

**SÍNDROME DE BURNOUT ABORDADO EN LOS TRABAJOS DE
INVESTIGACIÓN, REALIZADOS EN LA CIUDAD DE MEDELLÍN, 2002-
2011**

DIANA CAROLINA CARRASQUILLA ACEVEDO

**INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA
ENVIGADO
2014**

**SÍNDROME DE BURNOUT ABORDADO EN LOS TRABAJOS DE
INVESTIGACIÓN, REALIZADOS EN LA CIUDAD DE MEDELLÍN, 2002-
2011**

DIANA CAROLINA CARRASQUILLA ACEVEDO

Trabajo de grado como requisito para optar al título de Psicóloga

**Asesor:
OLGA CECILIA ESTEFAN UPEGUI
Psicóloga, Msc. Educación y desarrollo comunitario**

**INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA
ENVIGADO
2014**

Nota de aceptación

Firma del Presidente del Jurado

Firma Jurado

Firma Jurado

Medellín, Enero de 2014

DEDICATORIA

A mi mamá por ser mi guía y mi eje, por su amor infinito y su apoyo incondicional en todas las instancias de mi vida, porque ha sido gracias a ella, que he podido superar muchos obstáculos y salir adelante.

A mis hermanos por su apoyo, su cariño, sus palabras de aliento y sus sabios consejos.

A mis amigos, quienes me han brindado una amistad incondicional y han estado conmigo en los buenos y malos momentos, y me han enseñado a sonreír a pesar de las adversidades.

AGRADECIMIENTOS

La presente investigación ha conllevado un gran esfuerzo y dedicación, siendo de vital importancia el apoyo de mi familia, amigos y el cuerpo de docentes de la Institución Universitaria de Envigado, pues sin la ayuda y el apoyo incondicional de estas personas no hubiera sido posible la culminación de esta investigación.

Agradezco a la asesora Olga Cecilia Estefan por compartir conmigo su conocimiento y experiencia; por su paciencia, su dedicación, su apoyo y dirección de este trabajo investigativo, contribuyendo de manera significativa en el desarrollo de éste.

Igualmente quiero agradecerle a la docente Adriana Orozco por su apoyo, sus consejos, sus palabras de aliento, que permitieron que no desfalleciera en el camino.

Así mismo, a la Institución Universitaria de Envigado, que me abrió sus puertas para comenzar este lindo proceso de aprendizaje, donde logré adquirir grandes conocimientos a nivel profesional y personal, gracias a los excelentes docentes que hicieron parte de mi proceso de formación.

Finalmente, agradezco infinitamente a mis compañeros quienes me tendieron la mano ya quienes hoy considero verdaderos amigos.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	
1. TITULO	12
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
3. JUSTIFICACIÓN	16
4. OBJETIVOS	18
4.1 OBJETIVO GENERAL	18
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	18
5. MARCO REFERENCIAL	19
5.1 ANTECEDENTES	19
5.2 MARCO TEÓRICO	33
5.2.1 Estrés Laboral	33
5.2.2 Estrategias de Afrontamiento	36
5.2.3 Calidad de Vida Laboral	40
5.2.4 Síndrome de Burnout	42

5.3 MARCO CONCEPTUAL	55
5.3.1 Desarrollo de las Organizaciones	55
5.3.2 Habilidades Humanas	55
5.3.3 Organización	55
5.3.4 Personalidad	55
5.3.5 Rendimiento	55
5.3.6 Síndrome de Burnout	56
5.3.7 Estrés	56
5.3.8 Estrés Laboral	56
5.3.9 Estrategias de Afrontamiento	56
5.3.10 Calidad de Vida	56
6. DISEÑO METODOLÓGICO	58
6.1 Enfoque de investigación	58
6.2 Nivel de investigación	59
6.3 Diseño de investigación	60
6.4 Método de investigación	61
6.5 Población y muestra	62
7. PLAN DE MANEJO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	63
7.1 Análisis Intratextual	63
7.2 Análisis Extratextual	63
8. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	64
9. PRESUPUESTO	65

10. IMPACTO Y RESULTADOS ESPERADOS	68
11. COMPROMISOS Y ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN	69
12. CONSIDERACIONES ÉTICAS	70
13. CONCLUSIONES	72
14. RECOMENDACIONES	75
15. REFERENCIAS	76

RESUMEN

En el presente trabajo se realiza un rastreo bibliográfico, donde se tiene en cuenta los trabajos de investigación y estudios realizados, dentro del campo de la psicología, sobre el Síndrome de Burnout, en la ciudad de Medellín entre el 2002 al 2011, con el fin de identificar algunas características generales de dicho síndrome, pues es una problemática que afecta considerablemente la calidad de vida laboral del trabajador y el desarrollo de las organizaciones.

Es por esto que se hace indispensable labor del psicólogo tanto para su diagnóstico, pues no siempre una persona que presente altos niveles de estrés u otros síntomas similares debe ser diagnosticada con síndrome de Burnout, para lo cual se requiere hacer un estudio minucioso y con personas conocedoras de la temática, como lo es el psicólogo; quien también es crucial para la intervención de dicho síndrome, pues le facilita al individuo la identificación y el manejo de las condiciones generadoras de estrés, agotamiento, irritabilidad, entre otras, que hacen parte de la sintomatología del Síndrome de Burnout.

PALABRAS CLAVES: Estrés laboral, estrategias de Afrontamiento, calidad de vida, Síndrome de Burnout.

ABSTRACT

In this paper a literature scan, which takes into account the research and studies conducted within the field of psychology, on the burnout syndrome in the city of Medellín from 2002 to 2011 was performed in order identify some general characteristics of this syndrome, as it is a problem that significantly affects the quality of life of the worker and organizational development.

Is why the psychologist indispensable work for both your diagnosis is therefore not always a person who present high levels of stress or other similar symptoms should be diagnosed with burnout syndrome , which is required to make a thorough study and people knowledgeable of the subject, such as the psychologist , who is also crucial for the intervention of this syndrome , as it facilitates the individual 's identification and management of conditions which stress , exhaustion, irritability, among others, that are part of symptoms of burnout syndrome .

KEYWORDS: Work stress, coping strategies, quality of life, burnout syndrome

INTRODUCCION

El interés que surge para abarcar este tema es que se ha querido indagar acerca de este fenómeno, el cual cada día se torna más presente en las diferentes poblaciones, por ello se pretende buscar y entender los elementos más importantes de dicha problemática, puesto que a partir de la indagación previa y de diferentes trabajos realizados en diversas Universidades, se logró identificarlas formas como se ha abordado el síndrome de Burnout en los trabajos de investigación, realizados en la ciudad de Medellín, en el periodo comprendido entre 2002-2011

Se entra en un proceso de construcción para hacer un abordaje metodológico propio de una monografía, haciendo posible dar una orientación ajustada a las necesidades de este tipo de trabajo, ya que al interior de él se hizo el análisis de diferentes puntos de vista de los autores abordados, para luego entrar a plantear unas conclusiones generales y hacer unas recomendaciones, que entrarían a enriquecer este tipo de discusiones para sus posteriores abordajes, de hecho, se pone a consideración de los lectores un trabajo que no es el fin de la problemática, sino que desde lo allí abordado, se entra a convertir en el inicio de una nueva situación para unas discusiones posteriores.

1. TITULO

Síndrome De Burnout Abordado En Los Trabajos De Investigación,
Realizados En La Ciudad De Medellín, 2002-2011.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente, en nuestra sociedad, se ha ido incrementando el interés por estudiar aquellas problemáticas que afectan la calidad de vida laboral de las personas y el desarrollo de las organizaciones. Es por esto, que es de interés estudiar el Síndrome de Burnout, ya que es un fenómeno, que aunque ha sido estudiado por varios autores desde mediados de los años 70, apenas está siendo reconocido dentro de las empresas como una problemática que afecta la salud física y mental de los empleados.

El síndrome de Burnout o Síndrome de estar Quemado, se ve manifestado cuando un empleado se encuentra emocionalmente agotado y muestra sentimientos y actitudes negativos hacia las personas con las que trabaja y hacia el propio rol profesional (Gil y Peiró, 1997, p. 15). Estos síntomas se presentan cuando fallan las estrategias de afrontamiento que utiliza el empleado para manejar el estrés laboral, haciendo que los estímulos estresores se mantenga en el tiempo, dando como resultado la aparición del Síndrome de Burnout como una respuesta al estrés laboral crónico (Gil y Peiró, 2007, p. 22).

En un inicio el Síndrome de Burnout era considerado propio de aquellas profesiones que tenían contacto cara a cara con los usuarios de las organizaciones, especialmente los profesionales del área de la salud, que entraban en contacto directo con la problemática del paciente. Sin embargo, se encontró en posteriores estudios,

que este síndrome se podía desarrollar en cualquier profesión y contexto laboral, puesto que es “un tipo de mecanismo de afrontamiento y autoprotección frente al estrés generado en la relación profesional-cliente y en la relación profesional-organización” (Rodríguez-Marín, 1995, p.188-189, citado por Gil y Peiró, 1997). De acuerdo a esto, el Síndrome de Burnout debe ser abordado desde un enfoque psicosocial, considerándolo como un proceso que se desarrolla por la interacción entre las características del entorno laboral y social y las características del individuo (Gil y Peiró, 1997, p. 14).

No cabe duda, que es fundamental tener presente que cada profesión contiene unas particularidades, tanto de orden social como también organizacional, que influyen decisivamente en la persona que ejerce determinada profesión. A partir de los estudios realizados, se ha logrado enumerar una serie de elementos que permiten describir las maneras de manifestarse del síndrome de Burnout, como por ejemplo, los factores desencadenantes y facilitadores del mismo, los cuales hacen a la persona estar más proclive a desarrollar el Síndrome de Burnout, tanto a nivel individual como también organizacional y social. A nivel individual, se pueden encontrar varios elementos que pueden hacer que la persona sea más vulnerable a padecerlo, tales como: rasgos de personalidad, estrategias de afrontamientos y además características demográficas (edad, sexo, estado civil, número de hijos, etc.), que aunque no son determinantes si pueden ser facilitadoras en la aparición de éste. A nivel organizacional, se deben considerar elementos como: estructura organizacional, ambiente físico del trabajo, clima laboral, sobrecarga laboral, apoyo social, entre otros. Y a nivel social, existen leyes que rigen cada profesión, que de alguna manera afecta el

ejercicio de la profesión, en cuanto a los procedimientos y funciones como tal. (Gil y Peiró, 1997).

Además de los factores desencadenantes o facilitadores del Síndrome de Burnout, también se encuentran aquellos factores protectores, a nivel individual, organizacional y social, que evitan que este síndrome se desarrolle. Sin embargo, tanto los factores desencadenantes como los protectores, han sido detallados como sus manifestaciones generales, es decir, no se han especificado según las características propias del contexto laboral.

De acuerdo a lo anteriormente mencionado, la presente investigación pretende enunciar el cómo intervienen las características de los diferentes contextos laborales en la manifestación del síndrome de Burnout, para dar respuesta a la pregunta de investigación: ¿Cómo se ha abordado el Síndrome de Burnout en algunos trabajos de investigación, realizados en la ciudad de Medellín, entre el 2002 y el 2011?

3. JUSTIFICACIÓN

El desarrollo que ha tenido nuestra sociedad actual, ha permitido que las organizaciones, en la búsqueda de incrementar su productividad y de mantenerse y posicionarse en el mercado, logren visualizar al empleado de una manera diferente. Diferentes áreas del conocimiento, como, la administración, el trabajo social, la sociología y la psicología, entre otras, han podido revisar y evaluar aquellos factores presentes dentro del proceso laboral del trabajador, que intervienen en su bienestar, tanto físico, social y psicológico. Es debido a esto, que esta investigación pretende profundizar en el conocimiento del síndrome de Burnout, ya que es una problemática que afecta considerablemente la calidad de vida del empleado y al desarrollo de la organización como tal.

No se debe desconocer que a este Síndrome se le iniciaron sus estudios a partir de evaluaciones realizadas a profesionales del sector salud (enfermeras) y se han proyectado los resultados allí obtenidos a diferentes sectores laborales y no laborales y de diferente condición social; lo que hace posible que para hacer un abordaje de una problemática de este tipo se evalúen condiciones presentadas en diferentes espacios de interacción social, laboral y no laboral, presentadas en algunos casos en presencia y en otros en ausencia del mismo.

Aunque cada vez se hace más visible esta problemática, la idea es generar una conciencia mayor sobre la importancia de este síndrome por lo que este trabajo busca

describir sus formas de manifestación en diferentes contextos laborales, de manera tal que los resultados arrojados permitan que futuros investigadores puedan plantear propuestas de prevención e intervención para las organizaciones. Del mismo modo, la investigación permitirá que personas interesadas en el tema, puedan hallar elementos claros para la comprensión e identificación del Síndrome de Burnout.

Igualmente, desde el campo de la psicología, puede existir un interés por comprender las diferentes problemáticas que afectan al ser humano, en este caso, en el ámbito laboral, ya que permitirá ampliar los conocimientos frente a la psicología dentro del campo organizacional e igualmente contribuirá al fortalecimiento del ejercicio profesional.

4. OBJETIVOS

4.1. OBJETIVO GENERAL.

Describir el abordaje del Síndrome de Burnout en los trabajos de investigación, realizados en la ciudad de Medellín, entre el 2002 y el 2011.

4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

4.2.1. Realizar una revisión bibliográfica de trabajos de investigación y estudios del síndrome de Burnout desarrollados en diferentes contextos.

4.2.2. Identificar algunas características generales del síndrome de Burnout encontrados en los trabajos de investigación revisados según el objeto de estudio.

4.2.3. Enunciar algunas de las diferentes condiciones que se pueden considerar como detonantes a nivel personal del síndrome de Burnout.

5. MARCO REFERENCIAL

5.1. ANTECEDENTES.

En la búsqueda de los antecedentes, se encontraron trabajos realizados en la ciudad de Medellín, relacionados con el tema que se propone investigar y que harán parte de los referentes teóricos a tener en cuenta en el presente estudio, pero no obliga a que muestren presencia del síndrome sino a que nos permitan evidenciar presencialidad de signos y síntomas en el inicio de cada investigación.

- Alvarán Flórez, Liliana. (2002). *Síndrome de Burnout en una muestra de auxiliares de enfermería: estudio exploratorio*. Trabajo de grado para optar al título de psicólogo. Universidad San Buenaventura, Medellín, Colombia.

Esta investigación tuvo como objetivo principal el de explorar la existencia de la relación entre el Síndrome de Burnout, el índice de estrés laboral, las habilidades de enfrentamiento del estrés y los niveles de apoyo social en auxiliares de enfermería de una clínica privada de la ciudad de Medellín. Para llevar a cabo el estudio, se aplicaron cuatro instrumentos, que son: Versión abreviada del Inventario de Maslach (1988), el Índice de percepción de estrés laboral de Maeland y Havik (1986), el Inventario de ítem sobre las habilidades de enfrentamiento al estrés de Beech, Burns, Sheffield

(1982) y una escala de evaluación de apoyo social planteada por Conde y Franch(1984). El estudio realizado arrojó como resultado que en la población estudiada no había presencia del Síndrome de Burnout, en vista de que las variables analizadas se evidenciaron como factores protectores para el desarrollo de dicho síndrome en esta población, ya que se identificaron signos y síntomas relacionados con la presencia del síndrome que al final luego de las evaluaciones se concluyó la no presencia de éste.

- Ardila Quirós, Gloria M. y Bedoya Ríos, Irma R. (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 generadores del Síndrome de Burnout*. Trabajo de grado para optar al título de psicólogo. Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.

A partir del estudio realizado se encontró que los docentes, objeto de estudio, estaban presentando síntomas asociados e identificados como síndrome de Burnout, ya que están expuestos a ciertos factores que operan como desencadenantes del síndrome, como: la poca comunicación con las directivas, falta de apoyo cuando hay dificultades con padres y alumnos, la participación en la toma de decisiones y solución de problemas, falta de reconocimiento sobre la labor ejercida, la falta de seguridad o continuidad en el empleo, sentimientos de estar bloqueados en la profesión, amenaza de violencia de los estudiantes y problemas con los padres de familia. Es decir, que dichas condiciones laborales se vuelven una fuente de insatisfacción, haciendo a esta población de docentes más vulnerables a padecer el Síndrome de Burnout. Para el

desarrollo pleno del estudio se tuvo en cuenta el Cuestionario Breve Reformado de Burnout (CBP-R) para profesores, de Moreno-Jiménez, Garrosa y González (2000).

- Mira Franco, Katherine; Salazar Rendón, Valentina y Urán Cadavid, Kelly M.(2005).*Aproximaciones teóricas y hallazgos empíricos sobre el síndrome de Burnout. Estado de arte.* Trabajo de grado para optar al título de psicóloga. Universidad Pontificia Bolivariana, Medellín, Colombia.

Esta investigación monográfica tuvo como finalidad dar a conocer el síndrome de Burnout y sus manifestaciones, desde un desarrollo teórico que abarca conceptos de diferentes autores, que dan claridad y manejo del tema. Dentro de los resultados, se especifica que el Síndrome de Burnout inicialmente fue definido como un estado causado por el trabajo cotidiano, desarrollado por profesionales dedicados al servicio de ayuda, pero posteriormente, se señaló que también podía presentarse en trabajadores dedicados a la educación. Igualmente, en este estudio, se resalta la estrecha relación que tiene este síndrome con el estrés laboral y su repercusión en la calidad de vida del trabajador. Dentro de este trabajo se recomienda crear un plan de prevención que permita disminuir la aparición del Síndrome de Burnout en las organizaciones, pues es un problema psicosocial que produce un deterioro en la salud física y mental del empleado.

- Franco Blanco, Jennifer V., Montoya Arenas, David A., Montoya Bohorquez, Elizabeth; Polo Vargas, Carolina y Ramírez Restrepo, Olga C. (2006). *Síndrome de Burnout y Locus de Control en el personal de la Clínica*

Universitaria Bolivariana de la ciudad de Medellín. Trabajo de grado para optar al título de psicólogos. Universidad Pontificia Bolivariana, Medellín, Colombia.

Dentro de esta investigación se logró evidenciar la presencia del Síndrome de Burnout en el personal de la Clínica Universitaria Bolivariana, por medio de la aplicación del MBI. Paralelo a estos resultados, se encontró que tiende a existir una correlación con el Locus de Control. Sin embargo, hay otras variables, como: escolaridad, estrato, área de trabajo y profesión, que estuvieron asociadas con la aparición del Síndrome como tal.

- Franco Cuervo, Carolina y Quiroz Martínez, Emerson. (2006). *Síndrome de Burnout y locus de control en el personal paramédico de las ciudades de Medellín y Cali.* Trabajo de grado para optar al título de psicólogo. Universidad Pontificia Bolivariana, Medellín, Colombia.

Esta investigación fue desarrollada con el fin de describir la relación entre locus de control y el Síndrome de Burnout en el personal paramédico de la ciudad de Medellín. La población en total fue de 160 personas a quienes se le aplicó el cuestionario MaslachBurnoutInventory (MBI) y el Inventario de Rotter (L.E.I). A partir de la aplicación de los instrumentos, se pudo concluir que en esta población se encontró poca probabilidad de padecer el síndrome de Burnout y un riesgo bajo de padecer el síndrome de Burnout, debido a que las variables Agotamiento emocional y despersonalización puntuaron en un nivel bajo, mientras que la variable de realización

personal evidenció que dicha población posee poca percepción negativa frente a sus puestos de trabajo.

- López Piedrahita, Heidy y Vélez Gómez, John J. (2006). *Propuesta de prevención e intervención de Burnout en psicólogos adscritos a empresas de servicios*. Trabajo de grado para optar el título de especialización en psicología organizacional. Universidad San Buenaventura, Medellín, Colombia.

En esta investigación se realiza un análisis sobre el Síndrome de Burnout, sus causas, sus efectos y manifestaciones, poniendo especial atención en los psicólogos organizacionales que trabajan en empresas de servicios, en el área de Gestión Humana. Esto con el fin de indagar sobre el tema, para plantear una propuesta de intervención para la prevención del Burnout en los psicólogos organizacionales, ya que sus funciones están enfocadas en el trabajo con el capital humano, lo cual puede afectar los procesos sociales, emocionales y afectivos. Como resultados se obtuvieron que la población no presentó un puntaje significativo que determine la presencia del Síndrome de Burnout, lo cual podría indicar que los psicólogos organizacionales se encuentran en un nivel bajo del Síndrome y que las organizaciones en las que trabajan, procuran tener un buen ambiente laboral, donde el estrés y la frustración se mantienen controlados. La propuesta que se planteó a partir del trabajo investigativo, está diseñado por fases, que son: Fase Educativa, donde se da a conocer esta problemática como tal y la Fase de Intervención, en la que se fortalecen las estrategias de afrontamiento para disminuir y eliminar los síntomas y conductas que desencadenan el Síndrome de Burnout, trabajándolo desde lo individual y lo grupal.

- Londoño Villa, Manuela; Ruiz Jiménez, Mónica y Sierra Sernaitis, Manuela. (2007). *Síndrome de Burnout y locus de control en el personal del Hospital E.S.E San Vicente de Paul del municipio de Caldas*. Trabajo de grado para optar al título de psicólogos. Universidad Pontificia Bolivariana, Medellín, Colombia.

Dentro de esta investigación se evaluó inicialmente los niveles de Síndrome de Burnout y de locus de control en la población objeto de estudio, para posteriormente estimar la relación entre estas dos variables. Como resultado se encontró la ausencia del Síndrome de Burnout en dicha población e igualmente una relación poco representativa con Locus de Control, lo que permitió concluir que el locus de control no actúa como predictor del Síndrome de Burnout. También se encontró que ciertas variables sociodemográficas como: edad, género, estrato, estado civil y profesión no tienen mayor influencia en la aparición del Síndrome de Burnout.

No se excluye de la muestra de antecedentes ya que permitió definir claramente que el locus de control no predice el Burnout, pero que si pueden existir otras circunstancias que lleven a los investigadores a percibirlos como un posible síndrome de Burnout.

- Isaza Arango, Ana M., Londoño Valencia, María C., Salazar Vélez, Andrea; Sierra Múnera, Ana I. y Uribe Naranjo, Natali. (2008). *Síndrome de Burnout en*

roles de dirección. Trabajo de grado para optar al título de psicólogo. Universidad Pontificia Bolivariana, Medellín, Colombia.

Este trabajo investigativo se planteó con el fin de identificar la presencia de las variables clínicas que caracterizan el síndrome de Burnout y su relación con la autoeficacia, en personas que desempeñan roles de dirección. Los resultados arrojados permitieron afirmar la ausencia de dicho síndrome en esta población, y con una tendencia baja a desarrollarlo. De igual forma, se encontró que la autoeficacia opera como factor protector de las dimensiones del Síndrome de Burnout. Para el lograr este estudio se tomó en cuenta el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) y el cuestionario de autoeficacia (CAE).

- Márquez Jiménez, Carlos S., Correa Builes, Julián y Morad Ochoa, Suad Z. (2008). *Síndrome de Burnout en el personal docente básica primaria de la Institución Educativa El Bosque, de la ciudad de Medellín 2008*. Trabajo de grado para optar al título de psicólogos. Universidad Cooperativa de Colombia, Medellín, Colombia.

Este estudio implementó la observación no participante, la aplicación del cuestionario MBI de Maslach y una entrevista semiestructurada, como instrumentos para recolectar información suficiente para determinar si se encuentra presente el Síndrome de Burnout en el personal docente de los niveles básico primaria de la Institución Educativa El Bosque. Se concluyó que un bajo índice cumple con los criterios necesarios para diagnosticarla con el Síndrome de Burnout y a su vez, un

número significativo de docentes presentó una tendencia marcada a desarrollar el Síndrome, debido a que se percibió un elevado nivel de estímulos que vivencian los docentes y que facilitan la aparición de esta problemática.

- Quintero Rendón, Sandra Y. (2008). *Diagnóstico del síndrome de Burnout o desgaste profesional en funcionarios que atienden público de forma masiva en una entidad promotora de salud de la ciudad de Medellín durante el periodo 2007-2008*. Trabajo de grado para optar al título de psicóloga. Universidad Cooperativa de Colombia, Medellín, Colombia.

El objetivo de esta investigación fue el de caracterizar los síntomas compatibles con el síndrome de Burnout o de desgaste profesional y las estrategias utilizadas por los funcionarios del área de autorizaciones médicas, que tiene contacto cara a cara con los usuarios del servicio de una EPS. La investigación arrojó que algunos auxiliares han tenido que consultar al médico, en repetidas ocasiones, por padecer dolores de cabeza y al realizar los análisis pertinentes, el especialista no encuentra causa orgánica para su ocurrencia. De igual forma, se encontraron otros síntomas de tipo psicológico como: depresión, agotamiento, irritabilidad, ansiedad; y síntomas de tipo orgánico, como: arritmias, gastritis, dolores y espasmos musculares incapacitantes. Sin embargo, no se diagnosticó la presencia del Síndrome de Burnout en esta población, a pesar de los síntomas encontrados, pues estos están más relacionados con el estrés laboral.

- Barreto Rocha, Sonia M. (2009). *Síndrome de Burnout en los empleados operativos de cinco hoteles de la ciudad de Itagüí en el año 2009*. Trabajo de grado para optar al título de psicólogo. Universidad Cooperativa de Colombia, Medellín, Colombia.

La investigación se desarrolló con la finalidad de determinar la presencia del Síndrome de Burnout en los empleados operativos de los hoteles El Portal 1, El Portal 2, Monterrey, Playa y Cielo Azul del municipio de Itagüí, aplicando la prueba de Maslach MBI e identificando las manifestaciones propias del Síndrome de Burnout. Como resultado se halló que la población estudiada no presenta el Síndrome.

- Galeano Tuberquia, Franklin H. (2009). *Relación entre estrés laboral y el síndrome de Burnout en un grupo de directoras comerciales multinivel Medellín*. Trabajo de grado para optar al título de psicólogo. Universidad Cooperativa de Colombia, Medellín, Colombia.

La finalidad de esta investigación era indagar el nivel de estrés laboral en un grupo de directoras comerciales, pertenecientes a un grupo de ventas multinivel de Medellín, para así establecer una relación de asociación entre estrés laboral y el Síndrome de Burnout dentro de dicha población, a partir de la descripción de diferentes síntomas a nivel cognitivo, somático emocional, conductual y laboral, utilizando como instrumento el cuestionario MBI y una encuesta de síntomas de Burnout y otra encuesta sobre los criterios de predisposición. Como resultado de este estudio se obtuvo que la población investigada, presenta niveles altos de estrés laboral,

el cual es considerado uno de los indicadores que hace posible la aparición del síndrome de Burnout. Por otra parte, se identificó que el estrés laboral se puede presentar en un nivel alto sin que necesariamente conlleve a la aparición del Síndrome de Burnout, pero para que se desarrolle este síndrome si es necesario que se den todos los criterios de estrés laboral, además de otros factores que inciden o evitan la presencia del Síndrome de Burnout, como por ejemplo, las diferentes técnicas de afrontamiento.

- Lopera Velásquez, Leidy J. (2010). *Una mirada al Síndrome de Burnout en los empleados de la Sociedad San Vicente de Paul sede Medellín durante el primer semestre de 2010*. Trabajo de grado para optar al título de psicólogo. Institución Universitaria de Envigado, Medellín, Colombia.

Esta investigación de nivel no experimental, fue planteada para determinar la presencia y el nivel del Síndrome de Burnout en los empleados de la Sociedad San Vicente de Paul sede Medellín durante el primer semestre de 2010, a través de la aplicación del cuestionario MaslachBurnoutInventory (MBI). Dentro del análisis de los resultados se halló que la población estudiada presenta una tendencia media a padecer el Síndrome de Burnout, es decir que, hay un riesgo de que se pueda desarrollar el Síndrome, sin embargo, se encontró que se debían determinar condiciones laborales que favorecieran a los empleados para que los que se encuentran en más alto riesgo de padecer el síndrome fueran, protegidos e intervenidos y así no desarrollaran dificultades psicosociales en su entorno laboral.

- Cadena Mejía, Carolina. (2011). *Salud ocupacional en prevención al síndrome de Burnout*. Trabajo de grado para optar al título de psicólogo. Fundación Universitaria Luis Amigó, Medellín, Colombia.

Esta investigación fue desarrollada con el objetivo de describir los elementos que componen al Burnout como síndrome, en su aparición, curso, pronóstico y prevención, a través de un estudio monográfico. En este proyecto se vio la necesidad de prevenir y afrontar el síndrome de quemarse por el trabajo, desde una perspectiva psicosocial, donde el síndrome Burnout se conceptualiza como un proceso en el que intervienen variables cognitivas (baja realización personal en el trabajo), variables emocionales (agotamiento emocional) y variables actitudinales (despersonalización). El trabajo concluye con una recomendación sobre estrategias de intervención que los administradores de recursos humanos deben considerar para prevenir el síndrome de Burnout, con el objetivo de mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores y, consecuentemente, mejorar la calidad de servicio que la organización ofrece a sus usuarios. Una de éstas, se enfoca en el fortalecimiento de la autoestima, ya que juega un papel relevante en la calidad de vida laboral del individuo, pues está relacionada con la capacidad de afrontamiento que tiene frente a situaciones que concibe como estresantes y frustrantes. Igualmente, se concluye, que el síndrome de Burnout se puede prevenir a través del desarrollo de una vida sana y de una buena planificación del tiempo libre, que permita contrarrestar la apatía laboral a partir de actividades alternas al trabajo que facilite encontrar nuevos retos y fortalecer las relaciones sociales.

- Carmona Díaz, Betsy J., Contreras Velásquez, Karla M. y Gutiérrez Olaya, Diana G. (2011). *Estrategias de acompañamiento psicológico para el personal cuidador y para el adulto mayor, usuarios de la Fundación Pan y Amor por Colombia durante el segundo semestre del año 2011 en la ciudad de Medellín, Antioquia*. Trabajo investigativo dentro del proceso de práctica. Institución Universitaria de Envigado, Medellín, Colombia.

Este trabajo investigativo buscaba identificar qué características del síndrome de Burnout se presentan en el personal cuidador del adulto mayor usuario de la fundación Pan y Amor por Colombia. En el desarrollo de la investigación, se realizaron talleres reflexivos y se aplicó el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI). Gracias a los instrumentos aplicados, se pudo encontrar que en dicha población hay presencia moderada del Síndrome de Burnout, sin embargo, durante los talleres reflexivos, parte de la población estudiada, manifestaban que reconocían en su vivencia, diversos síntomas de este síndrome.

- Ospina Grisales, Sandra M. y Donado Montoya, Margarita R. (2011). *Estudio cualitativo del síndrome de Burnout dentro de la Institución Educativa Ana de Castrillón de la ciudad de Medellín para el 2010*. Trabajo de grado para optar por el título profesional de psicología. Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.

Esta investigación se formuló con el fin de reconocer la presencia de factores desencadenante del Burnout o del Síndrome de quemarse en el trabajo en el discurso de los docentes de la Institución Educativa Ana de Castrillón de la ciudad de Medellín. Para este estudio se implementó como instrumento de recolección de datos, el grupo focal, el cual se llevó a cabo con un total de 9 docentes de dicha institución. Las conclusiones del estudio señalan que existen factores contextuales como el prestigio o valoración social, políticas educativas, entre otros, que influyen significativamente en las percepciones, conocimientos y sensaciones frente al desarrollo del Burnout.

Dentro de las investigaciones abordadas, se evidencia como intervienen algunas características de los diferentes contextos laborales en la aparición del síndrome de Burnout en el individuo, de la siguiente manera:

En el contexto laboral del área de la salud, fueron estudiados cargos como: paramédicos, auxiliares de enfermería, médicos y auxiliares de servicio al cliente, donde se evidenció la ausencia del síndrome de Burnout. En los grupos estudiados se encontró que algunos individuos presentaban síntomas de estrés laboral, sin embargo, sobresalen factores protectores que contrarrestan la aparición de este síndrome, tales como: la alta realización personal, el apoyo social, la satisfacción laboral, autoeficacia y el reconocimiento de su rol profesional.

Igualmente, en los cargos directivos y operativos, se manifiestan los mismos factores protectores del área de la salud. Por lo tanto, hay ausencia de la aparición del síndrome de Burnout.

Por el contrario, dentro del contexto educativo, se estudiaron grupos de docentes, donde se identificó que están expuestos a ciertos factores, que operan como desencadenantes del síndrome, tales como: la falencia en la comunicación con los directivos, falta de apoyo cuando hay conflictos con padres y alumnos, falta de reconocimiento frente a su labor ejercida, falta de estabilidad laboral, baja realización profesional, exposición a problemáticas de orden público, entre otras. Dichos factores generan insatisfacción laboral en los docentes, lo cual hace que esta población sea más vulnerable a padecer el síndrome de Burnout.

A partir de las investigaciones y estudios analizados, se encuentra que cada profesión contiene elementos específicos, a nivel individual, social y organizacional, que influyen significativamente en el individuo, ya sea como factor facilitador o desencadenante del síndrome o como factor protector de éste.

5.2. MARCO TEÓRICO.

Después de realizar una revisión exhaustiva de los trabajos relacionados con el síndrome de Burnout, se pudo establecer algunas características que actúan como detonantes al diagnosticar el síndrome de Burnout, las cuales se ponen a consideración en el siguiente apartado.

5.2.1. Estrés Laboral

Para la presente investigación es necesario definir el concepto de estrés laboral, ya que el síndrome de Burnout se desarrolla como una respuesta al estrés laboral crónico. De igual forma, el estrés laboral es una problemática importante en nuestra sociedad, ya que afecta la salud física y mental del individuo.

Según Lazarus y Folkman (1986) el estrés es el resultado de la valoración cognitiva que hace el individuo sobre el entorno, el cual lo percibe como amenazante y que pone en peligro su bienestar (46). De acuerdo a esto, dentro del concepto de estrés, es fundamental la relación que establece el individuo con su entorno, ya que genera una respuesta emocional y conductual en éste, dependiendo de la valoración que realiza de su entorno (Lazarus y Folkman, 1986).

De acuerdo a lo anterior, el estrés es la respuesta natural de los seres humanos ante situaciones amenazadoras o desconocidas; sin embargo no todo lo que es

amenazador para una persona puede serlo para otra, esto depende de la valoración que cada individuo realice sobre determinada situación y de los mecanismos que dicho individuo tenga para afrontarla o controlarla (Sarason, & Sarason, 1996).

Cabe aclarar que el estrés es “un fenómeno adaptativo de los seres humanos que contribuye... a su supervivencia, a un adecuado rendimiento en sus actividades y a un desempeño eficaz en muchas esferas de su vida” (Peiró, 2005. P.10). Sin embargo, el estrés también puede generar consecuencias adversas para la salud del individuo, especialmente, cuando las demandas del medio ejercen una gran presión y no se afrontan de una manera adecuada, es decir, cuando el individuo no posee los suficientes recursos para afrontar las exigencias y las demandas del medio en el que se encuentra.

En nuestra sociedad actual se ha hecho necesario hablar del estrés en el contexto laboral, debido a que las organizaciones han encontrado que el bienestar y la salud física y mental del empleado juegan un papel fundamental para el cumplimiento de sus objetivos y su crecimiento. Es por esto, que el estrés laboral es una problemática que preocupa a los empleadores, por la relación directa que existe entre la calidad de vida laboral y el progreso organizacional.

El estrés laboral según Pérez (2005) se manifiesta a nivel individual, grupal y organizacional y se presenta cuando las exigencias del trabajo no concuerdan con las capacidades, recursos o necesidades del trabajador, ya que genera en el individuo una respuesta negativa o displacentera, a nivel físico y emocional. Por lo tanto, la desmotivación, insatisfacción, caída en la producción, hostilidad en las interacciones,

son variables que contribuyen en la aparición del estrés laboral (p.25). Igualmente, “los trabajadores dan como causas de estrés las preocupaciones económicas, la situación laboral, el temor e inseguridad... respecto del futuro, situaciones afectivas y familiares, problemas de salud propios o de algún familiar” (Pérez, 2005, p.26). Esto puede generar la aparición de síntomas físicos, como: las cefaleas, hipertensión, contracturas, insomnio, depresión, trastornos digestivos, entre otros, los cuales son formas de manifestación del estrés laboral en el individuo. (Pérez, 2005).

Existe varios modelos teóricos que explican el proceso de cómo se desarrolla el estrés laboral. Uno de estos es el de Lazarus y Folkman (1984) citado por Peiró (2005) que consiste en describir el estrés como un proceso dinámico, interactivo y reactivo, mediado por la apreciación y el afrontamiento. Dentro de la apreciación, se presenta un primer momento donde el individuo hace una valoración de un determinado evento o situación, donde juega un papel importante las características personales, creencias y experiencias que tenga este, ya que de acuerdo a estas variables personales considerará esa situación como irrelevante, benigno o negativo. Si lo considera negativo el individuo pasa a un segundo momento, donde revisará sus recursos de afrontamiento que le permitan manejar dicha situación (16). El afrontamiento alude a “los esfuerzos cognitivos y comportamentales para controlar, reducir o tolerar las demandas internas o externas creadas por una transacción estresante” (Peiró, 2005, p.16)

A partir de lo anterior se puede decir que en el proceso del estrés laboral intervienen los factores ambientales (estresores y recursos), las características de la persona, la experiencia subjetiva, las respuestas del individuo (estrategias de

afrontamiento), los resultados de la experiencia del estrés (reacciones fisiológicas, cambios en los estados y procesos psicológicos y en los comportamentales) y las consecuencias del estrés (alteraciones prolongadas en la salud). Todo ello conforma el desarrollo del estrés en el individuo de acuerdo al medio en el que se encuentre.

En síntesis, el estrés laboral es “un estado psicológico que es parte y reflejo de un proceso de interacción entre la persona y su entorno” (Velásquez, 2005, p. 69) es decir, “el resultado de una exposición a una amplia gama de exigencias o demandas laborales que pueden contribuir igualmente a una amplia gama de consecuencias para la salud del trabajador...” (Velásquez, 2005, p. 69).

5.2.2. Estrategias De Afrontamiento

Las estrategias de afrontamiento son un elemento esencial dentro del síndrome de Burnout, ya que estas pueden ser consideradas como factores protectores que evitan el desarrollo del síndrome de Burnout, pues dependiendo de cómo el individuo afronte los estímulos estresores, influirá en la aparición del Síndrome. A continuación se describirá, de manera general, en qué consiste las estrategias de afrontamiento y sus estilos.

El afrontamiento es cualquier actividad que el individuo utiliza tanto de tipo cognitivo como conductual, con el fin de enfrentarse a una determinada situación que le produzca cierto grado de estrés o ansiedad. Por lo tanto, diferentes estrategias de

afrontamiento del individuo son efectivas dependiendo de aquellos pensamientos, reinterpretaciones, conductas, etc., que el individuo puede desarrollar para tratar de conseguir los mejores resultados posibles en una determinada situación. (Cano, 2001)

Las estrategias de afrontamiento “son los procesos concretos que se utilizan en cada contexto y pueden ser altamente cambiantes dependiendo de las condiciones desencadenantes” (Fernández-Abascal, 1997, p.190, citado por Martín, Jiménez y Fernández-Abascal, 2010). Las más comunes son:

- Reevaluación positiva: Consiste en evaluar nuevamente el problema.
- Reacción depresiva: consiste en una notable baja del estado de ánimo.
- Negación: indica la no aceptación de la situación.
- Planificación: Está basada en la organización de todas las estrategias que el individuo crea necesarias para resolver el problema.
- Conformismo: se basa en acomodarse para quedar a gusto con lo que se está viviendo.
- Desconexión cognitiva: consiste en desconectarse cognitivamente del problema o la solución
- Desarrollo personal: se basa en buscar actividades que permitan un crecimiento personal.
- Control emocional: consiste en no mostrar lo que emocionalmente se está sintiendo ante determinada situación.
- Distanciamiento: Es cuando el individuo se torna distraído a causa de la situación.
- Suspensión de actividades distractoras: es cuando el individuo suspende todas las actividades que interfieren con la resolución de su conflicto.

- Refrenar el afrontamiento: Consiste en retroceder en el proceso de afrontamiento.
- Evitar el afrontamiento: consiste en evadir enfrentarse al problema y a la solución de éste.
- Resolver el problema: Es un método por el cual el individuo se vale de todas sus estrategias para encaminarlas hacia la solución.
- Apoyo social al problema: se refiere a compartir si problema o preocupación con el otro.
- Desconexión comportamental: No encamina sus acciones para resolver el problema.
- Expresión emocional: Está encaminada a expresar lo que se siente ante la situación.
- Apoyo social emocional: Se refiere a la búsqueda de compartir sentimientos y emociones con otro.

Dentro del proceso de afrontamiento, además de las estrategias, se encuentran los estilos de afrontamiento que “se refieren a predisposiciones personales para hacer frente a las situaciones y son los responsables de las preferencias individuales en el uso de unos u otros tipos de estrategia de afrontamiento, así como de su estabilidad temporal y situacional" (Fernández-Abascal, 1997, p.190, citado por Martín, Jiménez y Fernández-Abascal, 2010). Estos pueden ser:

1. Según el método:

- Activo: Trata de centrarse en la resolución del problema.
- Pasivo: no hace nada para encontrar solución al problema.
- Evitativo: Evade el problema y posterga su afrontamiento

2. Según la focalización:

- Focalización respuesta: consiste en centrarse en lo que causa el problema.
- Focalización problema: Se centra en el problema como tal.
- Focalización emoción: consiste en trabajar en lo que se siente a causa del problema

3. Según la actividad:

- Conductual: Acciones en pro de la resolución y afrontamiento del problema.
- Cognitiva: consiste en la utilización de todos los recursos cognitivos a favor del afrontamiento de la situación.

Cada individuo tiene la capacidad de afrontar situaciones en las que sientan cierta cantidad de estrés, y la manera en que lo afronte depende también de sus experiencias de la vida (temores, expectativas, habilidades, deseos). Por lo tanto, la experiencia y el éxito para manejar situaciones de estrés o similares, la confianza en sí mismo y permanecer tranquilo, son aspectos que contribuyen a que una persona pueda valorar e interpretar las situaciones de manera realista. Estas características hacen parte del desarrollo de la personalidad, el cual está influenciado evidentemente por las relaciones sociales (Sarason & Sarason, 1996).

En pocas palabras, el afrontamiento “son aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo” (Lazarus y Folkman, 1984, citado por Martín, Jiménez, y Fernández, 2010).

5.2.3. Calidad De Vida Laboral

El concepto de calidad de vida laboral, es un constructo social, que “surge como fruto de los procesos sociales que dirigen una cierta transición desde una sociedad industrial a una sociedad postindustrial” (Alguacil, 2000, p. 66, citado por Ríos, 2012) Esto ha permitido que dentro del desarrollo que ha tenido la sociedad, los temas que afecten el bienestar del individuo dentro de su experiencia laboral, sean tratados con el mayor interés.

Según Peiró (2005) el trabajo es:

“una actividad humana, individual y colectiva, de transformación de la realidad para proporcionar bienes y servicios a la sociedad...las personas en su trabajo pretenden la satisfacción de necesidades biológicas, de seguridad, de relación social, de autoestima y de realización.” (p.6)

Con base en lo anterior, se puede ilustrar la importancia que tiene el trabajo dentro de la vida del individuo, pues le permite satisfacer tanto sus necesidades económicas y materiales como también psicológicas y sociales (Peiró, 2005, p.6) Es por esto que la calidad de vida laboral constituye un factor fundamental en la realidad del individuo.

De acuerdo a Blanch, Espuny, Gala y Martín (2003), la calidad de vida es “el grado de satisfacción y bienestar físico, psicológico y social experimentado por las personas en su puesto y entorno de trabajo” (p.67). Donde se encuentra enmarcado dos

dimensiones: objetiva y subjetiva. La primera hace referencia a las condiciones labores (salario, tipo de contrato, seguridad e higiene, protección social, estructura organizacional, diseño del puesto, estabilidad en el empleo, etc.). La segunda está asociada a las percepciones y valoraciones que tiene el empleado frente a las condiciones laborales, el estrés laboral experimentado, el ambiente social (relación con sus compañeros y superiores), frente al clima organizacional, oportunidades de promoción, el grado en que siente que su trabajo contribuye a su desarrollo personal y profesional, etc. (Blanch, Espuny, Gala y Martín, 2003, p.67)

Como se puede observar, dentro del concepto de calidad de vida laboral, es necesario hablar del clima organizacional, ya que este es un elemento crucial que influye notoriamente en la satisfacción laboral del individuo y por ende en la calidad de su experiencia laboral. El clima laboral es comprendido como “el conjunto de características que describen a una organización, las cuales distinguen una organización de otra, perduran en el tiempo e influyen en el comportamiento de las personas. Es la personalidad de la organización” (Forehand y Gilmer, 1964, citado por Chiang, Martín y Núñez, 2010, p. 28)

Desde esta misma perspectiva, el clima organizacional puede ser considerado como “el resultado de las experiencias de las personas en un ambiente (aspectos subjetivos y objetivos) de acuerdo con su estructura (normas y recursos de la organización que regulan y guían el trabajo) y las relaciones entre los individuos y los grupos.” (Poole y Mcphee 1983, 1985, citado por Méndez Álvarez, 2006, p. 35).

En síntesis, el clima organizacional interviene en el bienestar físico, psicológico y social del individuo, a través de la interacción que mantiene con las características propias de la organización. Lo cual da muestra de su influencia en la calidad de vida laboral, ya que esta es "la percepción de un individuo de su situación de vida, puesto en su contexto de su cultura y sistemas de valores, en relación a sus objetivos, expectativas, estándares y preocupaciones". (OMS, 1994, citado por Botero y Pico, 2007)

5.2.4. Síndrome De Burnout

El Síndrome de Burnout o Síndrome de Quemarse en el trabajo, ha sido definido y caracterizado, desde diferentes teorías y enfoques, por autores que han realizado estudios sobre este fenómeno. Sin embargo, se ha logrado hacer un consenso, entre los diferentes modelos teóricos, al establecer que el Síndrome de Burnout aparece en el individuo como una respuesta al estrés laboral crónico, y que implica una experiencia subjetiva interna, contenida por sentimientos y actitudes, que afectan significativamente la calidad de vida del individuo y la efectividad de la organización. (Gil y Peiró, 1997, p. 14).

Inicialmente, el concepto de Síndrome de Burnout fue desarrollado por Heber Freudenberger (1974), a partir de la necesidad de comprender "el deterioro de los cuidados y de la atención profesional a los usuarios de las organizaciones de servicio" (Gil-Monte y Peiró, 1997, p.13). Es decir que, inicialmente se consideró el Síndrome de Burnout como un fenómeno que se presentaba exclusivamente en aquellos

profesionales que prestaban un servicio a los usuarios de la organización en la que se encontraban vinculados, como era el caso de los médicos, educadores, policías, trabajadores sociales, entre otros. Sin embargo, las investigaciones posteriores encontraron que este síndrome también se presenciaba en otros contextos laborales como directivos, entrenadores, deportistas, e inclusive se ha investigado por fuera del ámbito laboral. (Gil y Peiró, 1997, p. 13).

En este orden de ideas, Freudenberger (1974) fue quien dio a conocer el Síndrome de Burnout como una problemática de salud en el contexto laboral (Gil y Peiró, 2007, p. 22), describiéndolo, desde una perspectiva clínica, como “aquella experiencia de agotamiento, decepción y pérdida de interés por la actividad laboral que surge en los profesionales que tienen contacto directo con personas en la prestación de servicio como consecuencia de...su trabajo” (Gil y Peiró, 1997, p. 14).

El término inglés "burnout", tiende a ser entendido como una disfunción psicológica que parece suceder de forma más común, entre los trabajadores cuya labor se realiza en relación directa con la gente, ya que se supone que tiende a ser más estresante el manejo de recurso humano. Se percibe como una consecuencia la presencia de altos niveles de tensión en el trabajo, frustración personal e inadecuadas actitudes de enfrentamiento a las situaciones conflictivas. Busca describir una situación en la que, en contra de las expectativas de la persona, ésta no lograba obtener los resultados esperados por más que se hubiera entrenado de manera profunda y especializada para conseguirlos (Álvarez y Fernández, 1991).

Freudenberg (1974) utilizó el término para referirse a los problemas de los servicios sociales. Pero fue C. Maslach quién dio a conocer esta palabra de forma pública en 1977, dentro del Congreso Anual de la Asociación Americana de Psicólogos (A.P.A.). Ella usó esta expresión para referirse a una situación cada vez más frecuente entre los trabajadores de los servicios humanos y era el hecho de que después de meses o años de dedicación, estos trabajadores acababan "quemándose".

Otros autores también se han dedicado al estudio de esta problemática, ya que la necesidad de estudiarlo va ligada a la preocupación por la calidad de vida laboral del individuo y el desarrollo óptimo de la organización. Es por esto, que el Síndrome de Burnout ha sido abordado tanto desde una perspectiva clínica como también desde una perspectiva psicosocial. La primera, explica el Síndrome de Burnout como un “estado al que llega el sujeto como consecuencia del estrés laboral” (Gil y Peiró, 1997, p. 14). Mientras que la segunda, parte de la concepción del síndrome de Burnout como “un proceso que se desarrolla por la interacción de características del entorno laboral y características personales” (Gil y Peiró, 1997, p. 14).

Dentro de este enfoque psicosocial, Maslach y Jackson (1981) definen el síndrome de Burnout “como un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización en el trabajo que puede desarrollarse en aquellas personas cuyo objeto de trabajo son personas de cualquier tipo de actividad” (Gil y Peiró, 1997, p. 14). Una gran cantidad de autores se han basado en esta definición para realizar estudios del Síndrome de Burnout en diferentes poblaciones, ya que ha sido la definición más aceptada hasta el momento, pues describe los componentes que integran a este síndrome como tal.

Maslach y Jackson (como se citó en Gil y Peiró, 1997,) consideraban que el Burnout se presentaba como una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son: un agotamiento físico y/o psicológico, una actitud fría y despersonalizada en la relación hacia los demás y un sentimiento de inadecuación a las tareas que ha de realizar.

Perlman y Hartman, (como se citó en Mansilla, 2012), presentan tres aspectos relevantes:

- a) La importancia cada vez mayor que los servicios humanos han ido adquiriendo como partícipes del bienestar individual y de la colectividad,
- b) La valoración y mayor exigencia que los usuarios hacen de los servicios sociales, educativos o sanitarios,
- c) Los conocimientos por parte de los investigadores, de los poderosos y perjudiciales efectos del estrés en las personas, así como los ambientes de los que participa el sujeto.

Gil y Peiró (1997), basados en la teoría expuesta por Maslach y Jackson (1981), han descrito los componentes de la siguiente forma:

- Baja realización personal en el trabajo: es abordado por Gil y Peiró (1997), como:

“La tendencia de los profesionales a evaluarse negativamente, y de forma especial esa evaluación negativa afecta a la habilidad en la realización del trabajo y a la relación con las personas a las que atiende. Los trabajadores se sienten descontentos consigo mismo e insatisfechos con sus resultados laborales” (p.15)

- Agotamiento emocional: es descrito por Gil y Peiró (1997), como:

“La experiencia en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismo a nivel afectivo. Es una situación de agotamiento de la energía o los recursos emocionales propios, una experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto “diario” y manteniendo con personas a las que hay que entender como objeto del trabajo como lo son por ejemplo los pacientes, alumnos, etc.” (p.15)

- Despersonalización o deshumanización: Según por Gil y Peiró (1997),

“Se refiere al desarrollo de actitudes y sentimientos negativos, como el cinismo, hacia las personas destinatarias del trabajo. Estas personas son vistas por los profesionales...de forma deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo, lo que conlleva que les culpen de sus problemas...” (p.15)

De igual manera, esta definición ha facilitado la elaboración de escalas que permiten realizar un diagnóstico confiable sobre la presencia del Síndrome de Burnout en diferentes contextos laborales. Entre los diversos instrumentos de evaluación psicométrica existentes para su medición, cabe destacar el Maslach Burnout Inventory (MBI), el cual fue elaborado por Maslach y Jackson en el año 1981. Esta batería consta de 22 ítems y ha sido reconocida como el instrumento por excelencia para la evaluación del síndrome de Burnout. Esta escala como tal mide el agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, que son los componentes de este fenómeno como tal. (Gil y Peiró, 1997)

El "burnout" se considera un proceso continuo, los aspectos esenciales indicados pueden estar presentes en mayor o menor grado. Su aparición no surge de manera súbita sino que emerge de forma paulatina, con un incremento progresivo en la severidad. Podemos distinguir un primer momento en el que las demandas laborales

exceden los recursos materiales y humanos dándose una situación de estrés. Una segunda fase sería de exceso o sobreesfuerzo en la que el sujeto daría una respuesta emocional a ese desajuste, apareciendo signos de ansiedad, fatiga, etc. La situación exigiría del sujeto una adaptación psicológica. El enfrentamiento defensivo correspondería a la tercera fase en la que se va a producir un cambio de actitudes y de conductas con el fin de defenderse de las tensiones experimentadas (Álvarez y Fernández, 1991).

SINTOMAS ASOCIADOS AL SINDROME DE BURNOUT

- *Psicosomáticos*: Fatiga crónica, dolores de cabeza frecuente, problemas de sueño, úlceras u otros desórdenes gastrointestinales, pérdida de peso, hipertensión, asma, dolores musculares (espalda y cuello) y en las mujeres, pérdida de ciclos menstruales.
- *Conductuales*: Absentismo laboral, abuso de drogas, aumento de la conducta violenta, comportamientos de alto riesgo (conducción suicida, juegos de azar peligrosos).
- *Emocionales*: Distanciamiento afectivo, irritabilidad, celos, incapacidad para concentrarse, baja autoestima y deseos de abandonar el trabajo, ideas suicidas.
- *Defensivos*: Negación de las emociones, atención selectiva, ironía, racionalización, desplazamiento de afectos.

SINTOMATOLOGÍA:

1. Los signos psicosomáticos son amenudo tempranos signos de "burnout" y dentro de ellos se incluyen las quejas de fatiga crónica, dolores frecuentes de cabeza y estómago, úlceras o desórdenes gastrointestinales, y pérdida de peso entre otros.
2. Los signos conductuales observados fueron el absentismo laboral, aumento de la conducta violenta y de los comportamientos de alto riesgo tales como conducción imprudente, aficiones suicidas. Incapacidad para relajarse, abuso de fármacos y alcohol, conflictos matrimoniales y familiares.
3. Dentro de los signos emocionales está el distanciamiento afectivo, la impaciencia e irritabilidad, los celos de llegar a convertirse en una persona poco estimada que pueden degenerar en sentimientos paranoicos. Suele ser frecuente la dificultad para concentrarse debido a la ansiedad experimentada por la persona. Se produce así un descenso de las habilidades de memorización de los datos, razonamientos abstractos, elaboración de juicios. Todo ello va a influir directamente en la relación del profesional con el staff y con sus clientes.
4. Los signos surgen de la necesidad de los sujetos con "burnout" para aceptar sus sentimientos. La negación de sus emociones es un mecanismo con el que el sujeto trata de defenderse contra una necesidad que le es desagradable. La supresión consciente de información, el desplazamiento de sentimientos hacia otras situaciones o cosas, la atención selectiva y la intelectualización, son otras formas de evitar la experiencia negativa.

5. En el ambiente laboral también se puede constatar signos de "burnout". Cuando la organización no favorece el necesario ajuste entre las necesidades de los trabajadores y los fines de la institución, aparecen aspectos tales como falta de energías en el equipo, descenso en el interés por los clientes, percepción de estos como "frustrantes", sin remedio, desmotivados; alto absentismo y deseos de dejar ese trabajo. Como consecuencia de todo esto, se produce un decremento de la calidad de los servicios que no es más que la expresión palpable de una pérdida de ilusiones.

DESCRIPCION DEL STAFF "QUEMADO"

1. Falta de energías y de entusiasmo.
2. Descenso del interés por los clientes.
3. Percepción de éstos como "frustrantes", crónicos, desmotivados.
4. Alto absentismo y deseos de dejar ese trabajo por otra ocupación. En el fondo lo que subyace es una gran desmoralización

Del mismo modo, no solo el Síndrome de Burnout es diagnosticado por medio de diferentes escalas psicométricas, sino también por medio de observación clínica, entrevistas semiestructuradas, grupos focales, técnicas proyectivas y de autoevaluación, entre otras. Estas eran inicialmente los medios para realizar un diagnóstico, pero a partir de la construcción de las escalas, éstas pasaron a ser utilizadas como un soporte de respaldo en los resultados de la aplicación de las

pruebas de diagnóstico. En la Tabla 1, se realiza una breve descripción de otras escalas utilizadas para la medida y el diagnóstico del Síndrome de Burnout (Gil y Peiró, 1997).

Tabla 1.		
INSTRUMENTOS PARA LA MEDICIÓN Y DIAGNÓSTICO DEL SÍNDROME DE BURNOUT		
ESCALA	AUTOR	DESCRIPCIÓN
Staff Burnout Scale For Health Professionals (SBS-HP)	Jones (1982)	El SBS-HP está elaborado para la medición del Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud. El cuestionario está conformado por 30 ítems, de los cuales 20 son para evaluar el Síndrome, 10 corresponden a una escala de sinceridad. Dentro de esta prueba, el sujeto indica en qué medida está de acuerdo con lo que se expresa en el ítem, que va de una valoración de 1 a 7, siendo 1 “Totalmente en desacuerdo”, 2 “Bastante en desacuerdo”, 3 “Algo en desacuerdo”, 4 “Algo de acuerdo”, 5 “Bastante de acuerdo” y 6 “Totalmente de acuerdo” (Gil y Peiró, 1997, p. 50)
Tedium Measure (TM)	Pines, Aronson y Kafry (1981)	Es un cuestionario para estimar el Síndrome de Burnout, como un estado de fatiga emocional física y mental, resultado de que la persona se implique en las situaciones emocionalmente demandantes, que afecta a los profesionales de servicio de ayuda. Esta fatiga emocional se caracteriza por sentimientos de impotencia, inutilidad,

		incompetencia y fallo, sensaciones de sentirse atrapado, actitudes negativas hacia el trabajo y hacia otros aspectos de la vida, baja autoestima y bajo autoconcepto. (Pines, 1983; Pines y Aronson, 1988, citado por Gil y Peiró, 1997, p. 52)
BournoutMeassure (BM)	Pines y Aronson (1988)	Este instrumento es una consecuencia de la escala TM, donde se extiende el desarrollo del síndrome de Burnout, no siendo solo en profesionales de servicio de ayuda, sino también en otro tipo de profesiones. El BM está integrado por 21 Ítems que se distribuyen en 3 subescalas: agotamiento físico (7 ítems), agotamiento emocional (7 ítems) y agotamiento mental (7 ítems), los cuales son valorados en una escala de 7 grados que va de “Nunca” (1) a “Siempre” (7). (Gil y Peiró, 1997, p. 52)
Cuestionario Breve de Burnout (CBB)	Moreno y Oliver (1992)	Está compuesto por 21 ítems, que estiman 7 dimensiones (3 ítems por cada dimensión): realización personal en el trabajo, agotamiento emocional, despersonalización, tedio, características de la tarea, clima organizacional y las repercusiones del síndrome en la calidad de vida del sujeto, especialmente en sus relaciones interpersonales. El CBB permite evaluar el síndrome de quemarse, sus antecedentes y consecuencias de manera general. (Gil y Peiró, 1997, p. 61)
Cuestionario de Burnout del Profesorado (CBP)	Moreno y Oliver (1992)	Este es un instrumento específico para los maestros y profesores. Consta de 75 ítems, 2 preguntas

		<p>abiertas, 11 descriptores de la salud física y 9 referencias sociodemográficas o profesionales. Dentro de esta escala sobresale la existencia de cuatro factores principales: estrés, síndrome de Burnout, desorganización y problemática administrativa.</p>
<p>El “MaslachBurnout Inventory” (MBI)</p>	<p>Maslach y Jackson (1981-1986)</p>	<p>Este es el instrumento utilizado con mayor frecuencia para medir el síndrome de Burnout o de quemarse en el trabajo, independientemente del ámbito laboral de la muestra o población objeto de estudio. El MBI está conformado por 22 Ítems; en la versión inicial (Maslach y Jackson, 1981) la escala para evaluar los Ítems presenta una forma de frecuencia y otra de intensidad. La primera, se valora a través de un rango de 7 Adjetivos, que van desde “Nunca” (0) a “Todos los días” (6) en base a la frecuencia en que experimenta cada una de las situaciones planteadas. En cuanto a la intensidad, la escala de evaluación de los Ítems tiene 8 grados y valora la intensidad con que se siente esas mismas situaciones. De igual forma, la escala tiene una segunda versión (Maslach y Jackson, 1986) donde la intensidad no hace parte de las formas de valorar los 22 Ítems, ya que se encontró que tanto la frecuencia y la intensidad se solapaban, por lo que se vio la necesidad de retener la forma de frecuencia y de eliminar la de intensidad. La factorización de los 22 Ítems arrojan 3 factores que son los que constituyen las subescalas del MBI, que son: Agotamiento</p>

		<p>Emocional ó EmotionalExhaustion (EE) conformada por 9 ítems; la segunda, Despersonalización ó Despersonalization (D), que consta de 5 Ítems, y Realización personal en el trabajo, Personal Accomplishment, que cuenta con 8 Ítems. Estas dimensiones se han conceptualizado después de la formulación del MBI y de su factorización. (Gil y Peiró, 1997, p. 54)</p>
--	--	---

De acuerdo a la Tabla 1, se puede observar que son varios los autores que se han interesado por el Síndrome de Burnout y que lo han definido desde diferentes teorías, para plantear instrumentos válidos que arrojen resultados confiables para su medición y diagnóstico.

Además de los instrumentos de medición, es esencial traer a colación los factores desencadenantes y facilitadores del Síndrome de Burnout, ya que este es el resultado de una combinación entre estresores originados tanto en el entorno social como también en el entorno laboral y en el propio sujeto. (Gil y Peiró, 1997, p.63)



Figura 1. Factores Desencadenantes y Facilitadores del Síndrome de Burnout a Nivel Social, Organizacional e Individual.

Fuente: Gil y Peiró (1997)

Es importante para el desarrollo de la presente investigación, tener en cuenta los factores desencadenantes y facilitadores que se mencionan en la Figura 1, pues éstos pueden variar dependiendo de la profesión y el rol que tenga el individuo en la organización en la que está vinculado. De igual manera, se pueden presentar otros elementos desencadenantes y facilitadores del Síndrome de Burnout, de acuerdo al contexto laboral, social y características personales del individuo. Es por esto que se pretende identificar las diferentes manifestaciones de este fenómeno como tal.

5.3 MARCO CONCEPTUAL.

5.3.1 **DESARROLLO DE LAS ORGANIZACIONES:** Es el proceso de análisis de la estructura de una organización para maximizar la satisfacción y eficacia de los individuos, grupos de trabajo y clientes. Es un campo que se encamina a facilitar el proceso de crecimiento organizacional (Muchinsky, 2002).

5.3.2 **HABILIDADES HUMANAS:** Capacidad de trabajar con otras personas, comprenderlas y motivarlas tanto en lo individual como en grupo (Robbins, 2004).

5.3.3 **ORGANIZACIÓN:** Unidad social coordinada deliberadamente, compuesta de dos o más personas, que funciona más o menos de manera continua para alcanzar una o varias metas comunes (Robbins, 2004).

5.3.4 **PERSONALIDAD:** Es un conjunto de rasgos, que no se relacionan entre sí, es decir, el conocimiento de algunos rasgos de la personalidad no sirven para orientarse sobre los otros. A nivel laboral, se han definido características particulares de las personalidades según el rango jerárquico y el género (Fernández Hernández, 1987).

5.3.5 **RENDIMIENTO:** Es lo que el hombre realiza en una determinada actividad o trabajo (en el que influye el entrenamiento) para realizar una actividad o trabajo. El rendimiento es el resultado de la aptitud más la motivación (Fernández Hernández, 1987).

5.3.6 SÍNDROME DE BURNOUT: también conocido como síndrome de desgaste ocupacional o profesional, es un padecimiento que se produce como respuesta a presiones prolongadas que una persona sufre ante factores estresantes emocionales e interpersonales relacionados con el trabajo. (<http://www.cegesti.org/exitoempresarial>. 2013).

5.3.7 ESTRÉS: es la respuesta automática y natural de nuestro cuerpo ante las situaciones que nos resultan amenazadores, desafiantes, nocivos o desagradables y consiste, básicamente, en una movilización de recursos: fisiológicos y psicológicos para poder afrontar tales demandas. (<http://www.psicologoenvaleencia.es>. 2013)

5.3.8 ESTRÉS LABORAL: El estrés es atribuible a un desajuste entre las personas y el trabajo, a las malas relaciones y a la presencia de violencia psicológica o física en el lugar de trabajo, así como a conflictos entre el papel que desempeñan los trabajadores en el trabajo y fuera de éste. (<https://osha.europa.eu/es>, 2013).

5.3.9 ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO: son definidas como un proceso donde intervienen pensamientos y acciones que realiza el individuo para manejar una situación que ha percibido como estresante. En otras palabras, “Son aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas externas o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo” (Lazarus y Folkman, 1986, p. 164)

5.3.10 CALIDAD DE VIDA: La calidad de vida esta significativamente relacionada con funcionamiento de la sociedad, las normas y valores sociales, que el individuo debe asumir, especialmente, frente a sus aspiraciones y el nivel de satisfacción

frente al desarrollo de su vida, que forma parte de la construcción que hace acerca de su bienestar psicológico. (Victoria, 2005)

Igualmente, la calidad de vida está relacionada con diferentes ámbitos de la vida del ser humano, uno de ellos es el laboral, el cual está estrechamente relacionado con la satisfacción que le proporciona el trabajo al individuo, pues la calidad de vida laboral puede ser definida como “las condiciones y ambientes de trabajo favorables que protegen y promueven la satisfacción de los empleados mediante recompensas, seguridad laboral y oportunidades de desarrollo personal” (Lau, 2000, citado por Segurado y Argulló, 2002, p.830)

6. DISEÑO METODOLOGICO.

Para alcanzar los objetivos de estudio y contestar la pregunta de investigación, se requiere de la construcción de un diseño metodológico que oriente el desarrollo del presente trabajo. En este sentido, cabe anotar que el trabajo que se realiza es *monográfico*, relacionado con el tratamiento detallado de un tema específico desde las perspectivas de diversos autores. Para hacer una monografía, no basta solo con referir presupuestos teóricos pertinentes para la investigación; además de ello, es necesario que el proponente del proyecto sea hacedor de sus propias interpretaciones, a la luz de tales premisas referidas en la construcción de la monografía, que en esta vía va más allá de parecerse a una enciclopedia o a una historia, y se acerca más a la idea de un ensayo (Eco, 1996). Teniendo ahora mayor claridad sobre la dirección en la que se orienta la construcción de este tipo de trabajo, se determina que el tema específico a tratar, es el “síndrome de Burnout abordados en los trabajos de investigación, realizados en la ciudad de Medellín, 2002-2011”; asunto que se aborda a partir de diferentes presupuestos teóricos aportados por autores que documentan el tema.

6.1 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN: cualitativo

Según Strauss & Corbin (2002) la investigación cualitativa es aquella que “produce hallazgos a los que no se llega por medio de procedimientos estadísticos y otros medios de cuantificación...es el proceso no matemático de interpretación, realizado con el propósito de descubrir conceptos y relaciones en los datos brutos y luego organizarlos en un esquema explicativo teórico”.(p. 12). Por lo tanto, este estudio tiene un enfoque cualitativo, ya que busca caracterizar o describir un fenómeno

específico, a través del registro, análisis e interpretación de estudios científicos realizados sobre éste, que conlleven a la construcción de un nuevo conocimiento. En otras palabras, esta investigación no se basa en la cuantificación y medición de datos, sino en describir características del fenómeno estudiado para su comprensión.

En lo relacionado con el enfoque, se reconoce ésta, como una investigación cualitativa; este paradigma se caracteriza por “la utilización de un diseño flexible para enfrentar la realidad”, el uso de variables conceptuales – no numéricas - además, se orienta al proceso y a unos resultados válidos mas no generalizables (Tamayo, 1999).

6.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Descriptivo.

Hernández, Fernández & Baptista (2000) señalan que los estudios descriptivos “Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. Desde el punto de vista científico, describir es medir. Esto es, en un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así —y valga la redundancia— describir lo que se investiga” (p. 60). En otras palabras es decir como es y cómo se manifiesta un determinado fenómeno, tal y como se presenta en el campo de estudio.

A partir de lo anterior, se puede decir que los estudios descriptivos son aquellos que “buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis” (Dankhe, 1986, citado por Hernández, Fernández & Baptista, 2000, p. 60). Es por esto que esta investigación se basa en un nivel investigativo descriptivo, ya que pretende describir

las manifestaciones de un determinado fenómeno, en este caso, del Síndrome de Burnout, a partir de diferentes referentes teóricos que apoyan y sustentan el trabajo investigativo.

Esta monografía se presenta como una investigación de *tipo descriptiva*, pues como lo sustenta (Tamayo 1999), “se propone (...) describir de modo sistemático las características de una población, situación o área de interés”. Además, su búsqueda está encaminada meramente a un proceso descriptivo de acontecimientos, por tanto, deja de lado el interés por hacer predicciones, explicar o comprobar hipótesis; asunto que conserva una relación estrecha con el objetivo hacia el cual se dirige el presente trabajo.

6.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACION: No experimental

La presente investigación es un estudio monográfico que pretende hallar, mediante una revisión bibliográfica, determinadas características de la temática abordada, por lo tanto el diseño de la investigación es no experimental, en donde no se manipulan variables, ya que esta consiste en “observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlo...no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador y a partir de allí se describen.” (Hernández, Fernández & Baptista, 2000, p. 184).

De esta manera, este trabajo investigativo busca recoger información sobre la problemática de estudio tal cual como se presenta, sin que exista un factor externo que intervenga, ya que la idea es describir las manifestaciones del fenómeno como tal.

El trabajo utiliza un *diseño no experimental*, por tanto se enfoca en “observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para después analizarlos (...) No se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza” (Sampieri, 2007, p.205). En este sentido, se da una observación documental del tema a tratar, mediada por el aporte a modo de análisis por parte de las proponentes de la monografía.

6.4 MÉTODO

Méndez (1995) afirma que “La inducción es ante todo una forma de raciocinio o argumentación. Por tal razón conlleva un análisis ordenado, coherente y lógico del problema de investigación, tomando como referencia premisas verdaderas. Tiene como objetivo llevar a conclusiones que estén en “relación con sus premisas como el todo lo está con las partes.” (p. 63).

Con base a lo anterior, se puede decir que el presente trabajo investigativo es de carácter inductivo, el cual permite extraer proposiciones generales desde una observación de hechos particulares, en este caso, la investigación estará enfocada en el análisis bibliográfico de estudios realizados sobre el Síndrome de Burnout, profundizando rigurosamente el tema, de manera tal que, se generen nuevos

conocimientos sobre este fenómeno, partiendo de situaciones particulares para llevarlo a situaciones generales..

6.5 POBLACIÓN Y MUESTRA.

La población es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo. En la medida en que este es un estudio monográfico, se toma la totalidad de las investigaciones que se alcanzaron a ubicar con referencia a la temática objeto de estudio, de esta manera la muestra para este caso será la totalidad de la población.

7. PLAN DE MANEJO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

7.1 ANÁLISIS INTRATEXTUAL.

En esta investigación se realizó un análisis intratextual que permitió hacer una lectura y análisis riguroso de los textos objeto de investigación. Logrando así, realizar una clasificación de diversos elementos que se encuentren en cada material bibliográfico, aportando elementos significativos para el avance de esta investigación.

7.2 ANÁLISIS EXTRATEXTUAL.

La presente investigación se fundamenta en el análisis de estudios realizados sobre el Síndrome de Burnout, por lo tanto, fue crucial llevar a cabo un análisis extratextual que permita contextualizar el material bibliográfico, de tal forma, que haya una comprensión holística de esta revisión bibliográfica, que en este caso, es el objeto de investigación.

8. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

TIEMPO	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4
ACTIVIDADES				
Planteamiento del tema	X			
Indagación sobre el tema	X	X		
Planteamiento del problema		X		
Construcción del anteproyecto		X		
Presentación del anteproyecto			X	
Construcción del marco Teórico			X	
Recolección de información			X	X
Análisis de resultados.				X
Presentación final del trabajo				X

9. PRESUPUESTO

PRESUPUESTO GLOBAL DEL TRABAJO DE GRADO				
RUBROS	FUENTES			TOTAL
	Estudiante	IUE	Externa	
Personal	100.000			100.000
Material y suministro				
Salidas de campo (Visitas a las Bibliotecas)	145.000			145.000
Bibliografía				
Equipos				
Otros:	700.000			700.000
TOTAL				945.000

DESCRIPCIÓN DE MATERIAL Y SUMINISTRO				
Descripción de tipo de Material y/o suministro	Costo			Total
	Estudiante	IUE	Externa	
Hojas				
Impresiones				
Fotocopias				
Otros				
TOTAL				

DESCRIPCIÓN DE SALIDAS DE CAMPO				
Descripción de las salidas	Costo			Total
	Estudiante	Institución – IUE	Externa	
Universidad de Antioquia	20.000			
Universidad San Buenaventura	30.000			
Universidad Cooperativa de Colombia	20.000			
Fundación Universitaria Luis Amigó	15.000			
Universidad Pontificia Bolivariana	30.000			
Institución Universitaria de Envigado	30.000			
Otros				
TOTAL				145.000

DESCRIPCIÓN BIBLIOGRAFIA				
DESCRIPCIÓN BIBLIOGRAFIA	FUENTES			TOTAL
	Estudiantes	IUE	Externa	
Compra de libros				
TOTAL				

DESCRIPCIÓN EQUIPOS				
DESCRIPCIÓN EQUIPOS	FUENTES			TOTAL
	Estudiantes	IUE	Externa	
Computador				
TOTAL				

DESCRIPCIÓN OTROS				
DESCRIPCIÓN OTROS	FUENTES			TOTAL
	Estudiantes	IUE	Externa	
Internet				
Fotocopias	100.000			100.000
Argollada y empastada				
servicios públicos				
Otros: Asesorías académicas	600.000			600.000
TOTAL				700.000

10. IMPACTO Y RESULTADOS ESPERADOS

- Generar conocimiento frente a las manifestaciones del síndrome de Burnout en los diferentes contextos laborales, de manera que se pueda observar la influencia del contexto en la forma de manifestación del síndrome de Burnout.
- Generar un impacto en la comunidad académica, de tal forma que la información recolectada ayude a los futuros investigadores, en el diseño de programas de prevención e intervención del Síndrome de Burnout.
- Que el presente trabajo investigativo sea una fuente de apoyo para futuras investigaciones que realicen los estudiantes, tanto de la Institución Universitaria de Envigado como también de otras instituciones académicas.

11. COMPROMISOS Y ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN

El presente proyecto será dado a conocer a través de una exposición en la Institución Universitaria de Envigado, en donde quedará una constancia impresa y electrónica de este proyecto, para que otros investigadores tengan acceso a los resultados de este estudio, ya que servirán de base teórica para la formulación y desarrollo de nuevas investigaciones que surjan frente al fenómeno abordado.

12. CONSIDERACIONES ETICAS

Según la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos año 1981, se citan aquí las notificaciones y actos administrativos concernientes a los procesos de desempeños.

CAPÍTULO IV, DE LA PUBLICACIÓN Y NOTIFICACIÓN DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS

Artículo 72: Los actos administrativos de carácter general o que interesen a un número indeterminado de personas, deberán ser publicados en la GACETA OFICIAL que corresponda al organismo que tome la decisión. Se exceptúan aquellos actos administrativos referentes a asuntos internos de la administración. También serán publicados en igual forma los actos administrativos de carácter particular cuando así lo exija la Ley.

Como la evaluación del desempeño es un acto interno de la administración es de carácter particular de cada organización y no es regulada por esta ley.

En caso que los resultados de la evaluación del desempeño el trabajador sientan que sus derechos son menoscabados entra en juego la ley orgánica del trabajo año 1997, que cita lo siguiente.

CAPÍTULO I, DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 2º: El Estado protegerá y enaltecerá el trabajo, amparará la dignidad de la persona humana del trabajador y dictará normas para el mejor cumplimiento de su

función como factor de desarrollo, bajo la inspiración de la justicia social y de la equidad.

Artículo 3º: En ningún caso serán renunciables las normas y disposiciones que favorezcan a los trabajadores.

Parágrafo Único: La irrenunciabilidad no excluye la posibilidad de conciliación o transacción siempre que se haga por escrito y contenga una relación circunstanciada de los hechos que la motiven y de los derechos en ella comprendidos. La transacción celebrada por ante el funcionario competente del trabajo tendrá efecto de cosa juzgada.

Con lo antes expuesto por esta ley se quiere demostrar que de presentarse el caso que un trabajador sea evaluado de una manera discriminatoria tomando en cuenta factores tales como sexo , edad ,color y religión el mismo puede ampararse en el seno de esta ley.

LEY DEL PSICÓLOGO (LEY 1090): Partiendo de lo decretado por el Congreso de Colombia en la LEY No. 1090, “Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de psicología, se dicta el código deontológico y bioética y otras disposiciones”, se hace pertinente resaltar lo estipulado en el CAPITULO VII; De la Investigación Científica, la Propiedad Intelectual y las Publicaciones; del TITULO VII (Del Código Deontológico y Bioética para el ejercicio de la Profesión de Psicología), que es tenido en cuenta para efectos del presente proceso de investigación.

13. CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta que no se debe hacer una generalización de los resultados en la medida en que el estudio es de carácter monográfico, si se pueden hacer algunas consideraciones generales las cuales se plantean a continuación.

La parte personal de cada ser humano vista desde sus características de personalidad es importante, ya que aunadas al ámbito donde se esté desempeñando o desarrollando tiende a manifestar signos y síntomas que pueden ser definidos como síndrome de burnout.

En algunos sectores se entiende que la formación profesional incide directamente en la presencia del síndrome por el nivel de responsabilidad al cual deben enfrentarse en el día a día.

La decisiva influencia de la formación de cada individuo en la que se cometen errores o no, y que hace posible cierta responsabilidad, incrementan las falsas expectativas, donde existe una desconexión entre los conocimientos teóricos y su aplicación, con una ausencia en la adquisición de habilidades frente al estrés laboral.

Las condiciones del contexto del trabajo o el lugar donde realice sus labores, son escasamente cuidadas y aún no se les da la importancia que tienen, primando más los intereses productivos, económicos o sociales que la satisfacción de los trabajadores

o de las personas en general que llevan a que se entiendan como características y síntomas del síndrome de Burnout.

Desde los estudios que se revisaron, existe cierta coincidencia en la urgencia de conocer y determinar las condiciones tanto a nivel individual, social y laboral, de igual manera, tener en cuenta el manejo de las relaciones de los equipos de trabajo o de los grupos sociales a los que pertenece el individuo en su interacción cotidiana, para de esta manera poder evaluar las condiciones que se evidencian como generadores del síndrome de Burnout.

Independiente de conocer las causas de activación en una persona del posible síndrome de Burnout, y del ámbito en el cual se está desempeñando social, económica y culturalmente, es importante tener en cuenta que la labor del Psicólogo es determinante, ya que a través de un proceso de intervención logra en el individuo la identificación y manejo de las condiciones generadoras de estrés, agotamiento, irritabilidad, entre otras, las cuales se tienen en cuenta al diagnosticar un síndrome de Burnout.

Aparte de las responsabilidades que tenga el individuo en su lugar de desempeño, si no se hace un adecuado proceso de selección, donde choquen las habilidades y destrezas de la personas seleccionadas con lo requerido por el ámbito donde se va a desempeñar, se puede llegar a identificar que la no presencia de resultados esperados se debe a condiciones generadas por agotamiento la cual es conocido como síndrome de Burnout.

De acuerdo a lo anterior, el síndrome de Burnout hace parte de un proceso subjetivo, en el cual se interrelacionan factores que pueden ser facilitadores o detonantes en su aparición, tales como: las estrategias con las que cuenta el individuo para afrontar el estrés, rasgos de personalidad, características demográficas (edad, sexo, estado civil, número de hijos, etc.), el nivel de desarrollo que tiene de sus competencias tanto laborales como personales, las condiciones sociales y el ambiente laboral en las que se encuentra inmerso, la motivación y el empoderamiento que el trabajador siente frente a su rol profesional y laboral.

En síntesis, el Síndrome de Burnout aparece en el individuo como una respuesta al estrés laboral crónico, y que implica una experiencia subjetiva interna, contenida por sentimientos y actitudes, que afectan significativamente la calidad de vida del individuo y la efectividad de la organización. (Gil y Peiró, 1997, p.14)

14. RECOMENDACIONES

Ser cauteloso al evaluar a una persona a la cual se puede considerar que pueda presentar el síndrome de Burnout, ya que un diagnóstico inadecuado y su intervención, podría traer consecuencias que irían en detrimento de la calidad de vida del individuo.

No siempre una persona que presente altos niveles de estrés u otros síntomas similares debe ser diagnosticada con síndrome de Burnout, para lo cual se requiere hacer un estudio minucioso y con personas conocedoras de la temática.

El síndrome de Burnout para ser diagnosticado, se debe hacer por medio de un grupo interdisciplinario el cual debe contar con la participación de un profesional del área de la psicología.

15. REFERENCIAS

- Alvarán Flórez, Liliana. (2002). *Síndrome de Burnout en una muestra de auxiliares de enfermería: estudio exploratorio* (Trabajo de grado para optar al título de psicólogo). Universidad San Buenaventura, Medellín, Colombia.
- Álvarez Gallego, E. y Luis Fernández Ríos. (1991). El Síndrome de "Burnout" o del Desgaste Profesional: Revisión de Estudios. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*. Vol. 11 (39). Recuperado de <http://revistaaen.es/index.php/aen/article/view/15231>
- Ardila Quiroz, Gloria M. y Bedoya Ríos, Irma R. (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 generadores del Síndrome de Burnout*(Trabajo de grado para optar al título de psicólogo) {CD-ROOM}. Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.
- Barreto Rocha, Sonia M. (2009). *Síndrome de Burnout en los empleados operativos de cinco hoteles de la ciudad de Itagüí en el año 2009*(Trabajo de grado para optar al título de psicólogo). Universidad Cooperativa de Colombia, Medellín, Colombia.
- Blanch Ribas, Josep M., Espuny Tomás, María J., Gala Durán, Carolina y Martín Artilles, Antonio. (2003). *Teorías de las relaciones laborales. Fundamentos*.

Barcelona: Editorial UOC. Recuperado de http://books.google.com.co/books?id=5ign84vqC7YC&pg=PA67&dq=calidad+de+vida+laboral&hl=es419&sa=X&ei=ZUN_Udn8L_TE4APakoCYCg&sqi=2&ved=0CC0Q6AEwAA#v=onepage&q=calidad%20de%20vida%20laboral&f=false

Botero de Mejía, Beatriz E. y Pico Merchán, María E. (2007). Calidad de vida relacionada con la salud (CVRS) en adultos mayores de 60 años: una aproximación teórica. *Hacia la Promoción de la Salud*. Vol. 12, p. 11 – 24. Recuperado de http://promocionsalud.ucaldas.edu.co/downloads/Revista%2012_2.pdf

Cadena Mejía, Carolina. (2011). *Salud ocupacional en prevención al síndrome de Burnout* (Trabajo de grado para optar al título de psicólogo) {CD-ROOM}. Fundación Universitaria Luis Amigó, Medellín, Colombia.

Cano Vindel, A. (2001). Estrés y Afrontamiento. *Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés*. Recuperado de: <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/faq/index.htm>

Carmona Díaz, Betsy J., Contreras Velásquez, Karla M. y Gutiérrez Olaya, Diana G. (2011). *Estrategias de acompañamiento psicológico para el personal cuidador y para el adulto mayor, usuarios de la Fundación Pan y Amor por Colombia durante el segundo semestre del año 2011 en la ciudad de Medellín, Antioquia*

(Trabajo investigativo del proceso de práctica). Institución Universitaria de Envigado, Medellín, Colombia.

Castaño Calle, Omaira y González Sánchez, Alejandra. (2005). *Relación del estrés, mobbing y burnout con el clima laboral de las organizaciones*(Trabajo de grado para optar al título de psicólogo). Fundación Universitaria Luis Amigó, Medellín, Colombia.

Chiang, Margarita; Martín, M. José y Núñez, Antonio. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas. Recuperado de http://books.google.com.co/books?id=v_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover&dq=clima+organizacional&hl=es419&sa=X&ei=E0t_UffWDIRJ0wG-hoDYCA&ved=0CDYQ6AEwAg#v=onepage&q=clima%20organizacional&f=false

Eco, Umberto; (1996), *Cómo se hace una Tesis. Técnicas y procedimientos de Investigación, estudio y escritura*. Barcelona: Editorial Gedisa S.A.

Fernández Hernández, Máximo. (1987). *Psicología del Trabajo. La adaptación del hombre a su tarea*. Madrid – Barcelona: Editorial Index.

Franco Blanco, Jennifer V., Montoya Arenas, David A., Montoya Bohórquez, Elizabeth; Polo Vargas, Carolina y Ramírez Restrepo, Olga C. (2006). *Síndrome de Burnout y Locus de Control en el personal de la Clínica Universitaria*

Bolivariana de la ciudad de Medellín (Trabajo de grado para optar al título de psicólogos). Universidad Pontificia Bolivariana, Medellín, Colombia.

Franco Cuervo, Carolina y Quiroz Martínez, Emerson. (2006). *Síndrome de Burnout y locus de control en el personal paramédico de las ciudades de Medellín y Cali*(Trabajo de grado para optar al título de psicólogo). Universidad Pontificia Bolivariana, Medellín, Colombia.

Galeano Marín, Eumelia. Sandoval, Carlos A. Alvarado, Sara Victoria. Vasco, Carlos E. Vasco, Eloísa. Luna, Maria Teresa (2007). Unidad 3 El procesos de recolección de información: técnicas e instrumentos.

Galeano Tuberquia, Franklin H. (2009). *Relación entre estrés laboral y el síndrome de Burnout en un grupo de directoras comerciales multinivel Medellín*(Trabajo de grado para optar al título de psicólogo). Universidad Cooperativa de Colombia, Medellín, Colombia.

Gil-Monte, Pedro y Peiró, José M. (1997). *Desgaste Psíquico En El Trabajo: El Síndrome De Quemarse En El Trabajo*. Madrid: Editorial Síntesis

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2000). *Metodología de la investigación*. (2º ed.). México: Mc Grawhill editores S.A.

http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf. Recuperado en 2013.

http://www.psicologoenvalecia.es/archivos_psicologia/conceptualizaciondelestres.pdf. Recuperado en 2013.

https://osha.europa.eu/es/topics/stress/definitions_and_causes. Recuperado en 2013

Isaza Arango, Ana M., Londoño Valencia, Maria C., Salazar Vélez, Andrea; Sierra Múnera, Ana I. y Uribe Naranjo, Natali. (2008). *Síndrome de Burnout en roles de dirección* (Trabajo de grado para optar al título de psicólogo). Universidad Pontificia Bolivariana, Medellín, Colombia.

Lazarus, R., y Folkman, S. (1986). *Estrés Y Procesos Cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.

Londoño Villa, Manuela; Ruiz Jiménez, Mónica y Sierra Sernaitis, Manuela. (2007). *Síndrome de Burnout y locus de control en el personal del Hospital E.S.E San Vicente de Paul del municipio de Caldas* (Trabajo de grado para optar al título de psicólogos). Universidad Pontificia Bolivariana, Medellín, Colombia.

Lopera Velásquez, Leidy J. (2010). *Una mirada al Síndrome de Burnout en los empleados de la Sociedad San Vicente de Paul sede Medellín durante el primer semestre de 2010* (Trabajo de grado para optar al título de psicólogo). Institución Universitaria de Envigado, Medellín, Colombia.

López Piedrahita, Heidy y Vélez Gómez, John J. (2006). *Propuesta de prevención e intervención de Burnout en psicólogos adscritos a empresas de servicios*

(Trabajo de grado para optar el título de especialización en psicología organizacional). Universidad San Buenaventura, Medellín, Colombia.

Martín, M., Jiménez, M., y Fernández-Abascal, E. (2010). Estudio Sobre La Escala De Estilos Y Estrategias De Afrontamiento (*E³a*). *Revista Electrónica de Motivación y Emoción*. Vol.3 (4). Recuperado de <http://reme.uji.es/articulos/agarce4960806100/texto.html>

Márquez Jiménez, Carlos S., Correa Builes, Julián y Morad Ochoa, Suad Z. (2008). *Síndrome de Burnout en el personal docente básica primaria de la Institución Educativa El Bosque, de la ciudad de Medellín 2008*(Trabajo de grado para optar al título de psicólogos). Universidad Cooperativa de Colombia, Medellín, Colombia.

Mansilla, F. (2012). *Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica. Como influyen los Factores de Riesgos psicosociales en el trabajo y su prevención*. Madrid: Editorial Académica Española. Recuperado de http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo4_1.shtml

Méndez Álvarez, C. E. (1995). *Metodología: guía para elaborar, diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas*. Buenos Aires: McGraw-Hill.

Méndez Álvarez, Carlos E. (2006). *Clima organizacional en Colombia El IMCOC: un método de análisis para su intervención*. Bogotá D.C: Centro Editorial

Universidad del Rosario. Recuperado de
<http://repository.urosario.edu.co/bitstream/10336/914/1/Clima%20organizacional.pdf>

Mira Franco, Katherine; Salazar Rendón, Valentina y Urán Cadavid, Kelly M.(2005). *Aproximaciones teóricas y hallazgos empíricos sobre el síndrome de Burnout. Estado de arte*(Trabajo de grado para optar al título de psicóloga). Universidad Pontificia Bolivariana, Medellín, Colombia.

Moreno, B. y Peñacoba, C. (1999). Estrés asistencial en los servicios de salud. En M. A. Simón (Eds). *Psicología de la salud* (pp. 739-764). Madrid, España: Biblioteca Nueva

Moreno, B., Garrosa, E. y González, J. (2000). La Evaluación del Estrés y El Burnout del profesorado: el CBP-R. *Revista de psicología del Trabajo y las Organizaciones*. Vol.16 (1), p.331-349. Recuperado de http://www.uam.es/gruposinv/esalud/Articulos/Salud%20Laboral/cuestionario_cbp-r.pdf

Muchinsky, M. Paul. (2002). *Psicología Aplicada al Trabajo*. México: International Thomson Editores, S.A.

Ospina Grisales, Sandra M. y Donado Montoya, Margarita R. (2011). *Estudio cualitativo del síndrome de Burnout dentro de la Institución Educativa Ana de Castrillón de la ciudad de Medellín para el 2010*(Trabajo de grado para optar

por el título profesional de psicología) {CD-ROOM}. Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.

Peiró, José M. (2005). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Ediciones Pirámide.

Pérez Jáuregui, Isabel. (2005). *Estrés laboral y síndrome de Burnout. Sufrimiento y sinsentido en el trabajo. Estrategias para abordarlo* (1ra ed.). Buenos Aires: Psicoteca editorial.

Quiceno, Japcy Margarita y Vinaccia Alpi, Stefano. (2007) *Burnout: "Síndrome De Quemarse En El Trabajo (Sqt)*. Universidad De San Buenaventura, Medellín, Colombia. *Aceptado, Noviembre 14/2007*

Quintero Rendón, Sandra Y. (2008). *Diagnóstico del síndrome de Burnout o desgaste profesional en funcionarios que atienden público de forma masiva en una entidad promotora de salud de la ciudad de Medellín durante el periodo 2007-2008* (Trabajo de grado para optar al título de psicóloga). Universidad Cooperativa de Colombia, Medellín, Colombia.

Ríos Vidal, Alexandra. (2012). *Bienestar social laboral en las empresas como proceso para lograr calidad de vida*. Recuperado de <http://intellectum.unisabana.edu.co:8080/jspui/bitstream/10818/2904/1/Alexandra%20R%C3%ADos%20Vidal%20Trabajo.pdf>

Robbins, P. Stephen. (2004). *Comportamiento Organizacional. El libro más completo de comportamiento organizacional basado en la realidad*. México: Pearson Educación.

Sampieri, Hernández Roberto. Collado, Fernández Carlos. Lucio, Baptista Pilar. (2007). *Metodología de la Investigación*. México: Cuarta Edición. McGraw – Hill Interamericana.

Sarason, I., y Sarason, B. (1996). *Psicología Anormal. El Problema de la Conducta Inadaptada*. México: Prentice Hall Inc.

Segurado, A. y Argulló, E. (2002). Calidad de vida Laboral: Hacia un enfoque Integrador desde la Psicología Social. *Revista Pscothema*. Vol. 14 (4), p. 828-836. Recuperado de: <http://www.psciothema.com/pdf/806.pdf>

Strauss, A. y Corbin, Juliet (2002). *Bases de la investigación cualitativa: técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Colombia, Medellín: Editorial Universidad de Antioquia.

Tamayo Y Tamayo, Mario. (1999). Serie. Aprender a Investigar. Módulo 5 El proyecto de investigación. Santa Fe de Bogotá: ARFO Editores Ltda. ICFES.

Velásquez Fernández, Manuel. (2005). *Mobbing, violencia física y estrés en el trabajo. Aspectos jurídicos de los riesgos psicosociales*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000

Victoria, C. (2005). El Bienestar Psicológico: Dimensión Subjetiva de la Calidad de Vida. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*. Vol. 8 (2), p. 1-20.

Recuperado

de:

<http://www.revistas.unam.mx/index.php/rep/rep/article/viewFile/19260/18262>

Yupanqui, D. (2009). *Análisis de un texto literario, consideraciones pedagógicas para analizar una obra literaria*. Recuperado de: <http://suite101.net/article/el-analisis-de-un-texto-literario-a2776>