon las posibles asociaciones de este síndrome con variables sociodemográficas y laborales.
Líneas de acción	La satisfacción en el trabajo, el éxito económico, y el reconocimiento de los demás constituyen, en general, lo menos que se espera obtener en un empleo. De tal manera, la tarea de elegir una profesión y de hallar un trabajo adecuado donde ejercerla, produce una gran cantidad de tensión en las personas. Aun cuando una persona sepa claramente lo que desea hacer y posea la capacidad y el entrenamiento necesarios para llevarlo a cabo satisfactoriamente.

Ficha 5	
Año	2006
Referencia	Restrepo A., N., Colorado V., G., y Cabrera A., G. (2006). Desgaste Emocional en Docentes Oficiales de Medellín, Colombia, 2005. <i>Revista de salud pública</i> , 8(1), 63-73.
Universidad	Universidad de Antioquia
Enfoque	Psicología organizacional
Impacto	<p>El objetivo de esta investigación se centró en explorar manifestaciones de desgaste emocional y físico o, síndrome de Burnout, en docentes oficiales de Medellín, Colombia, 2005; se llevó a cabo un estudio cuantitativo transversal en una muestra aleatoria bietápica de 239 sujetos a quienes se aplicó cuestionario autodiligenciado para explorar variables demográficas, sociolaborales y las dimensiones del síndrome Burnout según el Maslach Burnout Inventory-MBI. El 23,4 % presentó manifestaciones de Burnout y un 23,4 % adicional tuvo riesgo de manifestarlo; en ambos subgrupos prevaleció el agotamiento emocional y la despersonalización. Se encontró relación de manifestaciones del Burnout con algunas variables estudiadas. Se sugiere profundizar en la exploración de variables personales, familiares y sociales que potencialmente responden por las manifestaciones del síndrome.</p>
Líneas de acción	Estos estudios en población de Colombia, el de Medellín con docentes oficiales y, el de prestadores multisectoriales coinciden en que la compensación es el factor más relevante como generador de riesgo para

	<p>Burnout. Un estudio realizado en docentes de la Universidad de Extremadura, en España, encontró aún proporciones mayores de inconformidad frente al apoyo social percibido a su trabajo o para las relaciones interpersonales y la compensación (13,6 % y 17 %) respectivamente.</p>
--	---

Ficha 6	
Año	2011
Referencia	Cadena M., C. (2011). <i>Salud ocupacional en prevención al síndrome de Burnout</i> . Medellín: Fundación Universitaria Luis Amigó.
Universidad	Fundación Universitaria Luis Amigó
Enfoque	Psicología organizacional
Impacto	<p>En esta publicación se destaca que el Burnout es una patología severa, que está relacionada con el lugar de trabajo y el ritmo en el que se lo lleva. Es un trastorno emocional provocado por el trabajo y conlleva graves consecuencias físicas y psicológicas cuando el fenómeno se somatiza. La ansiedad o la depresión y dan origen a numerosos accidentes laborales. A veces se puede experimentar astenia y agitación al mismo tiempo (tics nerviosos, temblor de manos); palpitaciones; taquicardia y pinchazos en el pecho; aumento de la tensión arterial; dolores musculares, sobre todo en la zona lumbar; cefaleas; problemas digestivos; trastornos del sueño e inapetencia sexual.</p>

Líneas de acción	Para prevenir el Burnout los expertos coinciden en recomendar hacer pequeñas pausas a lo largo de la jornada laboral y dedicar un tiempo mínimo semanal al ocio.
-------------------------	--

Ficha 7

Año	2006
Referencia	Jaramillo G., N. (2006). <i>El estrés: uno de los principales factores de riesgo psicosocial causante de ausentismo laboral</i> . Medellín: Fundación Universitaria Luis Amigó.
Universidad	Fundación Universitaria Luis Amigó
Enfoque	Psicología organizacional
Impacto	El propósito de este trabajo se centra en conceptualizar sobre cómo afecta el estrés en la salud de las personas, su desempeño laboral y si realmente puede llegar a ser causa de ausentismo.
Líneas de acción	La clave para un tratamiento eficaz del Síndrome de Burnout es detectarlo en sus primeras fases, por lo que cuanto antes se trabaje en el problema tras identificarlo, éste se podrá mantener bajo control.

Ficha 8

Año	2011
Referencia	Rojas B., M. (2010). Burnout syndrome in professors from an academic

	unit of a Colombian university. <i>Investigación y Educación en Enfermería</i> , 29(3), 427-434.
Universidad	Universidad Católica de Oriente
Enfoque	Psicología organizacional
Impacto	<p>El objetivo de este estudio se centra en determinar la prevalencia del síndrome de Burnout y su relación con el tipo de vinculación laboral, en los profesores de una unidad académica de una universidad pública de la ciudad de Medellín (Colombia), en 2008. Para ello, se desarrollo un estudio descriptivo de corte transversal, en tres muestras independientes, aleatorias y representativas según tipo de vinculación laboral (31 de planta, 21 ocasionales y 43 por horas). En total, se encuestaron 89 profesores. Para medir la prevalencia del Burnout se utilizó el Maslach Burnout Inventory. El estudio permitió establecer que la prevalencia de los casos probables de Burnout fue del 19.1%; otro 49.4% adicional estaba en posible riesgo de sufrirlo. Según el tipo de vinculación, los profesores con mayor exposición al ambiente laboral presentaron la prevalencia más alta (25.0%). En general, los profesores reportaron altos niveles de cansancio emocional y despersonalización (32.6% y 30.6%) y bajo nivel de realización personal (38.2%). Conclusión. El síndrome de Burnout presentó un comportamiento diferente según tipo de vinculación.</p>
Líneas de acción	Los profesores con mayor exposición al ambiente laboral obtuvieron mayor prevalencia del síndrome, el cual se manifestó con un mayor cansancio emocional y una menor realización personal.

Ficha 9	
Año	2007
Referencia	Álvarez V., C. (2007). <i>Burnout y agotamiento físico y emocional en docentes de básica primaria, básica secundaria y media vocacional</i> . Medellín: Universidad CES.
Universidad	Universidad CES
Enfoque	Psicología cognitiva
Impacto	Este artículo de revisión bibliográfica tuvo como objetivo la recopilación de información sobre investigaciones o artículos de opinión relacionados con la salud mental del docente, en diferentes partes del mundo. La metodología utilizada implicó el rastreo bibliográfico de material en diferentes fuentes.
Líneas de acción	El trabajo aporta elementos teóricos para la comprensión del Burnout en la población docente.

Ficha 10	
Año	2011
Referencia	Marchena H., J., y Torres B., D. (2011). <i>Población a riesgo de desarrollar síndrome de Burn - Out y cuáles sus factores de riesgo</i> . Medellín: Universidad CES.

Universidad	Universidad CES
Enfoque	Psicología organizacional
Impacto	<p>El síndrome de Burnout es una patología de origen profesional, de la cual no se ha estudiado lo suficiente. En nuestro país, existen varios estudios en relación con las poblaciones más afectadas tales como profesionales del sector salud y educación. Se realizó una revisión bibliográfica de artículos nacionales e internacionales que ayudaran a esclarecer nuestra pregunta: ¿Cuáles son las ocupaciones con más riesgo de desarrollar síndrome de Burnout y cuáles sus factores de riesgo? De todo lo revisado las conclusiones a las que se llegó son las siguientes: El sector salud y educación son las ocupaciones mas estudiadas a nivel nacional e internacional en relación al síndrome de Burnout. Otras poblaciones afectadas son abogados, conductores de transporte publico, vigilantes de penitenciarias y profesiones afines, deportistas, amas de casa, estudiantes universitarios, personal de hostelería y paradójicamente los desempleados.</p>
Líneas de acción	<p>En el último tiempo se ha notado que las investigaciones sobre el estrés laboral, sus consecuencias y características, han permitido determinar la existencia de un nuevo trastorno, sobre el cual en nuestro país no existen muchos estudios. Este fenómeno de estrés laboral que se denomina Síndrome de Burnout, también conocido como el síndrome de “Quemarse en el trabajo”, en el cual el trabajador presenta un agotamiento físico y psicológico, baja motivación, agotamiento emocional y actitudes negativas hacia sí mismo y los demás y un sentimiento de inadecuación hacia su</p>

	<p>labor profesional. Todo esto conduce a que los trabajadores formulen críticas y quejas en cuanto a las condiciones en que desarrollan sus actividades laborales, sus relaciones interpersonales y los obstáculos que encuentran en el desarrollo de su carrera profesional, significando un perjuicio para la salud y afectando el clima organizacional en el ambiente laboral.</p>
--	--

6. DISCUSIÓN Y ANÁLISIS

De conformidad con la lectura realizada sobre las diferentes investigaciones encontradas sobre la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el síndrome del quemado laboral (Burnout), se logró establecer que esta enfermedad afecta a trabajadores con profesiones que “exigen entrega, implicación, idealismo y servicio a los demás y se asienta sobre una personalidad perfeccionista con un alto grado de autoexigencia, con una gran tendencia a implicarse en el trabajo” (Ayuso, 2006). En este sentido, entonces, la pregunta de investigación que aquí se propuso desarrollar fue la siguiente: ¿Cuál es la relación que existe entre factores de riesgo psicosocial y el síndrome del quemado por el trabajo en el escenario actual?

Precisamente, las profesiones que más se encuentran relacionadas con la aparición del síndrome de Burnout son las que tienen relación con el ámbito de servicio al cliente debido a la alta incidencia en las estadísticas, ya que están en contacto con personas que tienen problemas y suelen ser ellos los que deben solucionar dichos problemas. De esta manera, la frustración se produce cuando ven que su trabajo no es productivo y sienten que éste no tiene ningún sentido.

Ahora bien, ¿cuáles son las tendencias investigativas que se han llevado a cabo entre el 2005 y el 2013 sobre la relación entre el bienestar psicológico y el síndrome del quemado laboral (Burnout)? Para dar respuesta a este interrogante, motivo de esta investigación, fue necesario llevar a cabo una revisión teórica de diferentes trabajos y artículos investigativos sobre el síndrome de Burnout, durante los últimos nueve años, así como los factores de riesgo que comparten en común para el desarrollo de la enfermedad; de este modo, se pudo identificar diversas variables relacionadas con el enfoque de las investigaciones, las cuales, en su gran

mayoría, se han desarrollado desde la psicología organizacional, así como con el impacto y las líneas de acción que se han empleado en dicha literatura para impactar en los factores modificables y detectar tempranamente el desarrollo del síndrome de Burnout.

Una de las poblaciones más estudiadas en relación al síndrome de Burnout, aparte de los médicos y vigilantes de penitenciarías, son los docentes, aunque ello no quiere decir que éste no se presente en otras profesiones u oficios; la docencia, por ejemplo, es una profesión que genera muchas expectativas sobre la calidad de vida, la superación personal y profesional, los ingresos económicos, etc., y cuando ello no se logra, se despierta un sentimiento de frustración aunado a la desmotivación en el trabajo.

El común denominador que se presenta en todas las profesiones en las que se presenta el síndrome de Burnout, es el estrés y existen estudios que han señalado que otro factor es el área donde se labora, la que desata dicha enfermedad. También es importante mencionar que, en general, no solamente es el trabajo donde se maneja estrés o donde existen situaciones que puedan impactar, de alguna manera, la estabilidad emocional del sujeto, ya que las relaciones familiares también pueden influir en el desarrollo de alteraciones emocionales, teniendo en cuenta, claro está, las diferentes características de la personalidad. Así mismo otros factores de riesgo psicosocial que puede afectar al individuo de una u otra manera son la prevalencia de enfermedades multicausales, condiciones o calidad de vida, las relaciones interpersonales, el entorno existente fuera de la organización (Ej. Exigencia doméstica), y aspectos del individuo como; personalidad, actitudes que pueden influir en la aparición de estrés.

En la actualidad se maneja una carga laboral bastante alta en la población trabajadora (tiempo, poca sensibilización para atender a los adolescentes en el caso de los docentes) y ello lleva a que características de la personalidad como el neuroticismo se convierta en un factor predictor

común en todas las dimensiones del síndrome de Burnout, ya que al compás que avanza la vida diaria, cualquier persona puede desarrollar algún tipo de trastorno psicológico.

Otro factor que se convierte en un componente importante y de gran influencia para desarrollar el síndrome de Burnout es el ambiental, sobre todo en lo que tiene que ver con el ambiente laboral, en la medida en que un clima laboral inadecuado puede impactar en uno de los cinco factores de la personalidad: la extraversión, es decir, la forma en que los individuos se relacionan con los demás, y que si se dificulta socializar con las personas del mismo equipo de trabajo ello obstaculiza más aún el desempeño en el trabajo.

Ambos sexos, hombres y mujeres, están expuestos a desarrollar el síndrome de Burnout, aunque se puede señalar que las mujeres son más vulnerables, pues muchas están expuestas a jornadas dobles de trabajo (labores domésticas y el trabajo en una institución, en este caso educativa, sea ésta pública o privada).

En muchos estudios se mencionan niveles moderados de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal; sin embargo, en muchos otros se han reportado niveles severos, sobre todo por el agotamiento emocional y la despersonalización, ello concuerda con lo que se menciona en la teoría y es que los principales componentes del síndrome de Burnout son el agotamiento emocional y la despersonalización, además de que el componente que más se puede ver afectado es el cinismo en el caso particular de los hombres y el agotamiento emocional en el caso de las mujeres.

Una de las profesiones que más se ha estudiado a nivel mundial en lo que tiene que ver con el síndrome de Burnout es la docencia y los resultados han demostrado que en estos profesionales, sobre todo en los que realizan su proceso de enseñanza en los niveles de secundaria, son los más afectados y ello se puede deber al poco interés y motivación que demuestran los alumnos en su

etapa adolescente por aprender. Otro factor que puede ser considerado de gran importancia para desarrollar el síndrome de Burnout en docentes es la ubicación geográfica de la institución educativa donde laboran y el tipo de estudiantes que hay en ella, pues en muchas zonas geográficas se viven condiciones marginadas y con un sinnúmero de problemáticas familiares y socioculturales.

7. CONCLUSIONES

En relación a los objetivos planteados en este trabajo se puede concluir que se identificó la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el síndrome de Burnout en el escenario laboral actual, a través de una revisión documental minuciosa que se realizó a nivel nacional.

Igualmente, se determinaron los vínculos de cada tipo de riesgo psicosocial y el síndrome de Burnout y las variaciones de su manifestación en las distintas poblaciones en las cuales se presente este fenómeno.

Otro de los objetivos que se llevó a cabo fue realizar un análisis bibliográfico con el cual se identificaron los tipos de riesgos de que habla la literatura en cuanto al síndrome de Burnout o quemado por el trabajo. En el presente trabajo se expone el proceso de sistematización y categorización de las publicaciones e investigaciones que se han desarrollado en el periodo comprendido entre 2005 y 2013 sobre el Burnout; para ello, se realiza una categorización bibliográfica teniendo como referente los siguientes ítems:

- Año de publicación.
- Referencia bibliográfica.
- Universidad (o página web).
- Enfoque investigativo.
- Impacto de la investigación.
- Líneas de acción en materia de salud mental que se han seguido para el afrontamiento de esta problemática en los docentes de básica secundaria del municipio de Medellín.

8. RECOMENDACIONES

Son diversas las recomendaciones que se puede realizar, de acuerdo a lo que se pudo hallar con la presente investigación; en primer lugar, cabe señalar que se deben llevar a cabo investigaciones sobre el síndrome del Burnout donde los resultados puedan ser aplicados al mejoramiento de los ambientes laborales, incrementando, de esta forma, la participación activa de éstos, con el fin de mejorar su calidad de vida y su productividad laboral.

Se deben plantear programas que tengan que ver con el crecimiento institucional y laboral, donde se influya en los empleados en actividades tales como capacitaciones, reconocimientos a su labor, ambientes distintos a la institución, entre otros; de igual forma, se deben evaluar las posibilidades de investigaciones en las que se permitan comparar las variables que podrían verse afectadas a nivel de productividad profesional en ambientes donde se evidencie el síndrome de Burnout y ambientes con un adecuado clima laboral.

En lo que respecta a las profesiones que más se ven afectadas, se debe hacer énfasis en la satisfacción laboral, mirándolo no sólo como un profesional capaz de producir y aportar al crecimiento y sostenimiento, sino como un ser integral que necesita de atención con relación a su estabilidad en todos los contextos: familiar, personal, emocional y social.

Finalmente, es importante recomendar que se debe procurar minimizar los factores de riesgo que estimulen o provoquen estrés crónico tales como horarios laborales extendidos, elevadas cargas de trabajo, trasladar trabajos y pendientes laborales para la casa, inadecuada remuneración, poca o nula valoración o reconocimiento por la labor realizada, etc.; de esta

manera, se debe vincular al colaborador, en los planes de mejoramiento con su participación activa en dichos procesos, para lograr así un compromiso por parte de este individuo en pro de que sienta que su labor de importancia.

BIBLIOGRAFÍA

Alfonzo, I. (1994). *Técnicas de investigación bibliográfica*. Caracas: Contexto Ediciones.

Álvarez V., C. (2007). *Burnout y agotamiento físico y emocional en docentes de básica primaria, básica secundaria y media vocacional*. Medellín: Universidad CES.

Ardila Q., G., y Bedoya R., I. (2005). *Nivel de Burnout en los maestros de las instituciones educativas Caracas y Madre Laura sección Madre María Mazarello del municipio de Medellín y factores laborales generadores del síndrome*. Medellín: Universidad de Antioquia.

Ayuso M., J. (2006). Profesión docente y estrés laboral: una aproximación a los conceptos de Estrés Laboral y Burnout. *Revista Iberoamericana de Educación*, 39(3), 1-14.

Barco, L. (2013). *Clima organizacional y la variable carga laboral*. Medellín: Universidad de San Buenaventura Medellín.

Bresó, E. (2008). *Taller: "Del Burnout al Engagement"*. Costa Rica: Universidad de Costa Rica.

Cadena M., C. (2011). *Salud ocupacional en prevención al síndrome de Burnout*. Medellín: Fundación Universitaria Luis Amigó.

Cannon, W. B. (1932). *The wisdom of the body*. Nueva York: Norton.

Ciro A., G. L. (2008). *Grados de Burnout y técnicas de afrontamiento al estrés en los empleados y docentes de la Escuela Colombiana de Mercadotecnia – ESCOLME – Trabajo de grado*. Medellín: Universidad de Antioquia.

Cordeiro C., J. A., Guillén G., C. L., Gala L., F. J., Lupiani G., M., Benítez G., A. y Gómez S., A. (2003). Prevalencia del síndrome de Burnout en los maestros. Resultados de una investigación preliminar. *Revista Psicología.com*, 7(1), 1-7.

Darryl, A. (2001). School employees: the forgotten municipal workers. *Occupational medicine*, 16(1), 65-78.

De Arco C., O. (2013). *Sobrecarga laboral en profesionales de enfermería de unidades de cuidado intensivo en instituciones hospitalarias de Cartagena de Indias, 2012*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.

Díaz B., F., Valera A., M., y López S., A. (2012). Factores asociados al síndrome de Burnout en docentes de colegios de la ciudad de Cali, Colombia. *Universitas Psychologica*, 11(1), 217-227.

Dolan, S., García, S. y Díez, M. (2005). *Autoestima, estrés y trabajo*. España: MacGraw Hill.

Duque A., C. (2010). *Consideraciones sobre el acoso laboral: perfil del acosador*. Medellín:

Universidad de San Buenaventura Medellín.

Dzib A., J. P., Moo E., J. y Chan C., J. G. (2010). Técnicas psicoterapéuticas para proteger la confidencialidad y la responsabilidad legal: implicaciones del Biofeedback y Eeasp en el contexto jurídico. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 6(2), 441-448.

Esteve, J. M. (1984). *Profesores en conflicto*. Madrid: Narcea.

Esteve, J. M. (1987). *El malestar docente*. Madrid: Laia.

Esteve, J. M. (1988). El estrés de los profesores. Propuestas de intervención para su control. En A. Ávila (coord.), *Perspectivas y problemas de la función docente* (pp. 292-338). Madrid: Narcea.

Esteve, J. M. (1995). Las expectativas de la sociedad y la imagen social de los profesores.

Psicología Educativa, 1(1), 37-51.

Esteve, J. M., Franco, S. y Vera, J. (1995). *Los profesores ante el cambio social*. Barcelona:

Anthropos – Universidad Pedagógica Nacional.

Galeano M., M. E. (2004). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. Medellín: Fondo Editorial Universidad EAFIT.

Galeano M., M. E. (2007). *Registro y sistematización de información cualitativa*. Medellín: Universidad de Antioquia, 10 p.

Garcés, E. (1994). *Burnout: un acercamiento teórico-empírico al constructo en contextos deportivos*. Murcia: Universidad de Murcia.

Gil M., P. R. y García J., J. A. (2008). Efectos de la sobrecarga laboral y la autoeficacia sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Un estudio longitudinal en enfermería. *Revista Mexicana de Psicología*, 25(2), 329-337.

Gil M., P. R. y Peiró S., J. M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.

González B., M., Lacasta, M. A. y Ordóñez, A. (2008). *El síndrome de agotamiento profesional en oncología*. España: Médica Panamericana.

Guerrero B., E. (2001). *Síndrome de "Burnout" o desgaste profesional y afrontamiento del estrés en el profesorado*. España: Universidad de Extremadura.

- Gutiérrez D., F. E. y Valadez R., A. A. (2011). Una descripción general del Burnout y sus efectos en profesores universitarios. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 14(3), 349-368.
- Hoyos B., C. (2000). *Un modelo para investigación documental. Guía teórico-práctica sobre construcción de Estados del Arte con importantes reflexiones sobre la investigación*. Medellín: Señal Editora.
- Huberman, M. (1999). *Understanding and preventing teacher Burnout: a sourcebook of international research and practice*. United States of America. Cambridge University Press.
- Jaramillo G., N. (2006). *El estrés: uno de los principales factores de riesgo psicosocial causante de ausentismo laboral*. Medellín: Fundación Universitaria Luis Amigó.
- Kaufman, A. M. y Rodríguez, M. E. (2001). *La escuela y los textos*. Argentina: Santillana.
- Kyriacou, C. (1987). Teacher stress and Burnout: An international review. *Educational Research*, 29(2), 146-152.
- Längle, A. (2003). Burnout: existential meaning and possibilities of prevention. *European Psychotherapy*, 4(1), 107-121.

Lazarus, R. (2000). *Estrés y emoción. Manejo e implicaciones en nuestra salud*. España: Desclée De Brouwer.

Lazarus, R. y Cohen, J. (1977). *Environmental stress*. New York: Plenum.

Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Rocas.

Llaneza, Á., F. J. (2009). *Ergonomía y psicología aplicada. Manual para la formación del especialista*. España: Lex Nova.

Loría C., J., y Guzmán H., L. (2006). Síndrome de desgaste profesional en personal médico (adscrito y residentes de la especialidad de urgencias) de un servicio de urgencias de la Ciudad de México. *Revista Cubana de Medicina Intensiva y Emergencias*, 5(3), 432-443.

Marcilla, A. (1992). *Salud mental y función docente. Perfil personal y clínico de los maestros en la Provincia de Cádiz*. España: Universidad de Cádiz.

Marchena H., J., y Torres B., D. (2011). *Población a riesgo de desarrollar síndrome de Burn - Out y cuáles sus factores de riesgo*. Medellín: Universidad CES.

Maslach, C. y Jackson, S. E. (1986). *MBI: Maslach Burnout Inventory. Manual Research Edition*. California: Consulting Psychologists Press.

- Maslach, C., Schaufeli, W. B. y Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Ministerio de la Protección Social. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Bogotá: Ministerio de la Protección Social.
- Ministerio del Trabajo. (2014). *Decreto 1507. Por el cual se expide el Manual Único para la Calificación de la Pérdida de la Capacidad Laboral y Ocupacional*. Bogotá: Diario Oficial No. 49.241 del 12 de agosto.
- Moreno J., B., González, J. y Garrosa, E. (2001). Desgaste profesional (Burnout), personalidad y salud percibida. En J. Buendía y F. Ramos (Coord.), *Empleo, estrés y salud* (pp. 59-83). Madrid: Pirámide.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (1975). *Making Work More Human. Report of the Director General to the International Labour Conference*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (1994) *Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención*. No. 56. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.

Sauter, S., L., Murphy, L. R., Hurrell, J. J. y Levi, L. (1998). Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo. En J. Pager Stellman (Coord.), *Factores Psicosociales y de Organización* (pp. 34.1-34.87). Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.

Ospina G., S., y Donado M., M. (2011). *Estudio cualitativo del síndrome de Burnout en los docentes de la Institución Educativa Ana de Castrillón de la ciudad de Medellín para el 2010*. Medellín: Universidad de Antioquia.

Parra G., S., Galeano V., L, y Bromet A., D. (2012). *El síndrome de Burn-out y el clima organizacional en el desarrollo laboral*. Medellín: Universidad de San Buenaventura Medellín.

Peiró, J. y Prieto, F. (1996). *Tratado de psicología del trabajo*. Madrid: Síntesis.

Price, D. M. y Murphy, P. A. (1984). Staff Burnout in the perspective of grief theory. *Death Education*, 8(1), 47-58.

Restrepo A., N., Colorado V., G., y Cabrera A., G. (2006). Desgaste Emocional en Docentes Oficiales de Medellín, Colombia, 2005. *Revista de salud pública*, 8(1), 63-73.

Rojas B., M. (2010). Burnout syndrome in professors from an academic unit of a Colombian university. *Investigación y Educación en Enfermería*, 29(3), 427-434.

Sánchez-Cánovas, J. (2007). *Manual Escala de Bienestar Psicológico*. Madrid: TEA.

Sandi, C., Venero, C. y Cordero, M. I. (2000). *Estrés, memoria y trastornos asociados. Implicaciones en el daño cerebral y el envejecimiento*. Barcelona: Ariel.

Soria J. (2003). La medicina preventiva y el fenómeno del “burn-out” entre los profesionales médicos. *Medicina Preventiva*, 3, 3-6.

Toro R., D., Gallego V., D. y Rendón, Y. (2013). *Diferencias en el síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento entre población penitenciaria, docentes y personal de salud*. Medellín: Universidad de Antioquia.

Yépez C., M., y Soraca S., A. (2006). *Síndrome de Burnout asociado con factores de riesgo psicosociales en docentes oficiales del municipio de San Andrés de Sotavento (Córdoba) 2006*. Medellín: Universidad de Antioquia.

CIBERGRAFIA

- El País. (2014). *¿Padece el síndrome de los quemados por el trabajo?* Recuperado de <http://www.elpais.com.co/elpais/colombia/noticias/padece-sindrome-quemados-por-trabajo>
- Ibaceta G., P. (2014). *Síndrome de burnout. Cuando el estrés afecta el trabajo.* Recuperado de <http://www.emb.cl/hsec/articulo.mvc?xid=465&edi=21&xit=sindrome-de-burnout-cuando-el-estres-afecta-el-trabajo>
- Organización Mundial de la Salud. (2013). *Salud mental: un estado de bienestar.* Recuperado de http://www.who.int/features/factfiles/mental_health/es/