IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES INTRALABORALES RELACIONADOS CON EL SINDROME DE BURNOUT EN DOCENTES DE COLEGIOS PUBLICOS Y PRIVADOS DE COLOMBIA E HISPANOAMERICA EN LOS ULTIMOS 10 AÑOS

NELSON MAURICIO GALVEZ GOMEZ

OMAR GOMEZ VILLANUEVA

LUZ ADRIANA GUZMAN CAÑAS

LAURA CRISTINA ORTIZ PEREZ

UNIVERSIDAD CES

ESPECIALIZACION EN SALUD OCUPACIONAL PARA MEDICOS

FACULTAD DE SALUD PÚBLICA

MEDELLIN

2015

IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES INTRALABORALES RELACIONADOS CON EL SINDROME DE BURNOUT EN DOCENTES DE COLEGIOS PUBLICOS Y PRIVADOS DE COLOMBIA E HISPANOAMERICA EN LOS ULTIMOS 10 AÑOS

NELSON MAURICIO GALVEZ GOMEZ

OMAR GOMEZ VILLANUEVA

LUZ ADRIANA GUZMAN CAÑAS

LAURA CRISTINA ORTIZ PEREZ

TRABAJO DE GRADO

ASESORA

LUZ CLEMENCIA CADAVID RIOS

Psicóloga, Magister en Neuropsicología, Especialista En Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo, Especialista en Gestión del Talento Humano y la Productividad

UNIVERSIDAD CES

ESPECIALIZACION EN SALUD OCUPACIONAL PARA MEDICOS

FACULTAD DE SALUD PÚBLICA

MEDELLIN

2015

DEDICATORIA

A todos aquellos profesores que con gran sacrificio y actitud han hecho posible todos nuestros objetivos y realizaciones personales.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. INTRODUCCIÓN	9
2. OBJETIVOS	10
2.1 OBJETIVO GENERAL	10
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	10
3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	11
3.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
4. JUSTIFICACIÓN	13
5. MARCO TEÓRICO	14
5.1 DEFINICIONES	14
5.1.1 Del Burnout al Engagement, las dos caras de la moneda.	14
5.1.2 Salud laboral (sola) y condiciones de trabajo.	17
5.1.3 Conflictos interpersonales.	18
5.1.4 Estrés laboral.	18
5.1.5 Síndrome de burnout.	19
5.1.6 Cuestionario de Maslach Burnout Inventory	21
5.1.7 Factores de riesgo psicosocial intra-laboral, asociado al síndrome de burnout.	26
5.1.7.1 Condiciones intra-laborales.	26
6. METODOLOGÍA	33
6.1 ENFOQUE METODOLÓGICO DEL PROYECTO	33
6.2 TIPO DE PROYECTO	33
6.3 POBLACIÓN OBJETO DEL ESTUDIO	33
6.4 OBTENCIÓN DE DATOS	33
6.5 CRITERIOS DE EXCLUSIÓN E INCLUSIÓN	33
6.5.1 Criterios de inclusión.	33
6.5.2 Criterios de exclusión.	33

Pág.

6.6 CATEGORÍAS PRELIMINARES DE ANÁLISIS 34

7. SÍNTESIS DE ESTUDIOS SOBRE EL SÍNDROME DE BURNOUT Y DE LAS DIMENSIONES AFECTADAS 35

7.1 Dimensiones psicosociales afectadas en el síndrome de Burnout 40

7.2 Dominios psicosociales afectados en el síndrome de Burnout 40

8. ANÁLISIS Y RECOMENDACIONES 41

8.1 Recomendaciones para la prevención Síndrome de Burnout desde la seguridad y salud en el trabajo y la psicología ocupacional positiva 42

8.2 Intervención del Síndrome de Burnout en el Individuo, desde la Psicología Ocupacional Positiva 43

8.3 Intervenciones desde la Psicología Ocupacional Positiva a nivel Organizacional 44

8.4 Intervenciones desde la Psicología Ocupacional Positiva a nivel administrativo con un enfoque de prevención de riesgos laborales y de seguridad y salud en el trabajo 45

8.5 Intervención del Estrés y el Riesgo Psicosocial: Método SOLVE (OIT) 49

8.6 Intervención del Estrés en el Trabajo 49

9. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES 53

10. BIBLIOGRAFÍA 58

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Categorías preliminares de análisis	**34**
Tabla 2. Síntesis de Estudios sobre el Síndrome de Burnout y de las dimensiones afectadas	**35**

LISTA DE FIGURAS

Pág.

Figura 1. Dimensiones del síndrome de Burnout **21**

RESUMEN

El siguiente estudio relaciona los factores de riesgos intra-laborales que influyen en la presentación del síndrome de BURNOUT en los profesores de colegios públicos y privados de Colombia e Hispanoamérica, utilizando una serie de dimensiones y dominios, localizándolos en estos, para así poder interpretarlos de una manera más objetiva y cuantitativa. *Resultados*: la claridad del rol (14,5%) es el factor más importante en la presentación de dicho síndrome en los países estudiados. *Conclusiones:* en muchos países de Hispanoamérica no hay estudios que evidencien factores de riesgo para este síndrome, cuya importancia toma cada día más relevancia como uno de los principales diagnósticos del plantel docente.

PALABRAS CLAVE: Síndrome de BURNOUT, Estrés, Desgaste emocional, Dimensiones, Dominios, Docentes, Síndrome de Quemarse en el trabajo, Agotamiento emocional, Estrategias de afrontamiento, Cansancio del profesor, Factores intra-laborales.

1. INTRODUCCION

Situación del docente en Colombia

El mundo actual se ha visto afectado por una serie de cambios que conllevan a un estilo de vida más agitado, lo que se ve reflejado en todos los aspectos de una persona, en especial en el ámbito laboral, favoreciendo un incremento en las enfermedades relacionadas con el estrés laboral. La profesión docente es siempre una actividad de dos caras con una puerta por la que podemos entrar o salir. Por una parte la enseñanza puede vivirse con optimismo y convertirse en una forma de auto-realización profesional, por otra parte no es posible esconder la otra cara de la profesión, exigente , a veces físicamente agotadora , sujeto siempre al juicio de un público que con sus preguntas los pone a prueba, no solo en sus conocimientos , sino también en su propia coherencia personal. Además hay que tener en cuenta que esta profesión logra que se involucren con facilidad en las vidas de sus alumnos, lo que implica una carga afectiva importante(1,2)

Los docentes son seres humanos en los que es importante tener en cuenta de forma integral los aspectos bio-psicosociales, ya que como conceptualiza la OMS sobre salud "es el estado de completo bienestar físico mental y social y no tan solo la ausencia de enfermedad o afección"(3). Además de factores intra-laborales, hay factores extra-laborales que afectan el desempeño laboral del docente tales como: La violencia social, los problemas familiares, los traslados forzados, las características de las familias de los alumnos, estos factores extra-laborales no son del alcance de este análisis.(4).

Una buena educación impartida por los profesores puede reducir significativamente las diferencias sociales o reproducir aún más la pobreza. Además la falta de una buena remuneración a los maestros se traduce en una bajo estímulo para dar una educación de calidad que aumenta el atraso intelectual de los más necesitados, y que lleva a que ingresen a la docencia los menos calificados en su pre grado y producto de universidades con regulares planes de estudio que no tienen en cuenta la pedagogía como factor de éxito en las diversas y globalizadas estrategias educativas que se requiere implementar en la época actual.

Todo esto ha desencadenado en el docente que la vivencia en su profesión sea negativa, llenos de insatisfacción y malestar, desmotivados para su función y emocionalmente exhaustos, dando paso a alteraciones en su salud mental, desarrollando enfermedades como el síndrome de desgaste emocional, conocido también como síndrome de Burnout y otras como trastorno de ansiedad y depresión(5)

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo General

Identificar desde las fuentes secundarias de información los factores de riesgo psicosocial intra-laboral relacionados con el Síndrome de Burnout en docentes de colegios oficiales y privados en Colombia y otros países de Hispanoamérica.

2.2. Objetivos Específicos

1 Analizar estudios realizados sobre el Síndrome de Burnout en docentes de colegios oficiales y privados en Colombia e Hispanoamérica para identificar los factores de riesgo psicosocial intra-laboral relacionados con este.

2 Identificar cuáles países de Hispanoamérica cuentan con estudios sobre factores de riesgo psicosocial intra-laboral relacionados con el síndrome de Burnout en docentes de colegios públicos y privados

3 Describir los dominios y dimensiones psicosociales evaluados en la batería de riesgo psicosocial del Ministerio de la Protección Social de Colombia del año 2008.

4 Describir los síntomas del Burnout y el instrumento psicométrico con el cual se evalúa este síndrome.

5 Identificar cual es el dominio y las dimensiones psicosociales más prevalentes en los diferentes estudios y determinar sus posibles causas.

6 Correlacionar los porcentajes de dominios y dimensiones psicosociales de los diferentes estudios de algunos países de Hispanoamérica

7 Brindar recomendaciones sobre prevención del Síndrome de Burnout

3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

3.1. Planteamiento del problema

En la actualidad, los maestros son reconocidos como un pilar fundamental para mejorar la calidad educativa la cual se ve afectada si la salud mental del docente no es la adecuada. Hace algunos años era imposible pensar que fuera real un estado de anarquía para el docente en su propio salón de clase, generado por estudiantes irrespetuosos, la falta de herramientas claras para educar y que la palabra y autoridad del docente no generen ningún control hacia una juventud empoderada en derechos pero con total desconocimiento de sus deberes ciudadanos.

El Síndrome de Burnout se considera actualmente, según múltiples estudios nacionales e internacionales(1,2,6–11), como una enfermedad con alta prevalencia, por ejemplo el riesgo epidemiológico en docentes oficiales de Medellín, Colombia se estima en el 46.8%(5).

En Perú, el 78.2% de los profesores de educación primaria presentan Síndrome de Burnout (fase inicial), el 2.3 % son proclives a presentar Burnout por encontrarse en fase intermedia y menos de la cuarta parte de la muestra investigada 19.59% presenta nivel alto de Burnout (fase inicial) (12).

Estos datos confirman el Burnout como la patología mental actual más prevalente en los docentes de colegios, planteando un problema de morbilidad que se acrecienta e influye negativamente en el bienestar y en la salud de los mismos, situación que puede deteriorar la calidad de su desempeño y llevar a posibles fallas de la educación, siendo esta el pilar de la sociedad.

El síndrome de agotamiento profesional es una respuesta al estrés crónico laboral, con 3 síntomas principales: **Agotamiento Emocional, Despersonalización y Baja Autoestima.**

Como efecto negativo a la exposición a factores psicosociales se presenta la aparición de Síndrome de Burnout llevando a que los docentes de colegios públicos y privados de Colombia e Hispanoamérica experimenten disminución de su productividad, haciendo que inclusive manifiesten aburrimiento en su trabajo, falta de interés y disminución de la calidad de este.

A nivel nacional se pueden presentar situaciones complejas con respecto a la salud laboral de los docentes especialmente por los problemas ocasionados por el estrés laboral, que se manifiesta con el Síndrome de Burnout, sin embargo no es muy frecuente que se encuentre literatura actualizada e información organizada y presentada de forma ordenada que permita a la comunidad en general hacerse a una mirada más integral del problema, sus consecuencias y las posibles formas de

abordarlo, razón por la cual para el presente trabajo de grado se pretende elaborar una revisión de tema que se concentre en el análisis comparativo de los factores psicosociales intra-laborales que desencadenan el Síndrome de Burnout en docentes de colegios públicos y privados de Colombia e Hispanoamérica.

4. JUSTIFICACIÓN

El desarrollo del presente trabajo de grado pretende recopilar información, sobre los factores de riesgo psicosociales intra-laborales relacionados con el Síndrome de Burnout en los docentes de colegios públicos y privados de Colombia y de otros países de Hispanoamérica.

Por informes de prensa, radio, televisión, y otras publicaciones se presenta una panorámica del fenómeno, pero en realidad en Colombia no existen suficientes revisiones técnicas y científicas que permitan realizar un análisis al respecto.

A pesar de que la aparición del síndrome de Burnout se relaciona con factores ambientales, culturales y personales, el presente trabajo de grado, se enfoca en los aspectos intra-laborales asociados al síndrome de Burnout, en docentes de colegios en Colombia e Hispanoamérica, a partir de fuentes secundarias de información y desde el punto de vista de la salud y seguridad en el trabajo. Con los resultados del presente trabajo también se puede llamar la atención de las autoridades administrativas de la educación, para que comprendan las dificultades a las que se enfrentan los profesores y que sean ellos los llamados al diseño de estudios y/o investigaciones eficaces que ayuden a mejorar las condiciones en las que realizan su trabajo los docentes de colegios. Al mejorar su salud mental se ayudara a su vez a aumentar la calidad de educación en el país y así mejorar los estándares de calificación Nacionales e Internacionales para la presentación de pruebas de los estudiantes tipo ICFES, Pruebas del saber y PISA e incluso los exámenes de ingreso a la universidad que lastimosamente en nuestro país en los últimos años ha ocupado los últimos lugares.

Entre los factores ambientales se ha observado que los trabajadores del sector servicios y los profesionales sanitarios y docentes, son los que presentan mayores prevalencias de burnout. Además, entre los profesionales sanitarios se han hallado diferencias en la intensidad del síndrome de burnout entre las distintas profesiones, y en el seno de una misma profesión hay variabilidad según contextos sociales, culturales, económicos y políticos. Determinados investigadores preconizan estudiar la cultura subjetiva del burnout en las diferentes poblaciones, tanto nacionales como profesionales, porque consideran que los aspectos sociales, económicos y culturales son relevantes en el síndrome de burnout, tanto en su génesis como en sus repercusiones. Respecto a los factores individuales relacionados con menor presencia de burnout se han estudiado diversos rasgos de la personalidad, el optimismo, la afectividad, o la autoestima. Se han publicado estudios contradictorios respecto a la influencia de diversas variables, algunas de ellas persistentemente valoradas, como la edad y el sexo.

5. MARCO TEÓRICO

5.1. Definiciones

5.1.1. Del Burnout al Engagement, las dos caras de la moneda:

El mundo actual se ha visto afectado por una serie de cambios que conllevan a un estilo de vida más agitado, lo que se ve reflejado en todos los aspectos de una persona, en especial en el ámbito laboral, favoreciendo un incremento en las enfermedades relacionadas con el estrés laboral. El rol laboral, en este caso el del docente, es una actividad que puede analizarse desde la psicología ocupacional positiva, como un factor protector o un factor de riesgo para la salud.

Por una parte la enseñanza puede vivirse con optimismo y convertirse en una forma de autorrealización profesional conocido como el engagement en el trabajo, por otra parte puede vivirse como una profesión exigente , a veces físicamente agotadora , sujeto siempre al juicio de un público que con sus preguntas los pone a prueba, no solo en sus conocimientos , sino también en su propia coherencia personal y desencadenar un estrés laboral crónico, que es lo que se conoce como el síndrome de Burnout. Además hay que tener en cuenta que en el desempeño laboral, el docente se involucra con facilidad en las vidas de sus alumnos, lo que implica una carga afectiva importante (1,2)

La psicología ocupacional positiva, define el engagement como “Un estado mental positivo, de realización, relacionado con el trabajo que se caracteriza por vigor, dedicación y absorción “, siendo el vigor asociado a altos niveles de energía y resistencia mental mientras se trabaja, deseo de esforzarse en el trabajo que se está realizando, incluso cuando se presentan dificultades, el polo opuesto del agotamiento que se presenta en el Síndrome de Burnout.

La dedicación se entiende como alta implicación laboral, sentimiento de significación, entusiasmo, inspiración, orgullo y reto por el trabajo, el polo opuesto del cinismo que se presenta en el Síndrome de Burnout y la absorción hace referencia a la persona que está totalmente concentrada en su trabajo, el tiempo le pasa rápidamente y se le dificulta desconectar de lo que se está haciendo, debido a las fuertes dosis de disfrute y concentración experimentadas.

Entre las características de los trabajadores engaged, se han identificado que son proactivos, buscan y aceptan responsabilidades relacionadas con su profesión. Si algo les molesta en su trabajo, expresan quejas, plantean alternativas o sugerencias para mejorar o en última instancia dejan el puesto de trabajo si no hay nada que hacer para mejorar su situación. Tienen valores que coinciden con los

de la institución educativa, organizan su trabajo de tal manera que reciben retroalimentación positiva por sus conductas amigables con clientes, en este caso los alumnos y sus padres o familiares acudientes.

Por otra parte, entre las características de los trabajadores quemados o con Síndrome de Burnout, se encuentra una actitud de quejas constantes, se sienten frustrados y tratados injustamente pero se mantienen pasivos, han renunciado a pensar que pueden hacer algo para cambiar la situación. Se observan valores más contrapuestos con los de la organización, son cínicos y se comportan de forma cruel y distante, por lo que en lugar de feedback positivo, suelen recibir retroalimentación negativa o verse implicados en algún conflicto. Se sienten muy cansados y muestran actitud distante hacia su trabajo, han agotado su energía y se identifican menos con su trabajo que antes.

Se concluye que el Engagement en el trabajo, es Vigor (alta energía) y Dedicación (elevada identificación) y todo lo contrario sería el Síndrome de Burnout, Agotamiento (poca energía) y Cinismo ó Despersonalización (poca identificación) que se define como desarrollo de una actitud negativa e insensible hacia las personas con las que se trabaja y hacia los receptores del servicio prestado. Puede ser definida como el desarrollo de actitudes y sentimientos negativos, como el cinismo, hacia las personas destinatarias del trabajo.) (13)

Los docentes son seres humanos en los que es importante tener en cuenta de forma integral los aspectos biopsicosociales, ya que como conceptualiza la OMS sobre salud "es el estado de completo bienestar físico mental y social y no solo la ausencia de enfermedad o afección"(3). Además de factores intra-laborales, hay factores extra-laborales que afectan el desempeño laboral del docente tales como: La violencia social, los problemas familiares, los traslados forzados, las características de las familias de los alumnos, estos factores extra-laborales no son del alcance del presente trabajo, ya que el síndrome de burnout, se explica exclusivamente como consecuencia del desempeño laboral al interior de una organización, por lo que el análisis se centra en los factores psicosociales intra-laborales.(4)

Una buena educación por parte de los profesores puede reducir significativamente las diferencias sociales o reproducir aún más la pobreza. Además la falta de una buena remuneración a los maestros se traduce en una bajo estímulo para dar una educación de calidad que va en detrimento del potencial intelectual de los alumnos, y que lleva a que ingresen a la docencia los menos calificados en su pregrado y producto de universidades con regulares planes de estudio que no tienen en cuenta la pedagogía como factor de éxito en las diversas y globalizadas estrategias educativas que se requiere implementar en la época actual.

Todo esto ha desencadenado en el docente que la vivencia en su profesión sea negativa, con mayor grado de insatisfacción y malestar, desmotivados para su función y emocionalmente exhaustos, dando paso a alteraciones en su salud mental, desarrollando enfermedades como el síndrome de desgaste emocional, conocido también como síndrome de Burnout y otras como trastorno de ansiedad y depresión (5)

El engagement se considera el antídoto positivo del burnout. El engagement es definido además por algunas organizaciones de la siguiente manera:

Gallup: Implicación y satisfacción de la persona con el trabajo y su entusiasmo por trabajar.
Towers Perrin: estado afectivo que reflejan los trabajadores, la satisfacción personal y la sensación de inspiración y afirmación que consiguen en su trabajo y por ser parte de la organización. (www.towersperrin.com)
Asociados Hewitts: los trabajadores engaged llevan a cabo de forma consistente tres conductas generales: 1 Dicen o hablan habitualmente de forma positiva sobre la organización a sus compañeros de trabajo, empleados potenciales y clientes. 2. Permanecen, tienen un deseo intenso de ser miembro de la organización a pesar de las oportunidades que tienen para trabajar donde quieran. 3. Se esfuerzan, dedican tiempo extra, esfuerzo y tienen iniciativa para contribuir al éxito organizacional (www.hewittassociates.com)
El consejo de liderazgo corporativo: es el grado en que la persona está vinculada emocionalmente de forma positiva o negativa a su organización, a su trabajo y a sus compañeros. Los trabajadores que están totalmente engaged tienen una mayor tendencia a contribuir mejor que la media individual en productividad, innovación y aprendizaje aplicado, ya que permanecen en la empresa más tiempo que los trabajadores menos engaged.(www.scarlettsurveys,com/employee_engagement.cfm)
Mercer: compromiso o motivación, estado psicológico en el que los trabajadores sienten un interés personal por el éxito de la organización y por desarrollar un estándar de trabajo intenso que puede exceder los requerimientos de su trabajo (www.mercerRH.com)
Desarrollo de Dimensiones Internacionales (DDI): tiene 3 dimensiones 1.Cognitiva: creencia en y apoyo a las metas y valores de la organización 2.Afectiva: sentimiento de pertenencia, orgullo y vínculo con la organización. 3. Conductual: voluntad para hacer un esfuerzo adicional, intensión de permanecer en la organización. (www.ddiworld.com)

En común tienen estas definiciones:
-**Compromiso Organizacional:** compromiso afectivo, compromiso de continuidad, deseo de permanecer en la organización.
-**Conducta extra-rol**: “ir más allá”, conducta voluntaria que promueve el funcionamiento efectivo de la organización.

Los trabajadores engaged tienen un fuerte sentimiento de pertenencia a la organización, son fieles a la propia organización, y rinden más allá de lo que formalmente se les exige.

Se asume que contrariamente a aquellos que padecen el Síndrome de Burnout, los trabajadores engaged tienen un sentimiento de conexión energética y afectiva con su trabajo, en lugar de ver su trabajo como estresante y demandante lo perciben como retador.
Para ellos el trabajo es divertido y no una carga.
En el engagement existe una sensación de realización en contraste con el vacío de vida que deja en la gente el sentimiento de pérdida característico del Síndrome de Burnout, también conocido como síndrome del quemado o agotamiento emocional.

5.1.2. Salud Laboral (SOLA) y condiciones de trabajo

Según el comité conjunto de OIT-OMS la salud laboral puede entenderse como el resultado del esfuerzo organizado de la sociedad para prevenir y tratar los problemas de salud y además de proporcionarla entre los trabajadores (14).
Se entiende como la situación que se presenta cuando el volumen, la magnitud, dificultad de la tarea o el tiempo disponible para realizarla, está por encima de la capacidad del trabajador para responder a esta. Es conocida la relación entre SQT (Síndrome del Quemado por el Trabajo) y SOLA en los trabajadores, por lo que este factor produciría una disminución de la calidad en el desempeño laboral, tanto a nivel cualitativo como cuantitativo. Según la literatura que analiza las relaciones entre SOLA y el SQT, concluye que la SOLA es una variable antecedente del SQT; de manera que es una de las principales predictoras del agotamiento emocional de los trabajadores y, en menor medida, también influencia de manera significativa y positiva las actitudes y conductas de despersonalización, y de manera negativa sobre los niveles de baja realización personal en el trabajo (15). Según la batería de Riesgos Psicosociales del Ministerio de Protección Social, los factores de riesgo psicosociales intralaborales, se agrupan en cuatro dominios que son: demandas del trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, y recompensas (14). los cuáles serán analizados en los estudios sobre el SQT o síndrome de Burnout, con el objetivo de identificar los que se relacionan con este síndrome.

5.1.3. Conflictos interpersonales

Se consideran aquí las relaciones interpersonales, cualitativas o cuantitativas que los docentes mantienen con los compañeros de trabajo, jefes, coordinadores, alumnos y familiares de los alumnos. También incluyen la falta de trabajo en grupo, los conflictos intra e intergrupales, el mediar entre intereses de la institución escolar y los alumnos, y sus necesidades, sobre todo cuando, además, hay una discrepancia entre los objetivos institucionales y los valores individuales del docente. Una buena relación entre los miembros del grupo de trabajo es una variable clave para la salud de los trabajadores y de la institución educativa.
Un conflicto interpersonal implica siempre una oposición del individuo hacia otro que impide conseguir algo valorado (recursos, determinadas soluciones de acuerdo con los valores y puntos de vista propios, objetivos, entre otros). Es un proceso que se inicia cuando una parte percibe que la otra ha frustrado o va a frustrar algún fenómeno o evento relevante para ella. Esta situación especialmente si es continua puede llevar a experiencias negativas de frustración, tensión, insatisfacción, agotamiento emocional, baja realización personal en el trabajo, molestias somáticas. Las relaciones interpersonales y el trabajo en grupo son uno de los elementos más valorados del trabajo y por ello puede ser una fuente de estrés de primera magnitud. Las relaciones conflictivas con los alumnos es un problema que los miembros de la organización consideran muy relevante en la aparición del Burnout por su frecuencia e intensidad, así mismo pueden inducir a una autoevaluación negativa y sentimientos de fracaso docente, así como importantes niveles de desgaste emocional (15).

Los estudios efectuados sobre la relación entre los conflictos personales y el Burnout ponen de manifiesto que estos son una variable antecedente del síndrome. Los conflictos interpersonales tienen una relación con las dimensiones del MBI, siendo esta positiva y significativa con agotamiento emocional, negativo y significativo con realización personal en el trabajo y positiva y significativa con despersonalización (15).

5.1.4. Estrés laboral

Históricamente los primeros estudios que buscaban una relación entre las condiciones de trabajo y los trastornos de la salud fueron a mediados del siglo XX, con la posterior introducción del concepto de estrés laboral. El estrés, fue definido como una reacción involuntaria y generalizada del organismo humano para enfrentar situaciones vitales amenazantes. Esta reacción se basa en la actividad del sistema nervioso autónomo simpático y se manifiesta por tanto en una serie de cambios fisiológicos, hormonales, circulatorios, cardíacos y musculares, los cuales desencadenan procesos cognitivos y afectivos perjudiciales para la persona (16).

La NIOSH define como estrés laboral a “las reacciones nocivas a nivel tanto físico como emocional que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o necesidades del trabajador y puede llevar a enfermedades y accidentes”(17). El estrés laboral está vinculado con un incremento en el ausentismo laboral, permisos por enfermedad frecuentes, alta rotación de los empleados y otros indicadores de bajo desempeño organizacional(18) .

El desarrollo y consolidación del Síndrome de Burnout se encuentra estrechamente ligado con las estrategias de afrontamiento y con el término estrés, el cual puede ser considerado un concepto relacional entre la persona y la valoración que esta realiza acerca de los recursos que posee (estrategias de afrontamiento) y de si estos son suficientes para adaptarse a las situaciones amenazantes. El problema surge cuando las demandas del ambiente superan los recursos y estrategias y esta situación se prolonga en el tiempo. Por lo tanto, un acontecimiento en si no es una causa de estrés, sino la valoración que la persona haga. En el ámbito docente, el estrés laboral es una de las principales causas de malestar en el profesorado, asociándose a graves problemas de salud.(19)

5.1.5. Síndrome de Burnout

El Síndrome de Burnout fue descrito por primera vez en 1969 por H:B Bradley como metáfora de un fenómeno psicosocial presente en oficiales de libertad condicional utilizando el término “staff Burnout”. Fue investigado por primera vez en 1974 por el psiquiatra Herbert Freudenberger, a través de un estudio de campo al personal sanitario. La palabra Burnout es un término anglosajón que significa estar desgatado, exhausto y perder la ilusión por el trabajo (20)

Entre los años 1976 hasta 1981 incrementan los estudios acerca del tema, Christina Maslach (21) y Susan Jackson, autora y colega respectivamente definen este síndrome como un patrón psicológico de respuesta, una vivencia subjetiva de malestar, que tiene a los factores laborales y organizacionales como condicionantes y antecedentes, y que tiene implicaciones nocivas para la organización y/o para la persona, pero que no implica necesariamente un trastorno de salud mental. Se define como un conjunto de síntomas que manifiesta el individuo en respuesta al estrés laboral crónico, considerándose como la fase avanzada de este y que va evolucionando en el tiempo debido a la interacción de factores internos y externos, pero en definitiva es el entorno laboral (riesgo psicosocial intralaboral) el factor decisivo en la etiología de la sintomatología y su curso.(20)

El síndrome de burnout surge como consecuencia de la competitividad e inseguridad que rigen en el ámbito laboral, las exigencias del medio actual y los cambios en las costumbres de la vida, lo que genera un ritmo vertiginoso de vida que contribuyen a la aparición de síntomas que se caracterizan por angustia, agotamiento emocional, trastornos de los ritmos de alimentación, falta de actividad física y descanso, dolencias físicas, psíquicas y factores de riesgo que ponen en jaque la salud de los individuos del nuevo milenio.(22)

Una exposición crónica a los estresores laborales, conlleva a este síndrome que está compuesto por tres síntomas:

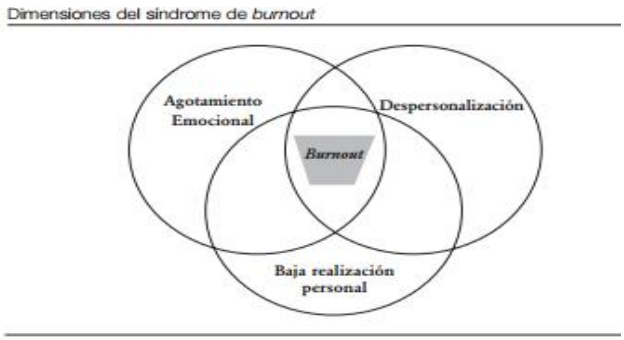
a. Agotamiento emocional: Sensación de que ya no hay nada que ofrecer psicológicamente a los demás, caracterizados por una disminución y perdida de los recursos emocionales. Hace referencia a las sensaciones de sobre-esfuerzo y hastío emocional que se producen a consecuencia de las continuas interacciones que los trabajadores deben mantener con los beneficiarios de su trabajo y entre ellos. Se entiende también la situación en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos 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 mantenido con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo (pacientes, indigentes, alumnos, etc.) (15, 21,22). En docentes, se manifiesta en una incapacidad para ponerse en el lugar del alumno, ser empático con él, comprenderlo y establecer una comunicación interpersonal con un matiz afectivo, esto puede extenderse seguidamente a los familiares de los estudiantes que también reclaman la atención del docente(23).

b. Despersonalización: que se define como desarrollo de una actitud negativa e insensible hacia las personas con las que se trabaja y hacia los receptores del servicio prestado. Puede ser definida como el desarrollo de actitudes y sentimientos negativos, como el cinismo, hacia las personas destinatarias del trabajo. Estas personas son vistas por los profesionales (maestros, enfermeras, trabajadores sociales, policías, etc.) de forma deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo. Gil Monte y Peiró (24) especifican que ésta dimensión se asocia con la excesiva separación hacia otras personas, silencio, uso de actitudes despectivas, e intentos de culpar a los usuarios de la propia frustración (15,21,22). La conducta despersonalizada y distanciada del maestro hacia el alumno provoca serias dificultades en el proceso docente-educativo: rechazo, indisciplina, falta de control de la clase, temores por parte del alumno, bloqueos, disminuye la seguridad del estudiante, su autoestima, esto a su vez trae consigo resultados deficientes que confirman la idea inicial, no aprenden porque son incapaces. Se justifica el fracaso proyectando la culpa

hacia otros –los padres, el alumno- y se instala una baja autoestima profesional pues aunque muchas veces no hay conciencia de lo que sucede el no cumplir con las expectativas genera angustia y sentimientos de incapacidad (23)

c. Baja realización personal: percepción de que los logros profesionales quedan por debajo de las expectativas personales, con vivencias de insuficiencia personal y baja autoestima profesional. Conllevaría la pérdida de confianza en la realización personal y la presencia de un negativo auto concepto como resultado, muchas veces inadvertido de las situaciones ingratas. La falta de realización personal en el trabajo se define 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 atienden (Vg., pacientes y familiares). Los trabajadores se sienten descontentos consigo mismo e insatisfechos con sus resultados laborales. (15,21,22)

Figura 1.



Silvero Miramón Marta, Estrés y desmotivación docente: el síndrome del "profesor quemado" en educación secundaria. Servicio de Publicaciones de la Universidad de Navarra, ISSN: 1578-7001 Estudios sobre Educación, 2007, 12, 115-138(25)

5.1.6. Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

Adaptación al castellano del «Maslach Burnout Inventory» (MBI) (Maslach y Jackson, 1986). El cuestionario consta de 22 items. Los sujetos valoran cada item del cuestionario con una escala tipo Likert en la que indican la frecuencia con la que han experimentado la situación descrita en el item durante el último año. Esta escala de frecuencia tiene 7 grados que van de 0 («Nunca») a 6 («Todos los días»).

1. Subescala de agotamiento emocional (AE). Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54

2. Subescala de despersonalización (D). Está formada por 5 ítems. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30

3. Subescala de realización personal (RP) Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48.

   La clasificación de las afirmaciones es la siguiente: Cansancio emocional: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20. Despersonalización: 5, 10, 11, 15, 22.

   Realización personal: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

INSTRUCTIVO

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesibles a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.
A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento durante el último año, de la siguiente forma:

0 = Nunca
1 = Pocas veces al año o menos
2 = Una vez al mes o menos
3 = Unas pocas veces al mes o menos
4 = Una vez a la semana
5 = Pocas veces a la semana
6 = Todos los días

1	**AE** -Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo
2	**AE** -Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado
3	**AE** -Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado
4	**RP** -Siento que puedo atender fácilmente a las personas que tengo que atender
5	**D** -Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mi, como si fuesen objetos impersonales
6	**AE** -Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa
7	**RP** -Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas que tengo que atender
8	**AE** -Siento que mi trabajo me está desgastando
9	**RP** -Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo
10	**D** -Siento que me he hecho más duro con la gente
11	**D** -Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente
12	**RP** -Me siento muy enérgico en mi trabajo
13	**AE** -Me siento frustrado por el trabajo
14	**AE** -Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo
15	**D** -Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.
16	**AE** -Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa
17	**RP** –Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.
18	**RP** -Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quien tengo que atender.
19	**RP** -Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo
20	**AE** -Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades
21	**RP** -Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de

	forma adecuada
22	**D** -Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas

Se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan

Agotamiento Emocional (AE)	1-2-3-6-8-13-14-16-20
Despersonalización(D)	5-10-11-15-22
Realización personal(RP)	4-7-9-12-17-18-19-21

Los sujetos por encima del percentil 75 se incluyen en la categoría "alto", entre el percentil 75 y el 25 en la categoría "medio" y, por debajo del percentil 25, en la categoría "bajo".

Estas tres escalas tienen una gran consistencia interna, considerándose el grado de agotamiento como una variable continua con diferentes grados de intensidad.

Puntuaciones altas, en las dos primeras subescalas y baja en la tercera definen la presencia el síndrome.

Es decir que, mientras que en las subescalas de agotamiento emocional y despersonalización, puntuaciones altas corresponden a altos sentimientos de estar quemado, en la subescala de realización personal en el trabajo bajas puntuaciones corresponden a altos sentimientos de quemarse.

La manifestación del Burnout en grupos de riesgo como en los docentes aparece cuando el estrés es crónico y los mecanismos de afrontamiento del individuo no son los más adecuados (25). El estudio del Síndrome de Burnout tiene varias repercusiones a nivel social como el aumento en el ausentismo y el abandono del puesto de trabajo (8), lo cual hace que se convierta en un gran padecimiento en el sector laboral.

El Maslach Burnout Inventory (MBI) es el cuestionario utilizado, aceptado y difundido en diferentes países, y ha sido usado por la mayoría de los estudios en los que se analiza la prevalencia del SQT, lo que ha permitido comparar los resultados obtenidos en diversos estudios. Maslach y Jackson proponen un criterio de percentiles para cada dimensión, consistente en dividir a la muestra en tres grupos de igual tamaño, 33.3% de los individuos. Estos grupos categorizan a los

sujetos que responden el cuestionario en individuos con niveles altos, medios y bajos para cada dimensión (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo) (15). Se considera un instrumento de medida fiable, válido y con una estructura factorial adecuada para ser utilizado en este tipo de estudio (26).

En Colombia se han realizado algunas investigaciones para determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout en los colegios del país. En un estudio en Ibagué se demostró que gran parte de los docentes de la muestra presentaban un Burnout bajo, pero el 34% presentaban niveles altos de despersonalización y el 31% alto grado de ineficiencia en el trabajo. Otro estudio en Bogotá encontró una prevalencia del 15.6% del síndrome en docentes de colegios públicos y otro estudio en la ciudad de Cali no se encontraron niveles severos de Burnout en los docentes de colegios públicos y privados aunque si se encontraron algunos indicadores moderados del síndrome. (1)

Algunos trabajos centrados en el personal docente han estudiado el papel de posibles variables implicadas en el fenómeno del Burnout. Se han señalado variables relacionadas con el entorno laboral, los problemas de disciplina, la desmotivación del alumnado, la escasa autonomía, los cambios curriculares, la sobrecarga laboral, el pobre reconocimiento económico y el desarrollo profesional deficitario.(27).

5.1. 7. Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral que se identificaran en los estudios revisados sobre el Síndrome de Burnout (18) (22)

5.1.7.1. Condiciones Intra-laborales: (28)

Son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización, que influyen en la salud y bienestar del individuo.

Existen 4 dominios que agrupan un conjunto de dimensiones que explican las condiciones intra-laborales. Las dimensiones que conforman los dominios actúan como posibles fuentes de riesgo y es a través de ellas que se realiza la identificación y valoración de factores de riesgo psicosociales.

Los 4 dominios Intra-laborales y sus 19 dimensiones son:

Dominio 1: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo: son los tipos particulares de relaciones sociales que se establecen entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores. Sus dimensiones son:

1. **Características de Liderazgo:** Se refiere a los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores.

Estas características se convierten en fuente de riesgo cuando:

- La gestión que realiza el jefe representa dificultades en la planificación, la asignación de trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas.
- El jefe inmediato tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente, y para estimular y permitir la participación de sus colaboradores.
- El apoyo social que proporciona el jefe a sus colaboradores es deficiente o escaso.

2. **Relaciones sociales en el Trabajo:** Son las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo, particularmente en lo referente a: La posibilidad de establecer contacto con otros individuos en el ejercicio de la actividad laboral. Las características y calidad de las interacciones entre compañeros. El apoyo social que se recibe de compañeros. El trabajo. La cohesión de un grupo, cuyo fin es la integración**.**

Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:

- En el trabajo existen pocas o nulas posibilidades de contacto con otras personas.
- Se da un trato irrespetuoso, agresivo o de desconfianza por parte de compañeros, que genera un ambiente deficiente de relaciones.
- Se presenta una limitada o nula posibilidad de recibir apoyo social por parte de los compañeros o el apoyo que se recibe es ineficaz.
- Existen deficiencias o dificultades para desarrollar trabajo en equipo.
- El grado de cohesión e integración del grupo es escaso o inexistente.

3. **Retroalimentación del Desempeño:** Describe la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo. Esta información le permite identificar sus fortalezas y debilidades y tomar acciones para mantener o mejorar su desempeño.

Este aspecto se convierte en fuente de riesgo cuando la retroalimentación es:

- Inexistente, poco clara, inoportuna o es inútil para el desarrollo o para el mejoramiento del trabajo y del trabajador.

4. **Relaciones con los colaboradores:**

Trata de los atributos de la gestión de los subordinados en relación con la ejecución del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos y participación. Además, se consideran las características de interacción y formas de comunicación con la jefatura.

Circunstancia que se convierte en fuente de riesgo cuando:

- La gestión que realizan los colaboradores presenta dificultades en la ejecución del trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas.
- El grupo de colaboradores tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente con su jefe.
- El apoyo social que recibe el jefe de parte de los colaboradores es escaso o inexistente cuando se presentan dificultades laborales.

Dominio 2: Demandas del trabajo: se refiere a las exigencias que el trabajo impone al individuo, sus dimensiones son:

5. Demandas Cuantitativas: Son las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo.

Se convierten en fuente de riesgo cuando el tiempo del que se dispone para ejecutar el trabajo es insuficiente para atender el volumen de tareas asignadas**.**

Circunstancia que se convierte en fuente de riesgo cuando:

- El tiempo del que se dispone para ejecutar el trabajo es insuficiente para atender el volumen de tareas asignadas, por lo tanto se requiere trabajar a un ritmo muy rápido (bajo presión de tiempo), limitar en número y duración de las pausas o trabajar tiempo adicional a la jornada para cumplir con los resultados esperados.

6. Demandas Carga Mental: Se refieren a las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta. Está determinada por las características de la información (cantidad, complejidad y detalle) y los tiempos de que se dispone para procesarla.

Circunstancia que se convierte en fuente de riesgo cuando:

- La tarea exige un importante esfuerzo de memoria, atención o concentración sobre estímulos o información detallada o que puede provenir de diversas fuentes
- La información es excesiva, compleja o detallada para realizar el trabajo, o debe utilizarse de manera simultánea o bajo presión de tiempo.

7. Demandas Emocionales: Situaciones afectivas propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador. La exposición a estas exigencias demandan del trabajador habilidad para: a) entender las situaciones y sentimientos de otras personas y b) ejercer autocontrol de las emociones o sentimientos propios con el fin de no afectar el desempeño de la labor.

Circunstancia que se convierte en fuente de riesgo cuando:

- El individuo se expone a los sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas en el ejercicio de su trabajo. Esta exposición incrementa la probabilidad de transferencia (hacia el trabajador) de los estados emocionales negativos de usuarios o público.
- El individuo se expone en su trabajo a situaciones emocionalmente devastadoras (pobreza extrema, violencia, desastres, amenaza a su integridad o a la integridad de otros, contacto directo con heridos o muertos).
- El individuo debe ocultar sus verdaderas emociones o sentimientos durante la ejecución de su labor.

8. Exigencias de Responsabilidad del cargo: conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo, cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas. En particular, esta dimensión considera la responsabilidad por resultados, dirección, bienes, información confidencial, salud y seguridad de otros, que tienen un impacto importante en el área (sección), en la empresa o en las personas. Adicionalmente los resultados frente a tales responsabilidades están determinados por diversos factores y circunstancias, algunas bajo el control y otras fuera del control del trabajador.

Circunstancia que se convierte en fuente de riesgo cuando:

- El trabajador deber asumir directamente la responsabilidad de los resultados de su área o sección de trabajo; supervisar personal, manejar dinero o bienes de alto valor de la empresa, información confidencial, seguridad o salud de otras personas; lo que exige del trabajador un esfuerzo importante para mantener el control, habida cuenta del impacto de estas condiciones y de los diversos factores que las determinan.

9. Demandas ambientales y de esfuerzo físico: Las demandas ambientales y de esfuerzo físico de la ocupación hacen referencia a las condiciones del lugar de trabajo y a la carga física que involucran las actividades que se desarrollan, que bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación. Las demandas de esta dimensión son condiciones de tipo físico (ruido, iluminación, temperatura, ventilación), químicas, biológicas (virus, bacterias, hongos o

animales), de diseño del puesto de trabajo, de saneamiento (orden y aseo), de carga física y de seguridad industrial.

10. Demandas de la jornada de trabajo: Las demandas de la jornada de trabajo son las exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada, así como de los periodos destinados a pausas y descansos periódicos.

Circunstancia que se convierte en fuente de riesgo cuando:

- Se trabaja en turnos nocturnos, con jornadas prolongadas o sin pausas claramente establecidas, o se trabaja durante los días previstos para el descanso.

11. Consistencia del Rol: Se refiere a la compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto, que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo.

Circunstancia que se convierte en fuente de riesgo cuando:

- Al trabajador se le presentan exigencias inconsistentes, contradictorias o incompatibles durante el ejercicio de su cargo.
  Dichas exigencias pueden ir en contra de los principios éticos, técnicos o de calidad del servicio o producto.

12. Influencia del Trabajo sobre el Entorno Extra-laboral:
Condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo, impactan su vida extra laboral.

Circunstancia que se convierte en fuente de riesgo cuando:

- Las altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo afectan negativamente la vida personal y familiar del trabajador.

Dominio 3: Control sobre el trabajo: es la posibilidad que el trabajo le da al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diferentes aspectos que intervienen en su realización, sus dimensiones son:

13. Control y autonomía sobre el trabajo: Se refiere al margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso.

Circunstancia que se convierte en fuente de riesgo cuando:

- El margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden del trabajo es restringido o inexistente.
- El margen de decisión y autonomía sobre la organización de los tiempos laborales es restringido o inexistente.

14. Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas: Se refiere a la posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos.

Circunstancia que se convierte en fuente de riesgo cuando:

- El trabajo impide al individuo adquirir, aplicar o desarrollar conocimientos y habilidades.
- Se asignan tareas para las cuales el trabajador no se encuentra calificado.

15. Participación y manejo del cambio: Se entiende como el conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral. Entre estos dispositivos organizacionales se encuentran la información (clara, suficiente y oportuna) y la participación de los empleados.

Circunstancia que se convierte en fuente de riesgo cuando:

- El trabajador carece de información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio.
- En el proceso de cambio se ignoran los aportes y opiniones del trabajador.
- Los cambios afectan negativamente la realización del trabajo.

16. Claridad del rol: Es la definición y comunicación del papel que se espera que el trabajador desempeñe en la organización, específicamente en torno a los objetivos del trabajo, las funciones y resultados, el margen de autonomía y el impacto del ejercicio del cargo en la empresa.

Esta condición se convierte en una fuente de riesgo cuando:

- La organización no ha dado a conocer al trabajador información clara y suficiente sobre los objetivos, las funciones, el margen de autonomía, los resultados y el impacto que tiene el ejercicio del cargo en la empresa.

17. Capacitación: Se entiende por las actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización brinda al trabajador con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades.

Circunstancia que se convierte en fuente de riesgo cuando:

- El acceso a las actividades de capacitación es limitado o inexistente.
- Las actividades de capacitación no responden a las necesidades de formación para el desempeño efectivo del trabajo.

Dominio 4. Recompensa: es la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales, como: la financiera, de estima, sus dimensiones son:

18. Reconocimiento y compensación: Es el conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo. Estas retribuciones corresponden a reconocimiento, remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo.

Circunstancia que se convierte en fuente de riesgo cuando:

- El reconocimiento (confianza, remuneración y valoración) que se hace de la contribución del trabajador no corresponde con sus esfuerzos y logros.
- El salario se da tardíamente o está por debajo de los acuerdos entre el trabajador y la organización.
- La empresa descuida el bienestar de los trabajadores.
- La organización no considera el desempeño del trabajador para tener oportunidades de desarrollo.

19. Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza: Se refieren al sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo por estar vinculado a una organización, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo.

Circunstancia que se convierte en fuente de riesgo cuando:

- El sentimiento de orgullo por estar vinculado a la organización es deficiente o no existe.
- Se percibe inestabilidad laboral.
- Los individuos no se sienten a gusto o están poco identificados con la tarea que realizan.

6. METODOLOGIA

6.1 Enfoque metodológico del proyecto

Este proyecto no se ajusta a un enfoque metodológico, sin embargo se utilizaron herramientas de investigación para la revisión de literatura, organización y análisis de datos.

6.2 Tipo de proyecto: el presente anteproyecto de trabajo de grado se pretende abordar a través de una revisión de tema.

6.3 Población objeto de estudio: todos los artículos, estudios, publicaciones, revisiones de tema, y opinión de expertos sobre el tema**.**

6.4 Obtención de datos: Búsqueda, recuperación, análisis, critica e interpretación de datos secundarios, registrados por otros investigadores en fuentes documentales impresas y electrónicas y consulta a expertos, así como en bases de datos indexadas nacionales e internacionales de los últimos 10 años.

6.5 Criterios de exclusión e inclusión de la documentación que será analizada.

6.5.1 Criterios de Inclusión.

1. Publicaciones en idioma español
2. Estudios publicados entre 2004- 2014
3. Las publicaciones deben ser de estudios realizados en docentes Colombianos e Hispanoamericanos
4. Las publicaciones deben estar indexadas
5. Se escogerán las publicaciones que aborden factores de riesgo psicosociales intralaborales asociadas al síndrome de burnout
6. Se tomaran en cuenta publicaciones realizadas por profesionales dentro y fuera del área de la salud

6.5.2 Criterios de exclusión

1. Publicaciones o documentos que comparen Burnout con otra patología mental
2. Estudios realizados en maestros jubilados y pensionados
3. Estudios en docentes de universidades u otros centros educativos diferentes a colegios.
4. Estudios en los que se utiliza cuestionario diferente al MIB para la evaluación.

6.6 Categorías preliminares de análisis (Tabla 1)

Grupo 1	**Factores de riesgo psicosocial intra-laboral**	**Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo** **Demandas del trabajo** **Control sobre el trabajo** **Recompensas**	Identificar cuáles son los riesgos psicosocial intra-laboral asociados al Síndrome de Burnout.
Grupo 2	**Síndrome de Burnout**	Agotamiento emocional Despersonalización Falta de realización personal	Discernir y conocer la patología
Grupo 3	**Países**	Colombia Perú Argentina Brasil México	Comparar morbilidad

7. SÍNTESIS DE ESTUDIOS SOBRE EL SÍNDROME DE BURNOUT Y DE LAS DIMENSIONES AFECTADAS (Tabla 2)

Dominio	**Dimensión**(ver número correspondiente en el numeral 5.1.7. para consultar definición y situaciones en la que se convierte en fuente de riesgo psicosocial y del SB)	**Factor de riesgo**	**País**
Demandas del Trabajo	1.Demanda ambiental y de esfuerzo físico (Dim9) 2.Demanda cuantitativa (Dim5)	Entorno laboral, dificultades laborales	COLOMBIA(24)
Recompensa	3.Reconocimiento y compensación (Dim18)	Satisfacción personal, baja compensación	COLOMBIA(5)
Demandas del trabajo	4.Demandas emocionales(Dim7)	relación con estudiantes con dificultades	COLOMBIA(29)
Control sobre el trabajo	5.Capacitación (Dim17)	Autoconocimiento	COLOMBIA(30)
Control sobre el trabajo	6.Claridad del rol, (Dim16) 7.Consistencia del rol. (Dim11) 8.Evaluación ó retroalimentación del desempeño (Dim3)	estrés de rol, condiciones organizaciones	COLOMBIA(1)

Demandas del trabajo	9.Demandas cuantitativas(Dim5)	Sobrecarga laboral	ARGENTINA(31)
Control sobre el trabajo	10.Claridad del rol (Dim 16) 11.Consistencia del rol(Dim11) 12.Evaluación ó retroalimentación del desempeño (Dim3)	Conflicto de rol	ARGENTINA(15)
Demandas del trabajo Y Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	13.Demandas emocionales(Dim7) 14.Características de liderazgo (Dim1)	Conflictos interpersonales	ARGENTINA(15)
Demandas del trabajo	15.Demandas ambientales y de esfuerzo físico(Dim9)	Antigüedad	MEXICO(32,33)
Demandas del trabajo	16.Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral(Dim12)	Escolaridad	MEXICO(32,33)
Demandas del trabajo	17.influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral(Dim12)	Actividades del hogar sin apoyo	MEXICO(32,33)
Demandas del	18.Demanda de la	Tiempo asignado	MEXICO(32,33)

trabajo	jornada laboral(Dim10)	para cumplir requerimientos	
Demandas del trabajo	19.Demandas emocionales(Dim7)	Alumnos adolescentes	MEXICO(32,33)
Control sobre el trabajo	20.Claridad del rol (Dim 16) 21.consistencia del rol(Dim11) 22.Evaluación ó Retroalimentación del desempeño(Dim3)	Conflicto de roles	MEXICO(32,33)
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	23.Retroalimentación ó Evaluación del desempeño(Dim3)	Perfiles académicos	MEXICO(32,33)
Control sobre el trabajo	24.Consistencia del rol(Dim11)	Tarea no se deseadas	ESPAÑA(34,35)
Control sobre el trabajo	25.Claridad del rol(Dim 16)	sistema organizacional	ESPAÑA(34,35)
Control sobre el trabajo	26.Claridad del rol (Dim 16) 27.consistencia del rol(Dim11) 28.Evaluación ó Retroalimentación del Desempeño(Dim3)	Conflicto de roles	ESPAÑA(34,35)
Liderazgo y	29.Relaciones	Clima laboral	PERU(12,36)

relaciones sociales en el trabajo	sociales en el trabajo(Dim2)		
Control sobre el trabajo	30.Control y autonomía sobre el trabajo(Dim13)	Autonomía	PERU(12,36)
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	31.Relaciones sociales en el trabajo(Dim2)	Desempeño de roles	PERU(37)
Demandas del trabajo	32.Exigencias de responsabilidad del cargo(Dim8)	Nuevas tecnologías	PERU(37)
Demandas del trabajo	33.Demandas ambientales y de esfuerzo físico(Dim9)	Ambiente físico del trabajo y contenidos del puesto	PERU(12,37)
Control sobre el trabajo	34.Claridad del rol (Dim 16)	Autoconcepción	CHILE(38)
Control sobre el trabajo	35.Control y autonomía sobre el trabajo(Dim13)	De enseñanza y curriculares	CHILE(38)
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	36.Relaciones sociales en el trabajo(Dim2)	Interacción con otros docentes y organización interna, Contexto social	CHILE(38,39) (
Recompensa	37.Reconocimiento y compensación(Dim18)	Remuneración	CHILE(39)

Recompensa	38.Reconocimiento y compensación(Dim18)	Pobres perspectivas de promoción personal, Falta de reconocimiento al buen trabajo, Salario	CUBA(40)
Control sobre el trabajo	39.Control y autonomía sobre el trabajo(Dim13)	Responsabilidad con los estudiantes, Presiones de los superiores	CUBA(40)
Demandas del trabajo	40.Demanda de la jornada de trabajo(Dim10)	Periodos de receso muy cortos o insuficientes	CUBA(40)
Demandas del trabajo	41.Demandas ambientales y de esfuerzo físico(Dim9)	Sobrecarga laboral	CUBA(40)
Control sobre el trabajo	42.Participación y manejo del cambio(Dim15)	Introducción de cambios en el sistema de enseñanza	CUBA(40)
Control sobre el trabajo	43.Claridad del rol (Dim 16)	Programas mal definidos o poco detallados	CUBA(40)
Demandas del trabajo	44.Exigencias de responsabilidad del cargo(Dim8)	Preocupaciones profesionales	GUATEMALA(41)

Control sobre el trabajo	45.Consistencia de rol(Dim11)	Estrés del rol	GUATEMALA(41)
Demandas del trabajo	46.Demandas de carga mental(Dim6)	Problemas de salud	GUATEMALA(41)
Demandas del trabajo	47.Demandas ambientales y de esfuerzo físico(Dim9)	Sobrecarga de trabajo, Problemática de infraestructura, mobiliaria y de equipos	GUATEMALA(41)
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	48.Relaciones sociales en el trabajo(Dim2)	Ambiente laboral aversivo	GUATEMALA(41)

7.1. Dimensiones psicosociales afectadas en el síndrome de Burnout:

En los estudios analizados, se encuentran descritas **15 de las 19 dimensiones psicosociales referidas en el numeral 5.1.7 que se repiten 48 veces**.
Ver número de la dimensión correspondiente en el numeral 5.1.7. para consultar definición y situaciones en la que se convierte en fuente de riesgo psicosocial y del SB.

1. Claridad del rol: es la dimensión 16, se repite 7/48 veces en los ítems (6, 10, 20, 25, 26, 34,43) asignándole un porcentaje de 14,5%.

2. Consistencia del rol: es la dimensión 11, se repite 6/48 veces en los ítems (7, 11, 21, 24, 27,45) La cual estuvo presente en un 12.5%.

3. Demandas ambientales y de esfuerzo físico: es la dimensión 9, se repite 5/48 veces en los ítems (1, 15, 33, 41,47) con un porcentaje de 10.41%.

4. Retroalimentación o Evaluación del desempeño: es la dimensión 3, se repite 5/48 veces en los ítems (8, 12, 22, 23,28) con un porcentaje de 10.41%.

5. Relaciones sociales en el trabajo: es la dimensión 2, se repite 4/48 veces en los ítems (29, 31, 36,48) con un porcentaje de 8.33%**.**

6. Reconocimiento y compensación: es la dimensión 18, se repite 3/48 veces en los ítems (3, 37,38) con un porcentaje de 6.25%.
7. Control y autonomía sobre el trabajo es la dimensión 13, se repite 3/48 veces en los ítems (30, 35,39) con un porcentaje de 6.25%.

8. Demandas emocionales: es la dimensión 7, se repite 3/48 veces en los ítems (4, 13,19) con un porcentaje de 6.25%.

9. Demandas de la jornada laboral: es la dimensión 10, se repite 2/48 veces en los ítems (18 y 40) con un porcentaje de 4.1%.

10. Exigencias de responsabilidad del cargo: es la dimensión 8, se repite 2/48 veces en los ítems (32 y 44) con un porcentaje de 4.1%.

11. Demandas cuantitativas: es la dimensión 5, se repite 2/48 veces en los ítems (2 y 9) con un porcentaje de 4.1%.

12. Influencia del trabajo en el entorno extra-laboral: es la dimensión 12, se repite 2/48 veces en los ítems (16 y 17) con un porcentaje de 4.1%.

13. Capacitación: es la dimensión 5, se repite 1/48 veces en el ítem (5) con un porcentaje de 2.08%.

14. Características de liderazgo es la dimensión 1, se repite 1/48 veces en el ítem (14) con un porcentaje de 2.08%.

15. Demandas de carga mental: es la dimensión 6, se repite 1/48 veces en el ítem (46) con un porcentaje de 2.08%.

No se encuentra relación entre estas 4 de las 19 dimensiones psicosociales, con el Síndrome de Burnout:

4. Relación con Colaboradores
14. Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades
15. Participación y manejo del cambio
19. Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización.

7.2. Dominios psicosociales afectados en el síndrome de BURNOUT:
Encontramos 4 de los 4 dominios, siendo la más prevalente:

1. Demandas del Trabajo (Dominio 2) con un 41% de todos los dominios, tiene las dimensiones (6 a 12)

2. Control sobre el trabajo (Dominio 3) con un 35.9 %, tiene las dimensiones (13 a 17)
3. Liderazgo y relaciones sociales sobre el trabajo (Dominio 1) con un 15.38% y tiene las dimensiones (1 a 4)
4. Recompensas (Dominio 4) con un 7.6% y tiene las dimensiones (18 y 19)

8. ANÁLISIS Y RECOMENDACIONES

El síndrome de quemarse por el trabajo (BURNOUT) es un proceso que se desarrolla como respuesta al estrés laboral crónico. Es importante entonces conocer sus manifestaciones. Se deben considerar los aspectos cognitivos de autoevaluación de los profesionales docentes y el desarrollo de estrategias cognitivo -conductuales que les permitan eliminar o mitigar la fuente de estrés, o neutralizar las consecuencias negativas de esa experiencia, también se debe potenciar la formación de habilidades sociales y de apoyo social de los equipos docentes; y por ultimo eliminar o disminuir los estresores del entorno institucional que dan lugar al desarrollo de este síndrome.(42)

Este síndrome ha sido estudiado desde diversas perspectivas e investigado en diferentes profesiones, lo que ha permitido una creciente complejidad en su identificación, tratamiento y correlación. Esto a su vez ha ayudado a determinar sus posibles causas y consecuencias. Investigaciones integran la relación del síndrome, no sólo con variables vinculadas con la parte organizacional, como la edad, horas de trabajo, ambiente, sino que, también, se han preocupado por vincularlo con la forma en que los trabajadores afrontan las situaciones estresantes.(43)

La mayoría de las formas de prevención sugieren fomentar el apoyo social por parte de los compañeros. Mediante este las personas obtienen nueva información, adquieren nuevas habilidades o mejoran las que ya poseen, obtienen refuerzo social y retroinformación sobre la ejecución de las tareas y consiguen apoyo emocional, consejos, u otros tipos de ayuda.(42)

El apoyo debe ser recibido por sus compañeros, los cuales deben brindar apoyo técnico en el sentido de que un compañero experto le confirme que está haciendo bien las cosas. Crear en el trabajador docente necesidades y pensamientos de creatividad, desafío, e implicación en el trabajo por parte de aquellos compañeros expertos. Apoyo emocional el cual es necesario para todas las personas tanto en el trabajo la persona debe disponer de él en casa. Participar en la realidad social de la persona, confirmando o cuestionándole las creencias sobre sí mismo, sobre su auto-concepto, autoeficacia y autoestima.(42)

La institución debe desarrollar programas de prevención dirigidos a mejorar el ambiente y el clima institucional mediante el desarrollo de equipos de trabajo eficaces. Uno de los estresores más expresados por los docentes fue la falta de oportunidades de promoción, las expectativas de progreso que presenta el docente, y conllevan un grado de frustración que puede traducirse en consecuencias para la persona y para la institución.

Se debe buscar el reconocimiento de la labor que desempeñan los docentes mediante refuerzos sociales, reconocimientos públicos y apoyo a la gestión docente, aumentar su nivel de compromiso con la institución, lo que podría verse reflejado en una mayor productividad y una mejor calidad en la prestación de los servicios. Además, deben disminuirse situaciones que crean estrés en los establecimientos educativos como: actividades repetitivas, sobrecargas en la tarea y malas comunicaciones con las directivas. La generación de un ambiente laboral de buenas relaciones interpersonales, los espacios y momentos de compartir se convierten en situaciones que favorecen el fortalecimiento de los equipos de trabajo, por tanto, debe favorecerse un ambiente de trabajo agradable, compartir emociones y sentimientos con los compañeros.

8.1. Recomendaciones para la prevención Síndrome de Burnout desde la seguridad y salud en el trabajo y la psicología ocupacional positiva:

Según la OMS, el modelo de Organización Saludable es: “Un lugar de trabajo saludable es aquel en el que los trabajadores y el personal superior colaboran en la aplicación de un proceso de mejora continua para proteger y promover la salud, la seguridad y el bienestar de todos los trabajadores y la sostenibilidad del lugar de trabajo, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones establecidas sobre la base de las necesidades previamente determinadas:

-Temas de salud y de seguridad en el entorno físico de trabajo

- Temas de salud, seguridad y bienestar en el entorno psicosocial de trabajo, con inclusión de la organización del trabajo y de la cultura laboral

- Recursos de salud personal en el lugar de trabajo, y maneras de participar en la comunidad para mejorar la salud de los trabajadores, sus familias y otros miembros de la comunidad” (44)

En Colombia, el Ministerio de Trabajo, expidió el decreto 1443 de 2014, por el cual los empleadores deberán sustituir el Programa de Salud Ocupacional por el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SGSST(45)

En Colombia, el Ministerio de Trabajo, expidió la ley 1562 de julio 11 de 2012 (46) por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional. Define la Seguridad y Salud en el trabajo: "Disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores. Busca mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores."

Resolución 2646 de 2008(47) del Ministerio de la Protección Social de Colombia, determina la evaluación, prevención, intervención y monitoreo de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo (condiciones Intra-laborales) y fuera de este (condiciones extra-laborales) , la determinación del origen de patologías causadas por el estrés ocupacional y del ingreso al sistema de vigilancia epidemiológica (SVE) diseñado para este fin en cada empresa, según los resultados de la evaluación del estrés y los riesgos psicosociales.

Según la resolución 2646 de 2008 (47) la evaluación de riesgos psicosociales deberá ser realizada por un experto y en particular "un psicólogo con posgrado en salud ocupacional, con licencia vigente de prestación de servicios en salud ocupacional". En las etapas de prevención e intervención es recomendable la participación de un equipo interdisciplinario, para su para su abordaje integral.

Así mismo la resolución 652 de 2012 (48) y 1356 de 2012 (49) del Ministerio de la Protección Social de Colombia, por la cual se establece la conformación y funcionamiento del comité de convivencia laboral, en entidades públicas y empresas privadas, para promover buenas relaciones sociales en el trabajo, prevenir e intervenir el acoso laboral el cual se describe en la ley 1010 de 2006 (50).

La intervención de Riesgo Psicosocial, el estrés laboral y el Síndrome de Burnout, debe ser integral, por lo que se requiere de un equipo interdisciplinario.

8.2. Intervención del Síndrome de Burnout en el Individuo, desde la Psicología Ocupacional Positiva:

Dentro de la docencia es trascendental equilibrar las áreas vitales: familia, amigos, aficiones, descanso, trabajo y evitar que la profesión las absorba, estos son grandes protectores del Burnout.
Identificar las propias fortalezas, buscar metas personalmente significativas y el fomento de la resiliencia. El conocimiento de uno mismo como empleado no solo

implica que uno es consciente de su talento, sus valores y objetivos en el trabajo, sino también la forma en que uno se adapta o ajusta a su entorno.
La búsqueda existencial de significado en la vida o en el trabajo es una meta individual por la mejora y la excelencia.
Las personas más felices construyen su propio mundo, en el sentido de que usan estrategias cognitivas particulares, que son altamente adaptables y evitan la infelicidad. Se caracterizan por un sesgo de positividad, invulnerabilidad a la comparación social, su capacidad de adaptación en la toma de decisiones.

Actividades conductuales:
-Cuidando la mente y el cuerpo: actividad física, dormir lo suficiente (8 horas en promedio), practicar la meditación, respiración, relajación y practicar a expresar la felicidad.
-Práctica de las virtudes: identificar y usar sus fortalezas, ser amable, expresar gratitud, perdonar, practicar la espiritualidad.
-Fortalecer las redes sociales: intercambio de experiencias positivas, cuidado de las redes sociales (familia, compañeros de trabajo, de estudio, grupo de activadas extra-laborales)

Actividades Cognitivas:
-Generar y ensayar pensamientos positivos, contar las cosas positivas, cultivar el optimismo, saborear la vida “savouring”.
-Toma de decisiones, evitar rumiar, evitar comparaciones sociales.

Actividades Volitivas:
-Establecimiento de metas personales, búsqueda del sentido de vida, desarrollo de estrategias de afrontamiento y de habilidades para la vida, aumentar la resiliencia o capacidad de reponerse a las dificultades.

Los **empleados engaged** tienen menos probabilidades de experimentar emociones negativas en el trabajo, como son los celos, le envidia, la rabia o la ansiedad**.** Los clientes, en este caso alumnos y sus padres, tienen una experiencia más positiva, mejora la calidad percibido del trabajo del docente, teniendo en cuenta que ellos realizan mucho trabajo o esfuerzo emocional durante la interacción en clases y reuniones, y están obligados en muchas ocasiones a demostrar y expresar emociones que realmente no están sintiendo.
La evaluación positiva por parte de alumnos, padres, compañeros y jefes conduce a una mayor fidelización y lealtad de los docentes, lo que es importante en la supervivencia organizacional y la competitividad empresarial, además se aumenta la retención del talento humano en el que se ha invertido tanto.

8.3 Intervenciones desde la Psicología Ocupacional Positiva a nivel Organizacional: Los compañeros de trabajo tienen un papel importante ya que muchas veces detectan los signos de la enfermedad antes que el mismo afectado. Son una importante fuente de apoyo y es importante fomentar una buena atmosfera de trabajo.
Las estrategias más prometedoras se centran en los aspectos interpersonales del trabajo y la participación de otras personas como colegas, supervisores y clientes. Esto se aplica especialmente a "ser amable con los demás", "expresar gratitud", "aprender a perdonar", "compartir las buenas noticias". "apoyar a los demás" es decir fomentando las relaciones sociales.
Todos somos susceptibles de evocar emociones positivas en otros, como alegría, júbilo, compasión, simpatía, entusiasmo y alivio.
El comportamiento positivo es probable que sea correspondido por los demás en forma de sonrisa, bondad, ayuda y asistencia. Así que, utilizando estas estrategias interpersonales en el trabajo, es probable que el empleado entre en un espiral ascendente de felicidad, creando comportamientos interpersonales que desencadenan respuestas positivas que refuerzan tales comportamientos y así sucesivamente, además se mejora el clima social del trabajo, se fomenta la cohesión del grupo, la resolución de conflictos, la lealtad, el espíritu de equipo y hasta se fomentar un mejor desempeño laboral.
En este sentido, la búsqueda de la felicidad de cada trabajador es de suma importancia para la organización en general.

8.4 Intervenciones desde la Psicología Ocupacional Positiva a nivel administrativo con un enfoque de prevención de riesgos laborales y de seguridad y salud en el trabajo: Estableciendo un balance entre las políticas educativas y la realidad, así como la autonomía de los centros educativos, es importante apoyar al docente y asesorarlo(51) y además deben de realizar programas de prevención dirigidos a mejorar el ambiente y clima institucional.(42)

Así, en el contexto educativo del docente es de gran importancia identificar y promover factores protectores del Síndrome de Burnout, tales como:

1. Fomentar la comunicación, evitar el aislamiento y lograr solidaridad y apoyo entre los pares, ya que éstos generalmente comparten las mismas situaciones estresantes.
2. Desarrollar expectativas acordes a la realidad personal, para así evitar altos niveles de frustración producto de no poder cumplir con las necesidades del medio, recordando lo relevante que es el proceso que lleva a cumplir las metas personales.
3. Realizar una rutina de ejercicios físicos que incluyan actividades aeróbicas, caminatas, entre otras, puesto que éstos benefician el organismo en

general, mejora el sistema inmune, promueve la liberación de endorfinas y la salud mental.

4. Fomentar el reconocimiento y la expresión de las emociones puesto que esto nos permite identificar aquellas situaciones estresantes antes de que éstas invadan a la persona y deterioren su capacidad de afrontar el estrés.
5. Incentivar una buena atmósfera laboral y de trabajo en equipo, puesto que así el trabajo se distribuye de manera equitativa y fomentar el sentido colectivo de trabajo docente.(38) (40)
6. Crear un buen clima laboral: Las investigaciones en neurociencias detectaron que el bienestar emocional generado por estados de aceptación y confort en el trabajo activa un mejor funcionamiento neurocognitivo del cerebro y facilita la generación de motivación y automotivación laboral. Cuando los jefes se ocupan de estos detalles, sus equipos generan mayor adhesión y rendimiento laboral.(52)
7. Cambiar la forma de dar una orden: Está comprobado que una orden genera en quien la recibe una consideración mayor en su hemisferio izquierdo (más racional y lógico) donde evaluará la conveniencia e inconveniencia de aceptarla. No obstante si lo que uno recibe es una estimulación al hemisferio derecho (más creativo), esa instrucción será tomada como una decisión propia por quien la recibe." Es decir, en vez de dar una orden cerrada ("Haz esto de esta manera"), mejor es decir "Hay que hacer esto ¿Qué idea se te ocurre? Y así despertar la creatividad(52)
8. Crear ambientes sin amenaza: "Cuando el ser humano se siente amenazado, activa áreas del cerebro instintivas que lo llevarán a adoptar salidas defensivas , como la amígdala ubicada en el sistema límbico, relacionada con ": agredir para defenderse o adelantarse a un posible daño, tratar de alejarse de la situación quedar paralizado o someterse para evitar el peligro. En todos estos casos quedan debilitados o bloqueados los comportamientos más evolucionados que tenemos para responder: la capacidad de análisis, la posibilidad de buscar alternativas para solucionar problemas, para poder hacer foco en lo importante, y controlar sus impulsos defensivos, que se relacionan con los lóbulos frontales "¿Frente a que suelen sentirse amenazados e inseguros los trabajadores? "Frente a la falta de información, la falta de valoración o la falta de confianza para que tome decisiones con autonomía" (52)
9. Felicitar y Reconocer el Esfuerzo: La sensación de exclusión activa las mismas áreas en el cerebro que el dolor físico. Cuando las señales de valoración no son expresadas explícitamente, el cerebro "inventa", infiere, saca conclusiones con poca información y muchas posibilidades de estar errado. Decirle a un colaborador o a un colega algo bueno que ha hecho, valorarlo, activará el "circuito de recompensa" que genera placer, impulsa a la superación y genera pertenencia. Por eso los "elogiados" tenderán a

repetir ese comportamiento y eso producirá mejores resultados en el trabajo”.(52)

10. Dejar momentos para el Ocio: Los espacios diarios para los vínculos y la integración (para hacer chistes o contar algo personal) son fundamentales. Estos momentos de comunicación liberan oxitocina, una neuro-hormona que da sensación de confianza y seguridad, porque las personas pasan de ser individuos a ser parte de un grupo para luego formar verdaderos equipos de trabajo.(52)
11. Sonreír para predisponer bien al resto: Las exigencias y falta de descanso llevan a que, muchas veces los jefes o sus colaboradores tengan una expresión poco amigable. Sin embargo una sonrisa es fundamental porque activa en el cerebro de los otros el “circuito de recompensa cerebral”: libera Dopamina, un neurotransmisor implicado en el placer y la motivación**”.**(52)
12. Fortalecer los procesos de selección del personal que es un punto de partida, es el inicio del contrato psicológico entre el empleado y la organización. El concepto de contrato psicológico se refiere a las expectativas que tienen los empleados respecto a la naturaleza de sus intercambios con la organización (Rousseau, 1995). Esos aspectos se refieren a los aspectos tangibles como la carga de trabajo, pero también a los aspectos más intangibles como la autoestima, la dignidad en el trabajo, o el apoyo social de los compañeros y supervisores. Refleja la noción subjetiva que tiene el propio empleado de reciprocidad: el empleado espera obtener unas ganancias o resultados en la propia organización que son proporcionales a sus inputs o inversiones de tiempo, esfuerzo y ganas.

    Evaluar cuáles son sus actitudes hacia el trabajo en general, qué significa el trabajo para ellos y qué esperan encontrar en el trabajo y en el desarrollo de su carrera profesional dentro de la organización. Evaluar cuáles son sus estilos de relacionarse con los demás, compañeros, alumnos, jefes, padres de familia, sus actitudes hacia la cooperación y el trabajo en equipo, e trato a los demás.

    Cuáles son sus actitudes hacia la propia organización, qué es lo que esperan obtener de ella y qué esperan dar por su parte. Según la teoría de la equidad, las personas perseguimos la reciprocidad en nuestras relaciones interpersonales y organizacionales: lo que invertimos y ganamos en estas relaciones debe ser proporcional a las inversiones y ganancias de la otra parte de la relación.

    Cuando el empleado percibe que la relación no es equitativa, es decir que da más de lo que recibe a cambio, empieza a sentirse mal psicológicamente hablando y siente una fuerte motivación de restablecer la equidad en la relación.

    El mismo proceso que explica el desarrollo del Burnout, podría explicar el desarrollo del engagement: cuando el empleado percibe justicia o

reciprocidad entre lo que da a la organización y lo que recibe a cambio, empieza a encontrarse bien y motivado con esa relación positiva de intercambio social. El engagement se desarrollaría cuando se percibe un balance entre lo que pone el empleado en su relación con la organización y lo que recibe a cambio.

13. Revisar los procesos, criterios y planes de mejora del proceso de evaluación del desempeño, y la claridad en las funciones a la luz de lo que está escrito en comparación con lo que se sabe, se entiende y se hace por parte del empleado.
14. Consultar y actualizar el perfil y manual de funciones del cargo y la documentación relacionada con los cambios realizados en este.
15. Identificar desde la selección y evaluación las necesidades de formación y aprendizaje.
16. Durante los procesos de socialización organizacional, se debe fortalecer no solo la parte explícita de la organización, como son las políticas, metas, productos, servicios, estrategias y planes de promoción y desarrollo, sino también la parte implícita que tiene que ver con la cultura de la organización, sus valores y expectativas así como la memoria histórica.

Las organizaciones que aprenden van creando un espiral ascendente de ganancia para todos, esto es para los empleados y para las propias organizaciones que crecen y se enriquecen en conjunto.

Las organizaciones que implementan estas estrategias son cada vez más saludables.

Cada empleado tiene un conjunto especifico de metas y objetivos personales y profesionales que quiere conseguir en su trabajo (desarrollo de habilidades y destrezas, progreso profesional), para conseguir esas metas, las organizaciones, pueden dar al empleado recursos específicos (formación, coaching, promoción entre otras). Cuando ambas se consiguen, entonces se optimiza el engagement.

Se recomienda Realizar Grupo Focal para indagar sobre:

-El sentimiento de orgullo y la percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo estar vinculado a una organización.

-Percepción de estabilidad laboral que se deriva de la vinculación a la organización.

-Sentimiento de autorrealización por el trabajo.

-Recompensas derivadas del sentimiento de pertenencia a la organización,

-Autoconfianza en de trabajo, según competencias técnicas, manejo de información, recursos y aspectos éticos.

-Identificar aspectos percibidos como inestables (tipo de contrato, beneficios).

-Desde el proceso de selección del talento humano se debe tener manual de responsabilidades del cargo y competencias requeridas para que la persona seleccionada se ajuste lo más posible a este.

-Desde el proceso de vinculación del talento humano se debe dar claridad sobre las condiciones del tipo de trabajo, beneficios, valores, misión y visión de la organización, para tratar de minimizar la brecha entre expectativas del trabajador y lo que realmente se le ofrece en la empresa.

-Fortalecer el sentido de pertenencia o engagement del trabajador y su familia con la empresa.

-Dar claridad al trabajador respecto al nivel de confiabilidad sobre el trabajo que realiza.

-Preguntar al trabajador sobre su nivel de satisfacción con el trabajo que realiza(18)

8.5 Intervención del Estrés y el Riesgo Psicosocial: Método SOLVE (OIT)(52) **:**

1. Prevención primaria, reducir el estrés por medio de:

- Medidas ergonómicas

- Organización del trabajo y diseño del ambiente de trabajo

- Desarrollo organizacional y gerencial.

2. Prevención secundaria, reducir el estrés por medio de:

- Formación y educación para trabajadores y supervisores,

- Apoyo social.

3. Prevención terciaria, reducir el impacto del estrés por medio de:

- El desarrollo de culturas gerenciales más sensibles y con mayor capacidad de respuesta

- Incorporación de la gestión del riesgo de estrés en las políticas y prácticas de la SST

- Mejorar el acceso a los servicios de salud en el trabajo.

8.6 Intervención del Estrés en el Trabajo:

Para combatir las causas del estrés, el trabajo bien diseñado debe incluir:

- Estructura y prácticas organizacionales claras: Los trabajadores deben recibir información clara sobre la estructura, el propósito y las prácticas de la organización.
- Selección, formación y desarrollo apropiado del personal
- El conocimiento, competencias y capacidades de cada empleado deben corresponder, en la medida de lo posible, con las necesidades de cada trabajo.
- Los candidatos para cada trabajo deben ser evaluados con respecto a los requisitos. Cuando sea necesario se debe ofrecer la formación adecuada.
- Una supervisión y asesoría eficaz es importante y puede ayudar a proteger al personal del estrés.

Descripciones del puesto de trabajo:

Una adecuada descripción del puesto de trabajo se fundamenta en una cabal comprensión de la política, los objetivos y la estrategia de la organización; en el propósito y organización del trabajo y de los métodos de medición y evaluación del desempeño.

Es importante que la gerencia y otros miembros clave del personal estén

al tanto de los detalles relevantes del trabajo de sus subalternos y se aseguren de que las exigencias sean apropiadas. Entre mejor comprendan los trabajadores su trabajo, mayores habilidades tendrán para dirigir los esfuerzos adecuados a su realización.

Comunicación:

Los gerentes deben hablar con su personal, escucharlo y dejar claro que fueron escuchados. La comunicación de las expectativas laborales debe ser comprensible, consistente con la descripción del trabajo y completa. Los compromisos asumidos con el personal deben ser claros y deben respetarse.

Entorno social:

Un nivel razonable de socialización y trabajo en equipo suele ser productivo, ya que puede aumentar el compromiso con el trabajo y con el grupo de trabajo.

A continuación aparece una lista de posibles tipos de intervención, que va desde acciones dirigidas al entorno laboral hasta aquellas orientadas al individuo:

- La intervención del entorno socio-económico externo

- Diseño de leyes, directrices internacionales y nacionales

- Integración de la prevención del estrés en la política de la compañía sobre seguridad y salud en el trabajo por medio de medidas de promoción de la salud

- Apoyo social

- Adaptación de las tecnologías y en la organización del trabajo

- Mejoramiento del planeamiento del trabajo y de la confiabilidad de los sistemas

- Reducción de las horas de trabajo y configuración de los equipos de trabajo y los periodos de descanso con relación a la carga de trabajo

- Configuración de los turnos conforme a criterios psicológicos, fisiológicos y sociales

- Participación en la toma de decisiones y en una comunicación biunívoca eficaz

- Intervención en el lugar de trabajo y la estructura de las tareas

- Mejoramiento del ambiente físico de trabajo

- Reducción del ruido

- Mejoramiento de las condiciones micro-climáticas y la calidad del aire en espacios cerrados

- Diseño de los lugares de trabajo conforme a criterios ergonómicos

- Mejoramiento del diseño de los puestos de trabajo; mejoramiento de las condiciones de las personas que trabajan con computadoras y pantallas de visualización

- Corrección de las posturas en la posición de sentado

- Intervenciones para mejorar las respuestas y el comportamiento individual

- Orientación y apoyo psicológico sobre estrategias individuales para afrontar el estrés

- Mejor reclutamiento, selección, y formación

- Orientación y apoyo psicológico, y otras estrategias de atención a nivel de la empresa

- Intervenciones específicas para la protección y promoción de la salud

- Vigilancia de la salud adecuada.

Dado que prácticamente todas las medidas antes mencionadas pueden en principio, beneficiar a personas de todas las ocupaciones afectadas por el estrés, es necesario identificar cuáles son las medidas específicas más relevantes para cada lugar de trabajo.

Los enfoques preventivos están siendo cada vez más relevantes en la investigación y en la orientación de las políticas públicas y están abriendo nuevas rutas de intervención en la lucha contra el estrés relacionado con el trabajo.

Respecto a las actividades de las ARL (Administradoras de Riesgos Laborales), en cuanto a los factores psicosociales. Se establece que con base en la información disponible en las empresas las ARL deben llevar a cabo la asesoría y asistencia técnica pertinente.

Así mismo, deben realizar acciones de rehabilitación psicosocial, enmarcadas dentro de los programas de rehabilitación integral, de acuerdo con lo establecido en el Manual de Rehabilitación Profesional-Art.15. Res.2646de2008.

9. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Promoviendo hábitos de vida saludables, las empresas pueden contribuir a la reducción del estrés; los trabajadores que hacen ejercicio, comen bien y no están sujetos a adicciones tienen menores fuentes de estrés en sus vidas. De igual manera, si están menos estresados por el trabajo, tienen menos probabilidades de recurrir a comportamientos poco saludables como el abuso del alcohol y el cigarrillo.

La organización el trabajo es clave para lograr una gestión del estrés en cualquier empresa/organización.

Una determinada carga de trabajo podría parecer imposible de resistir, si la situación laboral le ofrece al trabajador poco control y nada de apoyo social; mientras que la misma carga de trabajo podría parecer un desafío manejable con apoyo de los colegas y teniendo un poco de control sobre la forma de trabajar. La política de la compañía sobre la organización del trabajo debe tender a que los trabajadores experimenten la segunda situación no en la primera

Una manera de crear un poco de control y, posiblemente, algo de apoyo social es involucrar a los trabajadores en el diseño del trabajo y la elaboración de las políticas en todas sus etapas, de esta manera se pueden encontrar soluciones que cubran las necesidades de las personas que desempeñan el trabajo, además de las necesidades del empleador. Una buena política de prevención del estrés relacionado con el trabajo presupone un buen diálogo social.

Ofrecer información clara y transparencia dentro de la empresa/organización es una manera de reducir el estrés. Evitando el ocultamiento de información sobre la evolución de la compañía se pueden encontrar respuestas apropiadas a las situaciones reales, en lugar de crear preocupaciones y especulaciones sobre problemas que podrían no emerger.

Para lograr una correspondencia entre la exigencia y el control es esencial que la persona que realice el trabajo tenga la formación adecuada. Una buena formación le ofrece los recursos y las competencias para cumplir las exigencias del trabajo. Debe ser política de la compañía que se forme a los trabajadores adecuados, para hacer los trabajos apropiados.

Las transformaciones de los últimos años han modificado las reglas laborales y de vida dentro de las instituciones. Los avances tecnológicos y una mayor competitividad, empujan a las instituciones a cambios sustanciales para poder subsistir y desarrollarse. Los docentes deben asumir nuevas exigencias en su rendimiento que van muchas veces acompañados de un futuro incierto.

Llama altamente la atención que en el 14,5% de los profesores de colegios de Hispanoamérica analizados en esta investigación, el factor de riesgo más predominante fue claridad del rol, es decir por no tener claro sus competencias, responsabilidades y deberes; ítems que son menester de la gestión de sus colegios y personal asignado, quiere decir que mejorando la inducción, el seguimiento y realizando planes de mejoramiento a los docentes podríamos mermar en gran parte la incidencia y prevalencia de este síndrome.

Por otro lado el ámbito salarial corresponde al 4% de los factores de riesgo que condicionan al síndrome de BURNOUT, por consiguiente los docentes a este nivel se consideran bien remunerados.

No hay un porcentaje mayoritario (que sea más del 50%) de los factores de riesgo que conlleven al síndrome de BURNOUT, son múltiples los factores de riesgo que llevan a este síndrome, así, cada colegio debe determinar en conjunto con un sistema de seguridad y salud laboral orientado a su personal docente con base a todos los factores de riesgo establecidos en este trabajo.

Las políticas gubernamentales de algunos de los países revisados consideran que la falla en el sistema educativo es producto del bajo nivel académico de los docentes y no tienen en cuenta la sobrecarga laboral y el entorno social en el que se desenvuelven estos para realizar su función, lo que conduce a que el enfoque sea netamente técnico por parte del Estado.

Con respecto a nuestra revisión bibliográfica, hay países con poca o nula información sobre síndrome de burnout en docentes de primaria y secundaria tal es el caso de El Salvador, Venezuela, Paraguay, Uruguay, Honduras Bolivia, Ecuador, Panamá, Belice, Nicaragua, Puerto Rico, República Dominicana. Y algunos países con mucha información sobre este tema pero con bibliografía que no tiene el rigor científico para estar indexada.

En Colombia, en los estudios analizados, se encontró que existe en los docentes de colegios una alta probabilidad de presentar BURNOUT, pero en la mayoría de los casos se presentan solo 1 o 2 variables de este, solo en un pequeño porcentaje se presentan las 3.

En Colombia a pesar de ser un país altamente afectado a nivel sicosocial en el ámbito laboral son muy pocos los estudios completos que se pudieron utilizar para hacer la comparación, hace falta un mayor interés y compromiso por parte de profesionales que puedan estudiar y definir las causas reales para prevenir y los manejos adecuados para tratar este síndrome.

El síndrome de BURNOUT es un síndrome muy común en docentes en el país pero muy poco diagnosticado y estudiado, solo de un tiempo hacia acá con todos los casos de patología mental que abundan en estos profesionales comenzó a tomar importancias, este afecta múltiples esferas y existe poca intervención a nivel de la salud mental que lleven a mejorar de forma indirecta la calidad de la educación en Colombia que ha tenido gran deterioro en los últimos años.

Los docentes diagnosticados con el síndrome de BURNOUT en su gran mayoría no cuentan con un acompañamiento psicológico, tal es el caso de México que solo el 2% de los docentes afectados se encuentran en tratamiento.

En los diferentes estudios revisados, se encontró que entre las 3 variables que componen el síndrome de BURNOUT, la más prevalente fue el agotamiento emocional.

El síndrome de Burnout no es un tema nuevo y su abordaje es muy amplio, no solo en el campo de los docentes sino en otras disciplinas, sin embargo es claro el papel que desempeñan los factores laborales en su causa, confirmando la naturaleza laboral de su etiología, además del impacto que tiene en la salud del afectado, lo que puede conllevar a reacciones inadecuadas contra los alumnos y colegas.

Podemos comprender en los hallazgos de nuestra revisión los mecanismos deficitarios a nivel emocional, que influyen en la aparición del Burnout en los docentes, los cuales no son novedosos y coinciden con los reportados en la literatura, por lo que se deben desarrollar acciones que permitan obtener un mejor afrontamiento en las situaciones estresantes a las que se ven sometidos los docentes en su día a día y transformen esta realidad.

Por lo anterior, si usted es de los que se siente desgastado, agotado, insatisfecho y hasta indiferente con la labor que realiza, si piensa “Estoy cansado de mi trabajo, mi trabajo me enferma, estoy irritado en el trabajo, mi trabajo me fastidia, mi trabajo me tiene hasta el cuello” y no confía en sus capacidades para desempeñar y resolver los retos de su labor, si se siente apático o indiferente frente a la situación del usuario, alumno, cliente o paciente a tal punto que quisiera cambiar de profesión u oficio, cuidado ¡¡¡Puede estar estresado o hasta “quemado por el trabajo”, lo que se conoce como el síndrome de Burnout o del “quemado”, al que se llega como consecuencia de altos niveles de estrés crónico.

Por el contrario, si usted está satisfecho con la labor que realiza, se siente feliz, realizado, con energía, productivo, con iniciativa para mejorar la organización de su trabajo, con claridad en su rol y en la toma decisiones, con autonomía, si se siente realizado a nivel laboral, si quiere aprender y capacitarse, si tiene buenas

relaciones con usuarios, compañeros y jefes, si se levanta contento y agradecido porque tiene un buen trabajo, si está conectado con la organización, y en general cree que puede afrontar y resolver la mayoría de situaciones laborales entonces tiene un buen nivel de Engagement.

Así mismo, si usted siente que puede aprender de los éxitos y fracasos, si no cae en el conformismo, si aumenta su compromiso con la organización, si siente que su labor le genera felicidad, porque encuentran un sentido en lo que hace, como por ejemplo conseguir sus metas, ayudar a otros, y esto aumenta su motivación y satisfacción laboral, su liderazgo y calidad de vida laboral entonces usted tiene un buen nivel de Engagement.

Es por ello que las organizaciones deben indagar sobre el sentimiento de orgullo y la percepción de estabilidad laboral que experimentan sus colaboradores por tener la oportunidad de estar vinculados a estas, así como el sentimiento de autorrealización que experimentan por efectuar el trabajo que realizan y el sentimiento de autorrealización por el trabajo al que se dedican.

De igual forma, tienen el reto de evolucionar para facilitar la promoción de la salud y estilos de vida y trabajo saludables, orientar a sus colaboradores en el autocuidado de la salud, prevenir las enfermedades, el ausentismo, el bajo rendimiento y el presentismo laboral, ya que muchos colaboradores piensan que estando más horas en la oficina disminuyen las probabilidades de perder su trabajo, sin tener en cuenta que un buen empleado no se mide por el tiempo que pasa sentado en frente del computador, sino por la productividad y aporte desde el desempeño de su cargo al logro de los objetivos organizacionales.

Es en este aspecto, en donde la psicología de la salud ocupacional Positiva definida por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (NIOSH) como “ la aplicación de la psicología para mejorar la calidad de la vida laboral y la protección y promoción de la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores», le permitirá estudiar los factores protectores de la salud y entender como lo establecen los investigadores de la (PSOP), Fredrick y Losada que la comunicación positiva y las expresiones de apoyo entre los miembros de un grupo, constituyen un elemento diferenciador de los equipos de trabajo más productivos, siendo los discursos positivos, es decir aquellos que se basan en el apoyo, estímulo y reconocimiento, mucho más efectivos en cuanto al rendimiento laboral, que aquellos discursos negativos que contienen elementos de desaprobación, cinismo y sarcasmo.

Porque la gente quiere algo más que poner fin a sus sufrimientos, quiere llevar una vida con satisfacción y sentido, cultivar lo que es mejor de ellos mismos y mejorar sus experiencias personales y laborales, (Martin Seligman), además de

que quiere lograr mejor calidad de vida, lo cual es el propósito de las personas y de las organizaciones saludables, se plantea que las organizaciones complementen el estudio de la salud mental en el trabajo, no solo desde el enfoque de la enfermedad, el estrés y el Burnout, sino también desde los aspectos positivos que previenen la desmotivación laboral, el ausentismo, y que por el contrario promueven el rendimiento laboral y la felicidad en el trabajo , ya que a diferencia de aquellos que están quemados en el trabajo, los empleados con Engagement presentan un elevado sentido de conexión y compromiso con su labor, y en lugar de ver su trabajo como estresante y demandante lo perciben como un reto para su crecimiento personal y como un medio para alcanzar su autorrealización**.**

Para ampliar la información relacionada, se recomienda ingresar a www.asasi.co . ASASI, es la Asociación Colombiana de Seguridad Integral.

10. BIBLIOGRAFÍA

1. Díaz Bambula F, López Sánchez A, Varela Arévalo MT. Factores asociados al síndrome de burnout en docentes de colegios de la ciudad de Cali, Colombia. Univ Psychol. 2010;11(1):217-27.

2. Munoz Munoz CF, Piernagorda Gutiérrez DC. Relación entre las estrategias de afrontamiento y el síndrome de burnout en docentes de básica primaria y secundaria pertenecientes a una institución educativa privada del Municipio de Cartago (Colombia). 2011;14(26):390-402.

3. OMS | Organización Mundial de la Salud [Internet]. WHO. [citado 10 de junio de 2015]. Recuperado a partir de: http://www.who.int/es/

4. Ramírez López CA, Arcila Rodríguez WO. Violencia, confl icto y agresividad en el escenario escolar. Educ Educ. 2013;16(3):411-29.

5. Restrepo Ayala NC, Colorado Vargas GO, Cabrera Arana GA. Emotional burn-out in official teachers, Medellín, Colombia, 2005. Rev Salud Pública. 2006;8(1):63-73.

6. López de Mesa Melo C, Soto Godoy MF, Carvajal Castillo CA, Nel Urrea R, Pedro. Factores asociados a la convivencia escolar en adolescentes. Educ Educ. 2013;16(3):383-410.

7. Diazgranados S, González C, Jaramillo R. Aproximación a las problemáticas psicosociales ya los saberes y habilidades de los docentes del Distrito. Rev Estud Soc. 2006;(23):45-55.

8. Gómez Ortiz V, Moreno L. Factores Psicosociales del Trabajo (demanda-control y desbalance esfuerzo-recompensa), salud mental y tensión arterial: Un Estudio con maestros escolares en Bogotá, Colombia. Univ Psychol. 15 de junio de 2010;9(2):393-408.

9. Moya-Albiol L, Serrano MÁ, Salvador A. Burnout as an important factor in the psychophysiological responses to a work day in Teachers. Stress Health. 1 de diciembre de 2010;26(5):382-93.

10. Pérez JP. Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. Estud Gerenciales. octubre de 2013;29(129):445-55.

11. Parra Garrido M. Salud Mental y Trabajo. Monografías de Gestión en Psiquiatría y Salud Mental. Santiago de Chile: Universidad de Santiago de Chile; 2001.

12. Yslado R, Núñez L, Norabuena R. Diagnóstico y programa de intervención para el síndrome de burnout en profesores de educación primaria de distritos de Huaraz e Independencia (2009). Rev Investig Psicol. 2010;13(1):151-62.

13. Salanova M, Schaufeli W. El engagement en el trabajo. Cuando el trabajo se convierte en pasión. An Psicol [Internet]. 2009 [citado 11 de junio de 2015];25(2). Recuperado a partir de: http://revistas.um.es/analesps/article/view/88111

14. Oficina Internacional deL Trabajo Ginegra. Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo; 1986.

15. Superintendencia de Riesgos del Trabajo. Estudio para Evaluar el Síndrome de Quemarse por el Trabajo y la Calidad de Vida Laboral en Docentes de Educación Primaria Básica [Internet]. 2009. Recuperado a partir de: http://www.infoleg.gov.ar/basehome/actos_gobierno/actosdegobierno5-10-2009-4.htm

16. Lazarus RS, Folkman S. Estres y procesos cognitivos. Barcelona: Martinez Roca; 1986.

17. Milczarek M, Schneider E, González ER. OSH in figures: stress at work - facts and figures. Luxembourg: Office for Official Publ. of the Europ. Communities; 2009. 132 p.

18. Cadavid Ríos LC. Estrés laboral y Riesgo Psicosocial: Guía Práctica de Diagnóstico e Intervención. Medellín; 2015.

19. Ramón JPM. Cómo se defiende el profesorado de secundaria del estrés: burnout y estrategias de afrontamiento. Rev Psicol Trab Las Organ. 2015;31(1):1-9.

20. García Cardona H. Síndrome de Burnout. Seguridad y salud en el trabajo. Medellín: Universidad CES; 2014. p. 447-89.

21. Maslach C, Leiter MP. The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to Do About It. John Wiley & Sons; 2008. 203 p.

22. García Cardona H. Guia basica de seguridad ocupacional. Medellín: Universidad CES; 2010. 292 p.

23. Viera AO, Hernández PA, Fernández I. Estrés Laboral y el Síndrome de Burnout en Docentes Venezolanos. Salud Los Trab. 2007;15(2):71-88.

24. Gómez Restrepo C, Rodríguez V, M P, C A, Avella García CB. El docente, su entorno y el síndrome de agotamiento profesional (SAP) en colegios públicos en Bogotá(Colombia). Rev Colomb Psiquiatr. 2009;38(2):279-93.

25. Zavala JZ. Estrés y burnout docente: conceptos, causas y efectos. Educación. 2012;17(32):67-86.

26. Aldeco F. Síndrome de Burn out [Internet]. Suite101 (Spain). 2013 [citado 10 de junio de 2015]. Recuperado a partir de: http://suite101.net/article/sindrome-de-burn-out-a64447

27. Esteras J, Chorot P, Sandín B. Predicción del burnout en los docentes: Papel de los factores organizacionales, personales y sociodemográficos. Rev Psicopatología Psicol Clínica [Internet]. 2014 [citado 11 de junio de 2015];19(2). Recuperado a partir de: http://revistas.uned.es/index.php/RPPC/article/view/13059

28. Ministerio de la Protección Social. Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Bogota; 2010.

29. Andrea C. PM, Andrea A, Gómez Restrepo C, Rodríguez V, Dávila M, Avella García CB, et al. Prevalence and Characteristics of Burnout Syndrome among Teachers of Three Public Schools in Bogotá (Colombia). Rev Colomb Psiquiatr. marzo de 2009;38(1):50-65.

30. Hermosa Rodríguez AM. Satisfacción laboral y síndrome de «Burnout» en profesores de educación primaria y secundaria. Rev Colomb Psicol. 2008;15(0):81-9.

31. Dubelluit Mariangel L, López M. Prevalencia del sindrome de burnout en docentes de educacion comun y especial. Rev Int PEI Por Psicol Educ Integral [Internet]. 2014;lll(6). Recuperado a partir de: http://www.peiac.org/Revista/Numeros/No6/prevalenciaburnout.html

32. Ramos Tovar ME, Sieglin V. Estrés laboral y depresión entre maestros del área metropolitana de Monterrey. Rev Mex Sociol [Internet]. 5 de octubre de 2009 [citado 10 de junio de 2015];2007(003). Recuperado a partir de: http://www.revistas.unam.mx/index.php/rms/article/view/6104

33. Gil Monte PR, Unda Rojas S, Sandoval Ocaña JI. Validez factorial del<< Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo>>(CESQT) en una muestra de maestros mexicanos. Salud Ment. 2009;32(3):205-14.

34. Pando Moreno M, Aranda Beltran C, Guadalupe Aldrete MG, E E, Florez Salinas. Factores psicosociales y burnout en docentes del centro universitario deficiencias de la salud. Investig En Salud. 2006;7(3):173-7.

35. Longas J, Chamarro A, Riera J, Cladellas R. La incidencia del contexto interno docente en la aparición del Síndrome del Quemado por el trabajo en profesionales de la enseñanza. Rev Psicol Trab Las Organ. agosto de 2012;28(2):107-18.

36. Farfán Manrique ME. Relación del clima laboral y síndrome de Burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares [Internet]. 2009 [citado 10 de junio de 2015]. Recuperado a partir de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/614

37. Fernández Arata M. Burnout, Autoeficacia y Estrés en Maestros Peruanos: Tres Estudios Fácticos. Cienc Trab. 2008;(30):120-5.

38. Darrigrande JL, Durán K. Síndrome de Burnout y sintomatología depresiva en profesores: relación entre tipo de docencia y género en establecimientos educacionales subvencionados de Santiago de Chile. REICE Rev Electrónica Iberoam Sobre Calid Efic Cambio En Educ. 2012;10(3):72-87.

39. Osorio JLD, Faúndez VEO, Aguilar J, Marileo C, Mansilla N, Méndez J. El Síndrome de Quemarse por el trabajo (SQT) en profesores de colegios privados y liceos técnicos de Santiago de Chile. Rev Psicol IMED [Internet]. 2009 [citado 10 de junio de 2015];1(2). Recuperado a partir de: http://seer.imed.edu.br/index.php/revistapsico/article/view/33

40. Oramas Viera A. Estrés laboral y síndrome de burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria [Internet]. Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores; 2013 [citado 11 de junio de 2015]. Recuperado a partir de: http://tesis.repo.sld.cu/680/

41. Vargas Alvarado V. Causas del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del Profesor de Enseñanza Media que realiza su trabaj o en el sector oficial en jornada nocturna en el Centro Histórico de la ciudad de Guatemala [Internet]. [Guatemala]: Universidad de San Carlos de Guatemala; 2009. Recuperado a partir de: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/07/07_1984.pdf

42. Marrau MC. El síndrome de Burnout y sus posibles consecuencias en el trabajador docente. Fundam En Humanidades. 2004;(10):53-68.

43. Muñoz Muñoz CF, Correa Otálvaro CM. Burnout docente y estrategias de afrontamiento en docentes de primaria y secundaria. Rev Colomb Cienc Soc [Internet]. 2012 [citado 10 de junio de 2015];3(2). Recuperado a partir de: http://www.funlam.edu.co/revistas/index.php/RCCS/article/viewArticle/887

44. Organization WH. Ambientes de trabajo saludables: un modelo para la acción: para empleadores, trabajadores, autoridades normativas y profesionales. Healthy workplaces: a model for action: for employers, workers, policy-makers and practitioners [Internet]. 2010 [citado 13 de junio de 2015]; Recuperado a partir de: http://apps.who.int//iris/handle/10665/44317

45. Colombia. Congreso de la Republica. Decreto 1443 de 2014, Julio 31, Por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).Bogota: El Ministerio; 2014.

46. Colombia. Congreso de la Republica. ley 1562 de 2012 Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacionál. Bogotá: El Congreso; 2012.

47. Colombia. Ministerio de la Protección Social. Resolución 2646 de 2008, julio 17, por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.Bogotá: El Ministerio; 2008.

48. Colombia. Ministerio del Trabajo. Resolución 652 de 2012, abril. 30, por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones. Bogotá: El Ministerio; 2012.

49. Colombia. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Resolución 1356 de 2012, julios 18, Por la cual se modifica parcialmente la Resolución 652 de 2012. Bogotá: El Ministerio; 2012.

50. Colombia. Ministerio de la Protección Social. Ley 1010 de 2006 Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. Diario. Oficial, 46160 (Enero 23 2014).

51. León León G. Los profesionales de secundaria, como factores de riesgo en el síndrome de Burnout. Rev Electrónica Educ. 30 de junio de 2011;15(1):177-91.

52. Oficina Internacional del Trabajo. Oficina Internacional del Trabajo SOLVE: Integrando la promoción de la salud a las políticas de SST en el lugar de trabajo. 2012.