



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE
¡Seguimos avanzando!



San José de Cúcuta, 02 de diciembre de 2021

Señores:

**COMITÉ TRABAJO DE GRADO
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA**

Asunto: Aprobación para subir trabajo de grado.

Por medio de la presente me permito informar de mi aval como directora de trabajo de grado, para que las estudiantes Sharay Gabriela Niño Parada C.C. 1.007.011.426 y Lina Alejandra Picón Leal C.C. 1.083.049.071 puedan subir su trabajo final titulado “Síndrome de Burnout en los Docentes de Cátedra Psicología de la Universidad de Pamplona en Cúcuta” y puedan realizar su respectiva sustentación.

Atentamente,

Diana Fernanda Granados C.

DIANA FERNANDA GRANADOS CATAÑO

Docente programa de psicología

Diana.granados@unipamplona.edu.co

3138274816



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

**Facultad de Salud
Departamento de Psicología**



**SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS DOCENTES DE CÁTEDRA PSICOLOGÍA DE LA
UNIVERSIDAD DE PAMPLONA EN CÚCUTA**

**Presentado por
Sharay Gabriela Niño Parada
Lina Alejandra Picón Leal**

**Cúcuta, Colombia
2021**

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

**Facultad de Salud
Departamento de Psicología**



**SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS DOCENTES DE CÁTEDRA DE PSICOLOGÍA DE
LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA EN CÚCUTA**

Director:

Ps. Esp. Diana Fernanda Granados Cataño

Presentado por

Sharay Gabriela Niño Parada

Lina Alejandra Picón Leal

Cúcuta, Colombia

2021

Agradecimientos

La gratitud hace referencia a saber reconocer lo que los demás hacen por nosotros, además de agradecer por lo que tenemos, por esta razón queremos agradecer primeramente a Dios por darnos sabiduría para la realización de nuestra tesis, así mismo queremos darle gracias a nuestras familias pues fueron un apoyo fundamental y nos animaron durante el proceso.

Además agradecemos a nuestra docente asesora Diana Fernanda Granados Cataño quien fue paciente con nosotras, resolvió nuestras dudas y nos orientó para culminar nuestro trabajo de grado de una manera excelente, a la docente Yijjadd Dalal Ordoñez Yaber quien fue nuestra docente asesora inicialmente y quien nos acompañó por dos semestres con la elaboración de la propuesta de investigación y del anteproyecto. También queremos agradecerle al docente Gerardo Parada pues fue quien nos brindó información de los docentes que respondieron el Inventario de Burnout de Maslach, y por último damos las gracias a los 8 docentes hora cátedra que aceptaron participar en nuestra investigación.

Índice de tablas

Tabla 1. Variables del Síndrome de Burnout	62
Tabla 2. Ficha técnica del Inventario de Burnout de Maslach	63
Tabla 3. Total Niveles del Síndrome de Burnout	67
Tabla 4. Nivel de Agotamiento Emocional	68
Tabla 5. Nivel de Despersonalización	69
Tabla 6. Nivel de Realización Personal	70

Índice de gráficos

Gráfico 1. Total Niveles del Síndrome de Burnout	67
Gráfico 2. Nivel de Agotamiento Emocional	68
Gráfico 3. Nivel de Despersonalización	69
Gráfico 4. Nivel de Realización Personal	70

Índice de apéndices

Apéndice 1. Cronograma	88
Apéndice 2. Consentimiento informado	89
Apéndice 3. Inventario de Burnout de Maslach (MBI)	90
Apéndice 4. Cartilla psicoeducativa con estrategias de prevención del Síndrome de Burnout	91

Tabla de contenido

Agradecimientos	3
Índice de tablas	4
Índice de gráficos	5
Índice de apéndices	6
Resumen	9
Abstract	10
Introducción	11
Problema de Investigación	12
Formulación del problema	12
Planteamiento del problema	12
Descripción del problema	13
Justificación	18
Objetivos	20
Objetivo general	20
Objetivos específicos	20
Estado del arte	21
Marco teórico	32
Capítulo I: Psicología organizacional	32
Capítulo II: Intervención de salud mental desde la psicología Organizacional	38
Capítulo III: Factores de riesgo	44
Capítulo IV: Síndrome de Burnout	51

Metodología	59
Enfoque	59
Diseño	59
Tipo	60
Población	60
Muestra	61
Variables	61
Proceso de Intervención	62
Instrumento	63
Resultados	67
Discusión	72
Conclusiones	77
Recomendaciones	79
Referencias Bibliográficas	80
Apéndices	88

Resumen

Este estudio tuvo como propósito analizar los niveles del síndrome de Burnout en los docentes cátedra de psicología de la Universidad de Pamplona en Cúcuta a través de la aplicación del Inventario de Burnout de Maslach (MBI), para lograr el establecimiento de estrategias que favorezcan el tratamiento del mismo y la calidad en el ambiente de trabajo de los docentes. Esta investigación posee un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de tipo descriptivo. La población que se tuvo en cuenta fueron 8 docentes cátedra de psicología de la Universidad de Pamplona en Cúcuta.

Partiendo de los resultados obtenidos, se puede concluir que el 75% de la población correspondiente a 6 docentes, obtuvo puntuaciones medias dentro los rangos en los que se evalúa el inventario, y el 25% de la población correspondiente a 2 docentes obtuvo puntuaciones altas dentro de los rangos en los que se evalúa el inventario, sin embargo, se logra identificar que más de la mitad de la población tiene altos niveles de agotamiento emocional y despersonalización, y solo un 37,5% presentan niveles altos de falta de realización personal. Por último, se realiza el diseño de una cartilla donde se proponen estrategias de prevención de factores de riesgo del Síndrome de Burnout y que favorezcan la salud mental de los docentes.

Palabras claves: Síndrome de Burnout, Psicología, Despersonalización, Sentimiento de Realización Personal, Agotamiento Emocional.

Abstract

The purpose of this study was to analyze the levels of Burnout syndrome in psychology professors at the University of Pamplona in Cúcuta through the application of the Maslach Burnout Inventory (MBI), to achieve the establishment of strategies that favor treatment of the same and the quality in the work environment of teachers. This research has a quantitative approach, with a descriptive non-experimental design. The population that was taken into account was 8 psychology professors at the University of Pamplona in Cúcuta.

Based on the results obtained, it can be concluded that 75% of the population corresponding to 6 teachers, obtained average scores within the ranges in which the inventory is evaluated, and 25% of the population corresponding to 2 teachers obtained high scores within Of the ranges in which the inventory is evaluated, however, it is possible to identify that more than half of the population has high levels of emotional exhaustion and depersonalization, and only 37.5% have high levels of lack of personal fulfillment. Finally, a primer is designed where strategies for the prevention of risk factors for Burnout Syndrome are proposed and that favor the mental health of teachers.

Keywords: Burnout Syndrome, Psychology, Depersonalization, Feeling of Personal Accomplishment, Emotional Exhaustion.

Introducción

El presente estudio titulado Síndrome de Burnout en los docentes de psicología de cátedra de la Universidad de Pamplona, pretende analizar los niveles del síndrome de Burnout en los docentes de la Universidad mencionada, a través de la aplicación del Inventario de Burnout de Maslach (MBI), con el fin de realizar un cartilla que proponga estrategias de prevención de factores de riesgo del síndrome de burnout que favorezcan la salud mental del mismo.

Por lo tanto, esta investigación requiere de una perspectiva cuantitativa que permita realizar el debido análisis de los niveles del Síndrome de Burnout en los docentes. Se iniciará por una revisión teórica para un mayor entendimiento del Síndrome de Burnout o Síndrome del quemado, así como de las dimensiones que se tienen en cuenta en este síndrome las cuales son agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. De esta manera, por medio del análisis de los niveles del síndrome de Burnout en la población que se tomará en cuenta para esta investigación, se pretende elaborar una cartilla que cuente con diversas estrategias encaminadas a la prevención de los factores de riesgo de este síndrome y a su vez, que favorezcan la salud mental de los docentes.

De acuerdo con lo mencionado anteriormente, este trabajo de grado se encuentra enmarcado dentro de una metodología con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental, con un alcance de tipo descriptivo, por lo que posterior a la aplicación del instrumento Inventario de Burnout de Maslach (MBI), se busca realizar un breve análisis de los niveles de síndrome de Burnout presentes en los docentes, así como el establecimiento de estrategias de prevención de los factores de riesgo del mismo, presentadas por medio de una cartilla que brinde la información pertinente.

Problema de Investigación

Formulación del problema

¿Cuáles son los niveles de síndrome de burnout presentes en los docentes de psicología de la Universidad de Pamplona?

Planteamiento del problema

El hombre como ser social a lo largo de toda su vida mantiene diversas relaciones interpersonales, éstas definidas e influenciadas de acuerdo a la etapa cronológica en la que se encuentre el individuo y con un grado de importancia que varía en relación a las proyecciones del mismo. Una de estas relaciones es la de índole laboral, que al igual que las demás lleva consigo desafíos y retos personales, donde el esfuerzo personal consigo y con otros puede generar consecuencias positivas y a la vez negativas. El ser humano en el campo laboral genera para sí muchos conocimientos y aprendizajes que le son una constante y creciente construcción, pero muy aparte de cada aspecto positivo y la relación propicia en su entorno, el trabajo requiere para el individuo una entrega y exigencias realizadas desde su vocación que en ocasiones se desequilibra y se convierte en una carga.

El agotamiento laboral es una clase de estrés que está relacionado con el trabajo, es un estado de agotamiento emocional o físico que también implica una falta o ausencia de la sensación de logro y pérdida de identidad personal. Este agotamiento laboral o burnout laboral, también se denomina síndrome de quemarse en el trabajo o síndrome del quemado, es un trastorno emocional que se encuentra vinculado con el ámbito laboral, el estrés que causa el trabajo y el estilo de vida del individuo; este síndrome trae consecuencias graves a nivel psicológico y a nivel físico.

Actualmente se presentan varias señales que indican un agotamiento laboral en los docentes profesionales de la salud, afectando no solo su salud física sino también su salud mental y emocional. En la Universidad de Pamplona se evidencia la carga y agotamiento laboral que padecen los educadores de la carrera de psicología, debido a que manifiestan en diferentes ocasiones su cansancio y estrés ocasionado por las actividades diarias, donde deben cumplir a cabalidad con las exigencias de la institución, esto sin tener en cuenta la afectación en sus horarios de sueño y alimentación que se ven interrumpidos por la falta de tiempo.

Así mismo, gran parte de los docentes no solo laboran en la institución de educación superior, sino que además trabajan en diferentes lugares como fundaciones, consultorios, clínicas, entre otros; con el fin de poder suplir sus necesidades económicas las cuales no son cubiertas en totalidad con el ingreso obtenido por el desempeño en la Universidad. Por otra parte, el estrés manejado por los docentes influencia negativamente la clase, debido a que en ocasiones se refleja un desinterés e inconformidad durante el desarrollo de la misma, a la vez la realización de comentarios que provocan enojo o frustración en los estudiantes generan negatividad al recibir los conocimientos destinados a aprender durante la clase.

Descripción del problema

El síndrome de Burnout es considerado un tipo de estrés laboral que se genera en profesionales que tienen una relación constante con otras personas, cuando ésta es catalogada como una ayuda, por ejemplo docentes, médicos, y/o enfermeros, entre otros; su origen se basa en cómo los profesionales interpretan y afrontan situaciones de crisis. El término "burnout" se introdujo en la literatura en 1974, haciendo referencia a la experiencia de algunos profesionales los cuales trabajaban con personas, así mismo este autor manifestó que estos profesionales en

algún momento fallaban, se agotaban o se quedaban exhaustos en el ámbito emocional, esto debido a un exceso de trabajo disminuyendo así su eficacia para desempeñar de manera adecuada las actividades laborales correspondientes (Freudenberger, 1974; citado por Castillo, S. 2001) .

Estos profesionales según Gil-Monte, (1996); citado por Castillo, S. (2001) son personas que manifiestan desilusión por el trabajo, se irritan de manera rápida y se frustran frecuentemente y desarrollan actitudes llevando hasta la paranoia. Los individuos tienden a ser rígidos, inflexibles y tercos, y estas manifestaciones se acompañan con síntomas psicossomáticos que se dan con mayor frecuencia e intensidad en aquellos que padecen el síndrome de Burnout. Es así como Maslach y Jackson (1982) consideran que el síndrome de burnout está definido como un cansancio emocional que lleva a una pérdida de motivación y que suele progresar hacia sentimientos de inadecuación y fracaso.

Según Maslach y Jackson (1986) las manifestaciones más comunes de este síndrome es el estado de ánimo depresivo y agotamiento el cual genera la pérdida de placer e interés en su trabajo, así mismo se manifiesta la sensación de agotamiento físico, dolencias psicossomáticas como un constante dolor de cabeza, insomnio, cambios emocionales y de conducta como irritabilidad, frustración, predisposición al mal humor, rigidez e inflexibilidad ante los asuntos de trabajo, incremento en el consumo de alcohol, cigarrillo o drogas y relaciones conyugales y/o familiares conflictivas.

Este síndrome se manifiesta en tres síntomas: El agotamiento emocional, el cual hace referencia a la falta de recursos emocionales y al sentir que nada se puede ofrecer a los demás manifestándose de manera física y psicológica; otro es la despersonalización refiriéndose este a aquellas actitudes, sentimientos o respuestas negativas e insensibles hacia las personas que hacen

uso del servicio. Y por último el sentimiento de bajo logro o sentimiento de realización personal/profesional el cual se refiere a una serie de respuestas negativas hacia uno mismo y a su trabajo, siendo típicas de la depresión, baja moral, evitación de las relaciones interpersonales-profesionales, baja productividad, la incapacidad para soportar la presión y una baja autoestima.

El síndrome de burnout se caracteriza por ser un proceso que va creciendo de forma progresiva. Puede provocar que evolucione el desgaste laboral y alcance otros aspectos como los ideales y la percepción de los logros. A medida que va avanzando, el trabajador puede tener dificultades para resolver problemas y ejecutar tareas que antes le resultaban sencillas. La frustración empieza a presentarse de manera constante, permanece en un estado de agotamiento continuo y los síntomas pueden evolucionar a estados más graves. Según Gómez, Rodríguez, Padilla & Avella, (2009), afirman que los docentes afectados por el Síndrome de Burnout tienen limitaciones que son notables en sus áreas de ajuste al ejercer su trabajo, y estas a la vez afectan la relación con los estudiantes y el proceso de aprendizaje de los mismos. Se percibe a través de esto la necesidad de intervenir logrando así que el síndrome no repercuta en la calidad de vida y del servicio de educación que estos profesionales imparten.

El detonante principal del síndrome de Burnout es el entorno laboral y las condiciones de trabajo. El empleado que está expuesto de manera continua a, entre otros, altos niveles de estrés, carga de trabajo excesiva, poca autonomía, malas relaciones en el trabajo y ausencia de apoyo en su entorno, falta de formación para desempeñar las tareas, etc., puede llegar a padecer un estrés crónico que acabe provocando el *burnout*. Por ese motivo, el vínculo entre el estrés y el *burnout* es muy fuerte.

Actualmente el estrés es uno de los acompañantes comunes pero lamentables en las personas; y los docentes de psicología no están exentos ya que se debe tener en cuenta el exhaustivo trabajo realizado por los docentes universitarios psicólogos, los cuales enfrentan a diario diversas situaciones en sus labores, considerando que muchos de ellos tienen diferentes empleos a parte de manejar un aula de clase de manera presencial o virtual.

Dentro del ámbito psicosocial se genera un deterioro en las relaciones interpersonales: dificultad de concentración, definida como la capacidad disminuida para enfocarse y orientarse hacia un objeto o una tarea en específico y una ausencia de atención; depresión, “Hace referencia a diversos síntomas como la tristeza o estado de ánimo deprimido.” (García-Vera y Sanz, 2012; Vázquez y Sanz, 2008); cansancio, sentimiento de autorrealización, la autorrealización es una conducta «tensional», que actúa como mecanismo de dirección de la persona procurando dar sentido y unidad a su conducta social (Rogers C, 1961); cinismo, “El pensamiento cínico se expresa a nivel de la acción cuando una de las partes ridiculiza la posición de la otra.” (Sloterdjck, 1989); ansiedad, “Se manifiesta según un triple sistema de respuesta: conductual o motor, fisiológico y cognitivo.” (Lawyer & Smitherman, 2004); irritabilidad. Entre estas particularidades es común el distanciamiento con otras personas y problemas conductuales que pueden progresar hacia conductas de alto riesgo. Comportamientos que exponen la propia salud y conductas orientadas al suicidio, entre otros hacen parte de las alteraciones a nivel emocional.

Algunas afecciones en el ámbito físico son problemas de sueño o en caso más agravante insomnio, migrañas, úlceras, desórdenes gastrointestinales, pérdida de peso, dolores musculares, deterioro cardiovascular, alergias, asma, fatiga crónica, problemas con los ciclos menstruales o incluso daños a nivel cerebral. Entre otras consecuencias se percibe el abuso de sustancias como drogas y fármacos. Adicional a lo anterior puede que haya presencia de enfermedades

psicosomáticas, signos característicos del síndrome en los ambientes laborales. Es de esperar disminución en la calidad o productividad del trabajo, aspectos como la actitud y relación negativa con públicos externos, y con compañeros, bajo umbral para soportar la presión, aumento del absentismo entre otros factores y conflictos.

Diversas causas laborales y del entorno afectan notablemente el bienestar de los docentes, ya que de una u otra manera se ven afectados por situaciones estresantes y agobiantes, donde en algún momento pueden sentirse frustrados y generar impotencia o un sentimiento de fracaso personal; donde se puede presentar el síndrome de Burnout afectando la capacidad del docente para prestar el servicio adecuadamente, influyendo de manera radical en su estado laboral, emocional, y en su vida personal. Algunas características del síndrome de Burnout es el cansancio mental o emocional, la fatiga y depresión, donde el principal es el cansancio emocional, convirtiéndose esto en un foco de atención al ser importante considerar los cambios de humor, impotencia u otros síntomas que afectan negativamente el desempeño laboral de los docentes psicólogos de la Universidad de Pamplona.

Esto da paso a una visión clara de que los docentes profesionales de la salud son también vulnerables a padecer el síndrome, por lo cual es importante que éstos como transmisores de conocimiento posean las condiciones adecuadas psicológicas, emocionales, físicas y laborales. Es así como esta investigación busca la identificación de los niveles del síndrome de Burnout presentes en los docentes psicólogos de tiempo completo de la Universidad de Pamplona.

Justificación

Conocer la incidencia del síndrome de Burnout en el funcionamiento de los docentes permite generar estrategias de afrontamiento ante esta problemática. Esto brinda una ayuda no solo para la Universidad de Pamplona sino para todas aquellas instituciones que presenten la misma incidencia, generando así expectativas de solución y control del Síndrome en busca del mejoramiento en la prestación del servicio educativo. De la misma manera se puede tener en cuenta la resolución 2646 de 2008, 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.

Esta investigación dentro de sus intereses tiene como fin el hecho de conocer más el síndrome, brindando mayor comprensión del mismo, no sólo en aportes ya conocidos, sino también en aquellos que se han investigado menos, y en los que hay que profundizar para conseguir mayor claridad, por lo cual se hace necesario investigar y analizar para así brindar una atención adecuada a la población docente que presente este síndrome.

Por esta razón se ha llevado a cabo la presente investigación, con la finalidad de prevenir y poder dar soluciones de manera oportuna enfocadas a mejorar el malestar emocional y físico enlazado con el estrés de los docentes, esto por medio de técnicas de relajación, charlas de sensibilización sobre lo importante que es llevar a cabo una alimentación saludable y eliminar hábitos que causan daño al organismo, con esto se pretende erradicar esta problemática la cual puede estar presente en los docentes de la universidad de Pamplona, ya que este síndrome tiene diferentes causas que provocan niveles bajos, medios y altos de Burnout.

Esto puede presentarse en los docentes del área de psicología de la universidad de Pamplona sin ninguna excepción presentando así un incremento tales como retardos, desacato y desconfianza hacia los directivos o estudiantes. Esta investigación se enfatiza en aquellos docentes psicólogos los cuales con su conocimiento en diversas áreas no están exentos de padecer algún malestar que les impida prestar un buen servicio, por lo cual se hace fundamental mejorar la calidad de vida de los mismos. En este sentido la presente investigación contribuye favorablemente tanto a la población docente como a la formación de profesionales de calidad.

La investigación es de tipo cuantitativo, hace énfasis en la medición objetiva, la demostración de la causalidad y la generalización de resultados de la investigación; es decir, en esta investigación se busca recoger datos y realizar un análisis estadístico de los mismos para así reconocer la sintomatología que pueden padecer los docentes de psicología de la Universidad de Pamplona y generar una sensibilización por parte de los profesionales y directivos, fomentando conciencia sobre la importancia que tiene este síndrome en la vida de los docentes, es decir, con la presente investigación proporcionaremos aportes significativos a la psicología en el área clínica, organizacional y educativa.

Objetivos

Objetivo general

Analizar los niveles del síndrome de Burnout en los docentes de psicología de la Universidad de Pamplona en Cúcuta a través de la aplicación del Inventario de Burnout de Maslach (MBI), para lograr el establecimiento de estrategias que favorezcan el tratamiento del mismo y la calidad en el ambiente de trabajo de los docentes.

Objetivos específicos

Identificar el agotamiento emocional que manejan los docentes de psicología de la Universidad de Pamplona en Cúcuta.

Conocer la despersonalización presente en los docentes de psicología en relación a su trabajo.

Determinar el nivel de bajo logro y/o sentimiento de realización personal en los docentes de psicología.

Proponer estrategias de prevención de factores de riesgo del síndrome de burnout que favorezcan la salud mental de los docentes de psicología.

Estado del arte

En el presente apartado se dan a conocer estudios o investigaciones hechas de manera internacional y nacional, acerca del síndrome de burnout en docentes universitarios, a la vez las posibles causas y consecuencias del mismo. Estos estudios sirven como base de discusión para establecer una estrategia de mejora del problema a investigar. Los estudios mencionados han sido realizados a nivel internacional en la Universidad Nacional de Perú; en el Instituto Pablo Casas en Perú y en la Universidad Privada de Lima Metropolitana en Perú; a nivel nacional los estudios citados se realizaron en Santa Marta, Magdalena - Colombia; Pasto, Nariño - Colombia; Cartagena, Bolívar - Colombia y en Tolima, Colombia.

Internacional

El síndrome del “quemado” por estrés laboral asistencial en grupos de docentes universitarios en Perú. El presente trabajo se realizó en el año 2011 por Carlos Ramón Ponce Díaz; Mario Santiago Bulnes Bedón; Jaime Ramiro Aliaga Tovar; María Clotilde Atalaya Pisco; Rosa Elena Huertas Rosales y tuvo como objetivo poder detectar la existencia del síndrome de Burnout causado por estrés laboral en grupos de docentes de diferentes áreas especializadas de una Universidad Nacional. A la vez, intentó identificar y explicar las diferencias notables en el síndrome del "quemado" por estrés laboral asistencial, según las diferentes áreas de especialidad y teniendo en cuenta items como el sexo, estado civil, problemas de salud de los docentes, entre otros. El diseño de esta investigación es de tipo descriptivo, comparativo y correlacional, con un carácter analítico, realizado en profesores universitarios distribuidos en cinco áreas de especialidad en el cual se trató de detectar la presencia e implicaciones del síndrome del "Burnout".

El material y método utilizado en esta investigación fue trabajado con una muestra de 274 docentes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, las áreas tenidas en cuenta fueron: salud; básica; ingeniería; letras-educación-derecho y administración-economía-contabilidad, respectivamente y que ha sido seleccionada a través de un muestreo no-probabilístico de tipo intencional. El instrumento que se usó fue el MBI-Inventario "Burnout" de Cristina Maslach y Susan Jackson, el cual se centra en una escala tridimensional y donde se han definido escalas o variables del sujeto que padece el síndrome, tales como; cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

Los resultados encontrados no se aproximan a la distribución normal, por lo que se ha trabajado la investigación con estadísticos no paramétricos sobre la base de rangos. El análisis de la confiabilidad indicó coeficientes Alfa lógicos en las escalas del inventario de "Burnout", lo que permitió conocer la existencia de puntajes confiables. El análisis factorial exploratorio reveló la existencia de un solo factor bipolar con una varianza que explica que el 54.5% de la varianza total demuestra la presencia del síndrome del "Burnout". Lo que permite concluir que los docentes evidencian el síndrome de Burnout por estrés laboral asistencial. Por último, el análisis cualitativo reveló diferencias en la presencia del Burnout según las áreas de especialidad y se concluyó a la vez que no difieren las etapas del "Burnout" en relación al sexo, estado civil y práctica de Deporte.

Influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño docente de los profesores del Instituto Superior Tecnológico Pablo Casals -Trujillo por Luis Edinson Torres Cordova en Perú en el año 2016. Este estudio tuvo como objetivo identificar la presencia del síndrome de Burnout que deben presentar los docentes del Instituto Pablo Casas demostrado a través de un desequilibrio en el bienestar físico y psicológico, afectando su desempeño como docente y su

bienestar personal, así mismo proponer planes de mejoramiento continuo y estrategias de representación e interacción. La población fueron 92 docentes de este Instituto, esta investigación fue de corte transversal con diseño no experimental, de tipo básico descriptivo. La técnica utilizada fue la encuesta, y el instrumento aplicado fue el Test Maslach Burnout Inventory que consta de 22 ítems tipo likert.

En los resultados se puede evidenciar que el 64,1% de los docentes se sienten emocionalmente agotados, el 63% presentan un alto nivel de despersonalización, y el 63% tiene un nivel bajo de realización personal, es decir, que nunca o rara vez consiguen cosas valiosas en el trabajo. Con lo anterior se afirma que el nivel de desempeño del docente tiene una deficiencia del 64% y un desempeño óptimo del 28%, esto muestra un desempeño no favorable para el aprendizaje de los alumnos, pues en el proceso de enseñanza del aprendizaje es muy importante la actitud del docente, por lo tanto, la existencia del síndrome de Burnout en los docentes afecta su desempeño.

En conclusión la variable síndrome de Burnout en el 64% de los docentes de la Escuela Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao presentan evidencias del síndrome en el nivel medio y el 18% de docentes presentan el síndrome de Burnout en el nivel alto; a la vez en la variable desempeño de los docente el 40% de estudiantes perciben que tienen un desempeño considerado regular y el 36% opina que tienen un desempeño deficiente. En la Dimensión de actitud se evidencia que el 37% de estudiantes opina que los profesores muestran una actitud no favorable para el aprendizaje, siendo ésta muy importante en el proceso enseñanza aprendizaje, para que así el estudiante aprenda y logre sus competencias en forma integral. por lo cual, se puede evidenciar

que la presencia del síndrome de Burnout influye significativamente en el desempeño de los docentes.

Burnout y desempeño laboral en docentes universitarios de una carrera en una universidad privada de Lima Metropolitana (2017) Rosana Choy Vessoni, Perú. El síndrome de burnout influye de diversas maneras en las áreas profesionales y personales de los trabajadores, donde claramente se incluye a los docentes. El estrés es un concepto que emerge oportunamente para expresar una cualidad de las relaciones entre el individuo y su medio, permitiendo comprender los mecanismos, factores psicológicos y sociales los cuales influyen en la salud y el bienestar del individuo que lo padece. Freudenberger, (1974, p. 161); describió clínicamente el síndrome de Burnout como un sentimiento de fracaso y agotamiento provocado por una sobrecarga de exigencia personal o espiritual del trabajador.

El objetivo de la presente investigación fue analizar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en 53 docentes universitarios de una carrera en una universidad de Lima. Así mismo, se buscó identificar porcentajes y prevalencias del Burnout en estos docentes. El burnout es complejo debido a que intervienen diversas variables que influyen en el proceso y se considera una consecuencia del estrés laboral crónico, más no se puede identificar como su única causa. Las situaciones que vive el trabajador las cuales considera extenuantes o agotadoras más de lo normal, que implican generar en sí ilimitados esfuerzos, producen la extensión de esta problemática, donde surge una carga de los recursos del individuo y por lo tanto, dificultad para afrontar las condiciones que se presentan.

Esta investigación usó instrumentos aplicables a los estudios descriptivos con relación al estrés y el síndrome de burnout, por lo cual, se determinó la confiabilidad de los mismos

con la muestra usada con el fin de amparar la toma de decisiones posteriores. Dentro de los resultados se halló que el 30.2% de la población docente presentaría síntomas elevados de burnout. Las correlaciones que surgieron de las dimensiones del Burnout y el desempeño, no tuvieron algún significado relevante, por lo que se aceptó de forma parcial la hipótesis general planteada, y se concluye argumentando que pueden existir variables que no se han incluido en el estudio pero que podrían estar influyendo en la relación entre el Burnout y el desempeño laboral.

Nacional

Síndrome de Burnout en docentes universitarios realizado por Gisela González Ruiz, Deybis Carrasquilla Baza, Gerlyn Latorre de la Rosa, Vanessa Torres Rodríguez y Katery Villamil en la ciudad de Santa Marta, Colombia en el año 2015. Esta investigación tuvo como propósito poder determinar la existencia del Síndrome de Burnout en los docentes de la Facultad de Enfermería de la Universidad Cooperativa de Colombia, sede Santa Marta. La muestra en esta investigación son 30 enfermeras docentes seleccionadas de una población de 56 enfermeras docentes, el estudio es de tipo descriptivo correlacional de corte transversal, realizando un abordaje de tipo cuantitativo.

Dentro de los resultados obtenidos se evidencia la existencia de riesgo bajo y medio en la aparición del síndrome en los docentes de la facultad de enfermería y una correlación directa entre la despersonalización y el tiempo de ejecución del trabajo; lo cual puede estar causado por el tipo de trabajo, que requiere el desarrollo de actividades que pueden llevar a efectos agotadores como consecuencia de las labores a través de los años. En Colombia existe claridad en cuanto a las pautas para prevenir riesgos laborales, los cuales están definidos en el

sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo, estas pautas están consideradas como obligatorias en relación al cumplimiento de las mismas en todas las organizaciones. Además otra de las causas provocadoras del síndrome de Burnout puede surgir de las exigencias universitarias en relación a la formación de los docentes.

Se pudo concluir que frente a la existencia del Burnout, este predomina en el género femenino en comparación al género masculino. Las edades comprendidas oscilaron entre 41 a 50 años, lo cual llamó la atención que la mayoría posee de 1 a 5 años de labores, lo que provoca que los docentes adquieran previamente la experiencia y la formación condicionada para desempeñar el cargo. Además se consideró que la intervención con medidas preventivas frente a la presencia del síndrome de Burnout en los docentes universitarios, a medida que transcurren las labores, puede ayudar a que se reduzca o elimine la presencia del síndrome.

Prevalencia de síndrome de burnout en docentes de la Institución de educación para el trabajo y desarrollo humano es una investigación realizada por Dayana Lizeth Forero Vallejo, Ingrid Melissa Mantilla Jacome y Maritza Lorena Lasso Ortiz en Pasto, Colombia en el año 2017. En el presente artículo el síndrome de Burnout es catalogado como una de las enfermedades del Siglo XXI, se considera una enfermedad moderna y silenciosa que ha tomado gran importancia desde el área de intervención clínica y aún mayormente el área social. A través de la revisión de diversos estudios e investigaciones se ha podido ampliar la visión de la investigación contribuyendo así al conocimiento del síndrome desde diferentes perspectivas. Allí se manifiesta una gran preocupación a causa de la presencia prolongada de un alto nivel de estrés ocasionado por el trabajo del personal de áreas de la salud, donde se pueden identificar los síntomas principales del síndrome como lo son la fatiga crónica e ineficiencia en el trabajo.

El estudio es de tipo descriptivo, allí se lleva a cabo la interpretación de variables sociodemográficas, así mismo los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario los cuales permiten identificar la posibilidad del síndrome. Se usó un cuestionario de tipo sociodemográfico y cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), con análisis descriptivo en 35 trabajadores que son encuestados de áreas de la salud. Como resultados se evidenció que la prevalencia del síndrome de Burnout fue nula, lo que sugirió que ninguno de los participantes se encontraron en un nivel determinante frente al síndrome; sin embargo, cuatro docentes se encontraban dentro de los límites posibles a desarrollarlo, en relación a las condiciones y características determinantes para su aparición.

Este síndrome se considera complejo para estudiar e identificar, debido a que requiere de un análisis detallado de aquellas variables que son determinantes, de acuerdo a las condiciones laborales, jornadas y tipos de contratación; lo cual ha provocado un gran interés para la investigación de esta enfermedad. La prevalencia, en este estudio fue de 0%, pero se considera importante mantener un seguimiento a los docente con el fin de mantener un equilibrio entre aquellos aspectos que contribuyen a determinar el síndrome dónde se incluye el agotamiento emocional, la despersonalización y realización personal. Se concluye que el Burnout tiene una gran importancia frente a las problemáticas que atraviesa la salud y el ambiente laboral, siendo este el punto de partida hacia la frustración, desmotivación laboral y fracaso. Finalmente, la investigación permitió profundizar en la problemática, comprender la situación actual en la institución y así iniciar a tomar medidas que ayuden a prevenir y mitigar las posibles consecuencias que afectan la salud de los trabajadores.

Síndrome de Quemado (Burnout) en Docentes Universitarios: El Caso de un Centro de Estudios del Caribe Colombiano, 2017. Realizado por Elías Bedoya; Nancy Vega; Carlos

Severiche y María Meza. Esta investigación es de corte transversal y su estudio es analítico, se llevó a cabo en Cartagena de Indias, Bolívar - Colombia. Allí se evaluó el síndrome de burnout y los factores que están asociados en docentes de una institución superior. La población la constituyeron 150 docentes de una institución superior pública, donde para la recolección de información fue por medio de encuesta sociodemográfica y el instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI). Es evidente el factor estresante de la profesión docente visto desde la salud mental del trabajador. Los docentes manifiestan perfiles diferenciadores de otros profesionales y las patologías usuales son alteraciones circulatorias, fonológicas y trastornos de salud mental tales como la ansiedad y la depresión.

Los promedios de edad y antigüedad encontrados son de 41 y 6 años respectivamente, a la vez se evidenció que aproximadamente la tercera parte de los docentes son hombres y el 73,3% de ellos tienen pareja. Además el 40,0% de los docentes cuentan con contratos a término indefinido y el 16,7% formación de postgrado. La mayoría de los docentes encuestados trabajan en ciencias básicas y además con cargas académicas definidas desde el principio del semestre. Los resultados mostraron cierta asociación entre el género y la realización personal y los síntomas de estrés manifiestos. Los docentes encuestados que tienen un pregrado y menor antigüedad revelaron puntajes mayores frente al agotamiento emocional, llevando a considerar que el agotamiento emocional varía según el área en que se desempeñan los docentes.

Se puede concluir que el síndrome burnout solo se asocia al género al cual pertenecen los docentes indicando que las mujeres padecen más este síndrome laboral. Es importante mencionar que se encontró un bajo porcentaje del síndrome de burnout reflejadas en dos de sus tres dimensiones, en el agotamiento emocional y la despersonalización en los docentes,

para la falta de realización personal, se evidenciaron altos resultados en relación a la gran medida de docentes que inician sus labores. Por lo cual es pertinente recalcar que a medida que se alcanza experiencia el docente tiende a adaptarse a sus labores buscando estrategias didácticas que lo ayuden a tener menor agotamiento.

Prevalencia del Síndrome de Burnout en docentes: Factores asociados al estatuto de vinculación laboral en Colombia. Esta investigación se realizó en el año 2018 en Tolima, Colombia por Jorge Iván Posada Quintero, Paula Natalia Molano Vergara, Ronald Mauricio Parra Hernández, Francy Yaneth Brito Osorio & Edward Andrey Rubio Orozco. Se realizaron tres objetivos para este estudio, el primero consistió en analizar los principales factores que influyen en la presencia del síndrome de Burnout en docentes; el segundo consistió en determinar los síntomas que se presentan y por último establecer bajo qué estatuto los docentes son más susceptibles a padecer el síndrome.

En este estudio se analizó la prevalencia del Síndrome de Burnout en docentes y la presencia de factores de riesgo asociados al estatuto de vinculación laboral. Para ello se realizó un marco metodológico basado en cinco componentes: participantes, diseño, procedimiento, instrumentos de medida y análisis de datos. La investigación fue de tipo correlacional descriptivo y la muestra estuvo conformada por docentes de la Institución Educativa Técnica San José de Fresno en Tolima. La información se obtuvo a partir de una encuesta aplicada a la totalidad de los docentes (54), con edades comprendidas entre los 22 y 63 años ($DE = 12$). De los cuales 43 (79.63%) estaban nombrados en propiedad y 11 (20.37%) provisionales; el mayor porcentaje de encuestados correspondió a mujeres (76%). Para efectos del análisis, la muestra fue dividida en dos grupos: docentes vinculados bajo el decreto 2277/79 ($N=17$; 31.5%,) y 1278/02 ($N=37$; 68.5%;).

Los resultados del análisis evidenciaron que los principales problemas relacionados con síntomas de Burnout en docentes fueron el hecho de trabajar horas extras, la falta de espacios de comunicación con los jefes, el salario inadecuado para satisfacer sus necesidades y la falta de apoyo de los jefes frente a dificultades con padres de familia. Finalmente, se concluyó que los docentes que estaban regulados con el estatuto 1278 eran más susceptibles al síndrome en razón de presentar unas condiciones laborales menos adecuadas que los que eran regulados por el estatuto 2277.

Regional

Proceso de Enseñanza y Existencia o Ausencia del Síndrome de Burnout en los Docentes de Práctica Formativa del Programa de Psicología Universidad de Pamplona. Realizado por Piedad Torcoroma Vega Montaguth, en el año 2019. Esta investigación tiene como objetivo explorar el proceso de enseñanza desde la existencia o ausencia del Síndrome de Burnout; en los docentes de práctica formativa del programa de Psicología de la Universidad de Pamplona sede Villa del Rosario, por medio de técnicas mixtas que conlleven a estrategias de acompañamiento y mejora, su metodología consiste en un estudio mixto en donde predomina la investigación cualitativa, con un método descriptivo transversal. Los instrumentos aplicados fueron los siguientes, entrevista semiestructurada, cuestionario abierto y Escala de Desgaste Ocupacional.

La muestra que se tomó en cuenta para este estudio son 7 docentes de práctica formativa del programa de psicología de la Universidad de Pamplona sede Villa del Rosario, entre mujeres y hombres en edades comprendidas de 28 a 65 años. La muestra es de tipo intencional, voluntaria y no probabilística. Los resultados arrojan presencia del Síndrome, con

prevalencia alta en el 71.43% de la población y baja en el 28.57%. Así mismo, se destacan procesos de enseñanza enfocados al modelo constructivista que se encuentran manifiestos en el PEI de la Universidad encontrando una relación significativa entre las variables de estudio de esta investigación. A partir de lo anterior, se propusieron estrategias de apoyo al proceso de enseñanza articuladas desde el pensamiento pedagógico de la Universidad en los temas de estrategias de afrontamiento, promoción de hábitos saludables, y capacitación en la labor docente que permita ampliar el conocimiento frente al pensamiento pedagógico y la praxis que se pueda dar desde este.

Para finalizar, es pertinente recalcar que se han realizado escasos estudios sobre el síndrome de burnout en docentes universitarios en Cúcuta, Norte de Santander. Por consiguiente, este trabajo de grado se encuentra dentro de las pocas investigaciones sobre el síndrome de Burnout en docentes universitarios en Cúcuta donde se busca dar a conocer el establecimiento de estrategias que favorezcan el tratamiento del mismo y la calidad en el ambiente de trabajo de los docentes.

Marco teórico

En el siguiente apartado encontrará cuatro capítulos donde se abordarán temas como la psicología organizacional, intervención de salud mental desde la psicología Organizacional, factores de riesgo y síndrome de Burnout; allí se encontrará una idea más clara acerca de cada temática, además se encontrarán conceptos básicos, complementarios y específicos con el fin de conocer a profundidad las diferentes perspectivas de diversos antecedentes teóricos y así ubicar, dar soporte, ampliar y conceptualizar acerca de la importancia del abordaje del síndrome de Burnout en los docentes universitarios de la Universidad de Pamplona.

Capítulo I: Psicología organizacional

La psicología organizacional es un campo de aplicación de la psicología que surgió a finales del siglo XIX y comienzos del siglo XX. Esta psicología fue aplicada a los negocios, donde se inició tratando temas como los métodos de incremento de la eficiencia en el trabajo, los métodos de selección de personal y las técnicas para el mercado y la publicidad (Koppes, L; Pickren, W. 2007). El desarrollo de la psicología organizacional es diversa y apareció de la mezcla de varias fuerzas y creció con el paso de conflictos globales, como fue la primera y segunda guerra mundial, y las diferentes luchas por los derechos civiles de las minorías. Es importante señalar que la psicología organizacional ha estado sometida a cambios y ciclos de interés de la actividad económica.

Por otro lado, Martínez, Á. y Castañeda, Z; (2006) aseguran que hay una clasificación que reúne tres disciplinas, las cuales son la psicología del personal, psicología organizacional y psicología de los factores humanos, establecida en la división SIOP (Sociedad de Psicología Industrial y Organizacional). Allí se encuentra que la psicología del personal se dedica a diversos

temas como selección, capacitación, desarrollo y evaluación del desempeño; además la psicología organizacional enfocándose en el estudio del contexto social del trabajo con temas relacionado como la satisfacción en el trabajo, la motivación y el liderazgo; así mismo, la psicología de los factores humanos que estudia los aspectos psicofisiológicos del desempeño y eficacia de los trabajadores.

Existen además diversas definiciones sobre la psicología organizacional y del trabajo, se encuentran explicaciones relacionadas a paradigmas cognitivo-conductuales o en los culturalistas, que desarrollan teorías que permiten la comprensión del comportamiento humano. Allí se encuentra la posición de Zepeda, F; (1999) quien da una definición a la psicología organizacional donde afirma que la misma se direcciona al estudio de los fenómenos psicológicos que se dan dentro de las organizaciones en cada uno de los trabajadores y por medio de los distintos procesos organizacionales que ejercen impacto en las personas; relacionándose esto con la definición de Dunnette, M; Kirchner, W; (2005), los cuales consideran a la psicología organizacional como un estudio de la organización, de sus procesos internos y las relaciones se dan en el contexto.

Se considera que el objetivo de la psicología organizacional según Aamodt; 2010 (citado por Gómez, M; 2016) es buscar que la psicología aumente la productividad de las organizaciones y el bienestar de los trabajadores, donde existen dos perspectivas para poder lograrlo. La primera perspectiva es la industrial, que se basa en las competencias que se necesitan para realizar el trabajo, donde los trabajadores contengan dichas competencias y se aumenten a través de capacitaciones. La segunda perspectiva es la organizacional, que crea una estructura y una cultura que motiva a los trabajadores a desempeñarse de manera eficaz, donde se da la información necesaria para hacer su trabajo y proporcionar condiciones seguras y que

propicien un ambiente de trabajo agradable y satisfactorio. Dunnette y Kirchner (2005) aseguran que un objetivo de la psicología en las organizaciones es agregar el método científico como base de las decisiones que rodean la conducta humana, o la utilización de los recursos humanos.

El ejercicio de la psicología organizacional en Colombia tuvo su inicio con actividades de selección de estudiantes para las universidades que luego fueron aplicadas en el sector productivo para selección de personal. En la actualidad, la psicología organizacional en Colombia, según Enciso, E; Perilla, L. (2004) es ejercida desde la parte interna de las organizaciones, y cambia debido a las características y demandas de las empresas. Además, esta área de la psicología organizacional se adecúa al campo de la administración de los recursos humanos, donde también intervienen otras disciplinas como la ingeniería industrial, la administración de empresas, el derecho, entre otras; lo que quiere decir, que estas disciplinas también tienen influencia en las áreas de gestión de las personas, y el rol del psicólogo se capacita con conocimientos y competencias de múltiples disciplinas.

La formación de los psicólogos organizacionales en Colombia, se ha dirigido hacia la administración de recursos humanos, el diseño e implementación de procesos administrativos, va más allá que la intención de comprender lo que determina la conducta de las personas en el trabajo; lo que ha provocado un interés hacia el desarrollo en modelos de diagnóstico e intervención para acercarse de forma consistente a la conducta de las personas en las organizaciones. Cabe resaltar que la psicología organizacional y del trabajo, es un campo de aplicación y ejercicio de la psicología, en el que los psicólogos desempeñan actividades para las organizaciones. Estas actividades se direccionan a mejorar la ejecución de proyectos y estrategias que buscan la productividad, el rendimiento, la sobrevivencia (Gómez, I; Rodríguez, A; Quevedo, M. 2009).

Estas actividades hacen parte de los procesos de selección de personal, gestión del desempeño, diseño de programas de bienestar laboral, capacitación, diseño y ejecución de diagnósticos de clima organizacional, negociaciones con sindicatos, apoyo en seguridad y salud del trabajo, entre otros. Es pertinente señalar que los psicólogos realizan actividades que tienen como finalidad mejorar el sector productivo, dando un mejor trato a los recursos humanos por medio de programas de bienestar laboral e incentivos o recompensas, garantizando previamente el logro de resultados a las organizaciones.

La educación de los psicólogos está direccionada a la capacidad de enfrentar y brindar estrategias para solucionar problemas conductuales de la población. La psicología organizacional tiene influencia de diversas disciplinas como las ciencias sociales, políticas y administrativas, siendo estas parte de su marco de referencia, más no su naturaleza (Enciso, E; Perilla, L. 2004). Gómez et al. (2009) señala que la psicología organizacional, desde que inició hasta la actualidad, ha sufrido grandes cambios que le permiten ampliar su campo de acción y aplicación, convirtiéndose en una rama de la psicología general, está obligada a que su enseñanza en las universidades posibilite el desarrollo de capacidades y competencias que permiten la inserción de los psicólogos al mercado laboral y permita realizar análisis críticos de los diferentes escenarios organizacionales, con el fin de hacer las adecuaciones y propiciar las transformaciones de acuerdo con su formación y con las necesidades de la organización.

Es importante agregar que las necesidades de los trabajadores como integrantes de una comunidad, sociedad mayor y en la práctica profesional de los psicólogos aplicados al campo organizacional y del trabajo, es de vital importancia pues se logra con ellos responder a las mismas siendo este el propósito de la psicología. Según Porras, N; (2013) el psicólogo organizacional se centra en el comportamiento del ser humano en la organización, encargado

además de conocer y fomentar el agrado de los empleados en relación a su trabajo, así como proponer y desarrollar estrategias para aumentar el trabajo en equipo, mejorar los procedimientos de selección, capacitación, promoción y retención del personal que conforma la organización, así mismo apoyar el incremento de la eficacia en el trabajo a través de la adecuada agrupación del ser humano, la máquina y la organización, recomendar también mejoras en la calidad de los productos y servicios que prestan, a la vez las estrategias de marketing y publicidad de las empresas; y toma de decisiones.

Por lo tanto, es pertinente añadir que la función principal del psicólogo organizacional es potencializar los recursos humanos de la empresa u organización para contribuir en el desarrollo de la misma desde una mirada completa y permitir relacionar estrategias empresariales con el desempeño y las acciones de las personas. Es así como el psicólogo puede intervenir en las diferentes áreas funcionales de la organización, como lo son los recursos humanos, producción y operaciones gerenciales. Por lo tanto, se puede afirmar que las tareas, roles y funciones más importantes que cumple un psicólogo dentro de las organizaciones son planear, dirigir y organizar diversas actividades y enfocándose en las relaciones laborales dentro de la organización, tratando así la admisión, evaluación, compensación, retención y desarrollo de las personas. Además, los psicólogos aplican las habilidades cognitivas y conductuales para observar, describir, analizar, diagnosticar y resolver los problemas o conflictos en las interacciones humanas y asegurar un buen clima y desarrollar la cultura organizacional (Porrás, N; 2013).

Así mismo, los profesionales de la salud logran observar, entrevistar y aplicar cuestionarios con el fin de diagnosticar y adentrarse al clima y la cultura de la organización, recomendando las acciones que pueden prevenir o corregir problemáticas presentes. También

debe indagar, identificar y modificar aquellas variables que influyen ya sean los factores físicos y psicosociales que afectan en el comportamiento humano que se desarrolla en el trabajo y que alteran en la productividad organizacional. De la misma forma, Porras, N; (2013) afirma que el psicólogo debe asesorar a la gerencia en lo referente a las negociaciones colectivas, con los trabajadores, así como para la elaboración y mejora de la imagen empresarial en sus diversos entornos. El psicólogo organizacional también tiene la capacidad de diagnosticar, evaluar, y aplicar las habilidades cognitivas, sociales y técnicas propias de los trabajadores en su área para incrementar la productividad y mejorar el clima dentro de la organización.

Porras, N; (2013) asegura además que dentro de las funciones de los psicólogos, se encuentra el generar y proponer soluciones que enmarcadas en la integración humana, innovación y mejora dentro de todos los procesos productivos, operativos y administrativos de la organización; realizar estudios acerca de las necesidades a través de técnicas cualitativas y así dar paso a establecer estrategias que favorezcan la prestación de servicios, comunicación, el liderazgo y el ejercicio de la autoridad; además, las formas para alcanzar el logro de los objetivos organizacionales; promover acciones para incentivar y compensar al personal, asegurando su bienestar, seguridad y salud ocupacional; de la misma forma diseñar programas de inducción, entrenamiento y capacitación para el desarrollo propicio de los trabajadores.

Por último, es importante para el psicólogo conocer los fundamentos teóricos conceptuales, como la administración, evaluación e interpretación de las pruebas psicológicas y cuestionarios en los procesos de selección de personal y el conocimiento del clima y la cultura de la organización, para así adquirir una visión sistémica y completa de la conducta humana en la organización dentro del entorno social, legal y cultural. Por lo tanto, se puede afirmar que estas

son las tareas, actividades y funciones correspondientes a los psicólogos independientemente de los enfoques, sistemas o paradigmas.

Capítulo II: Intervención de salud mental desde la psicología Organizacional

Al tener presente el síndrome de Burnout se hace necesario plantear estrategias de intervención y afrontamiento, las cuales permitan la mejora de la calidad de vida de quien lo padece. Según Buendía J. y Ramos F, (2001) estas estrategias están dirigidas a tres áreas; *el área individual* donde se busca fortalecer a la persona para afrontar de modo más eficaz sus fuentes de estrés. *El área interpersonal* donde se intenta desarrollar en la persona sus habilidades de comunicación y la búsqueda de apoyo social. Por último el *área laboral* donde se tiene como finalidad disminuir los efectos negativos de los estresores organizacionales.

Según Dávila, L (2020) afirma que las estrategias enfocadas en el individuo se centran en dotar al sujeto de recursos para enfrentar las fuentes de estrés. En el marco de la orientación psicológica cognitiva-conductual, se consideran las técnicas cognitivas que buscan que el sujeto reevalúe y logre reestructurar su visión y apreciación de las situaciones que generen problemas o estrés, de tal forma que se pueda afrontar de manera eficaz. Estas técnicas tienen como base que los individuos perciban de manera subjetiva e individual las diversas situaciones. Teniendo en cuenta que en cualquier contexto se pueden cometer errores, como magnificar hechos y consecuencias negativas sin tener una razón suficiente. Las técnicas cognitivas van dirigidas a identificar y modificar este tipo de errores que afectan la percepción de la realidad e influyen en las emociones y el comportamiento que desencadena.

Otras técnicas a abordar son las de desactivación fisiológica que buscan enseñar al sujeto mecanismos para controlar, a través de la relajación, el aumento de la activación

fisiológica y la ansiedad provocada por los estímulos estresores. Además se pueden aplicar técnicas de exposición que consisten en exponer a la persona de manera gradual a los estímulos estresores para conseguir un efecto de “habitación” que le permita superar la ansiedad provocada por ellos, la cual se puede realizar “en vivo” en el puesto de trabajo, o en “imaginación” mediante visualización de imágenes. Por último se puede aplicar el entrenamiento en hábitos de vida saludable, como por ejemplo, realizar ejercicio físico, comer sano, dormir lo suficiente, entre otros, ayudando así a reducir los síntomas del estrés (Dávila, L; 2020).

En las estrategias orientadas al apoyo social se tiene como objetivo favorecer el fortalecimiento de habilidades y capacidades sociales, enfocadas en la asertividad donde el individuo sea capaz de buscar apoyo y comprensión en quienes hacen parte de su entorno social, además aprender a decir “no” en su entorno laboral y fomentar el desarrollo de su capacidad para enfrentar problemas de manera eficaz, priorizando y tomando decisiones acertadas. Por último en las estrategias orientadas a los estresores organizacionales se tiene en cuenta que muchas de las fuentes que producen el síndrome de burnout no son controladas por el individuo afectado, donde se encuentran las condiciones laborales, la carga de trabajo, las relaciones funcionales y las jerárquicas.

La intervención en el ámbito laboral tiene como propósito reducir el impacto negativo de las fuentes de estrés a través de la reorganización de las funciones de los afectados, una redistribución de tareas y de las cargas de trabajo, la mejora de las condiciones laborales que permitan también la conciliación entre la vida laboral y la vida personal teniendo en cuenta horarios, turnos, rotaciones, entre otros, la utilización de criterios ergonómicos en la confección de los puestos de trabajo, la mejora del clima laboral y por último la prevención de riesgos de

tipo laboral los cuales pueden estar enlazados a posibles accidentes o enfermedades provocadas por la actividad de cada profesión.

Por otra parte, Villamizar, D; Padilla, S; Mogollón, O; (2015) aseguran que deben haber espacios adecuados para realizar una intervención óptima. Consideran el modelo de creencias de salud como ayuda para lograr describir y poder predecir las conductas de salud que una persona realiza con la intención de evitar un daño o riesgo al actuar. Se considera una herramienta eficaz para comprender las percepciones que tienen los docentes universitarios con respecto a su nivel de salud mental desde el modelo de creencias de la psicología de la salud. Este modelo se ha utilizado en diversos diseños de investigación en relación a los factores de área cognitiva que afectan en la acogida de conductas de prevención frente a enfermedades graves, ya que propone que dichos factores cognitivos pueden o no favorecer la probabilidad de ocurrencia de una acción y/o conducta preventiva (Pérez E, Bautista S. 2008).

La intención de este modelo de creencias en salud se basa en la explicación y predicción del comportamiento preventivo en salud teniendo en cuenta las interacciones de las creencias que las personas tienen. Cabrera, G; Tascón, J; Lucumí, D; (2001), afirma que el modelo abarca las reacciones que tienen las personas al enfrentar los síntomas de una enfermedad o alguna situación, además de su comportamiento en general frente a enfermedades diagnosticadas, lo que da lugar a la adherencia al tratamiento. Este modelo toma como referencia la motivación y la percepción; la toma de decisiones que las personas realizan frente a las situaciones de elección de alternativas, de opción comportamental con implicaciones en la salud; la solución de problemas y a las prácticas de la salud pública.

Por otro lado, Ortiz, M; Ortiz, E; (2007) asegura que la probabilidad de que una persona adopte o mantenga una conducta para prevenir o controlar una enfermedad dependerá de factores como el grado de motivación e información que tenga sobre su salud, la auto percepción como potencialmente vulnerable ante la enfermedad, percibir la condición como amenazante, estar convencido que la intervención o tratamiento es funcional y por último la visión de poca dificultad presente en la conducta de salud.

La susceptibilidad hace referencia a la opinión del individuo o la percepción subjetiva que el ser humano experimenta frente al riesgo o a la vulnerabilidad que tiene de padecer una determinada condición de salud, enfermedad u otros acontecimientos vitales; lo cual repercute en la adhesión al tratamiento. De esta forma, si la persona minimiza el riesgo propio es decir considera que tiene poca probabilidad de que un suceso le ocurra es más probable que no adopte las recomendaciones que los profesionales de la salud establezcan. Contrario a esto, una susceptibilidad alta permite que el interés en el aprendizaje y desarrollo de conductas saludables aumente (Maté, M; González, S; Trigueros, M; 2010). Esto indica que en parte depende de las creencias del pacientes la forma en que el mismo puede mejorar frente a la enfermedad, lo cual indica una necesidad de hacer consciente al paciente de su situación con el fin de mejorarla.

Maté, M; González, S; Trigueros, M; (2010) mencionan que la edad y la experiencia propia determinan la vulnerabilidad percibida por parte del individuo. La edad puede ocasionar que las personas creen que los acontecimientos negativos sólo lo viven los demás, y no que pueden ser afectados al igual que los otros. aumentando la ausencia de conductas preventivas. La experiencia adquirida incluye la experiencia personal y la experiencia vicaria que corresponde a la que personas cercanas puedan tener. La severidad percibida en segundo lugar dentro del modelo de creencias, se refiere a la opinión que la persona tiene sobre la gravedad de una

afección y las secuelas que ésta puede generar (Córdova, J; 2003). Medina, L; Barriga, S; Ballesteros, A; Herrera, I; (2004) afirman que hace alusión a la probabilidad de verse afectado por la enfermedad o de no recibir tratamiento; en ella se revisan entre muchas otras dimensiones la gravedad clínica, la interferencia con las actividades cotidianas, impacto sobre la propia apariencia, efectos sobre el trabajo, la vida familiar, las relaciones sociales.

Los beneficios que se pueden visualizar se enmarcan en la estimación del individuo en relación a los aportes que se obtendrían realizando la acción correcta frente a las barreras presentes y cómo esta afecta de manera positiva o negativa. El rumbo de la acción se ve enmarcado por la eficacia que el sujeto considere que tendrá la acción usada y así minimizar la amenaza. Por tanto se evalúan los beneficios y los costes de las diferentes alternativas (Medina, L; Barriga, S; Ballesteros, A; Herrera, I; 2004). Además existen barreras percibidas, las cuales se refieren a los costes tangibles y psicológicos que la acción sugerida puede presentar; hace referencia a la oposición de la ejecución de la conducta y como puede ser la misma. Así, un individuo puede creer que una determinada acción es realmente eficaz para enfrentar un trastorno de salud.

Estos aspectos negativos de la conducta de salud funcionan como barreras para la acción que interaccionan con las anteriores dimensiones. Las claves para la acción se constituyen en aquellas estrategias que permiten que el sujeto comprenda la forma en la que debe desarrollar las acciones, el curso, y el procedimiento que se debe realizar para así desarrollar las conductas o comportamientos correctos a partir de la toma de decisiones. En el ámbito sanitario estas claves pueden ser internas manifestándose como síntomas físicos o corporales; o externas manifestándose como recomendaciones a través de la comunicación de masas, indicaciones de los servicios de salud, consejos de amigos, entre otros. La intensidad que se necesita para

desencadenar la conducta puede ser diferente en cada individuo, dependiendo de sus niveles de susceptibilidad y del grado de severidad percibida (Páez, R; Ubillos, L; Pizarro, P; León, M. 2011).

Por último se debe tener en cuenta la motivación hacia la salud, la cual es una dimensión importante para el comienzo, avance y mantenimiento de conductas y acciones de manera saludable. Allí surgen procesos cognitivos y psicológicos los cuales están determinados por diversas situaciones las cuales encaminan la fuerza y dirección de las conductas a experimentar. Desde esta visión se pueden aclarar los conceptos y los trabajos investigativos que se dan a partir de la salud pública y sus grados de intervención, a la vez se detecta la importancia de abordar al docente universitario y las repercusiones en la salud mental de los mismos, además el significado y aporte del modelo de creencias que se debe realizar en base a la Psicología.

Con esto se puede concluir en la necesidad de trabajar o mejorar las estrategias frente a la motivación, donde al estar dirigida la Salud es una dimensión importante para el inicio, desarrollo y mantenimiento de conductas y acciones que se consideren saludables en el individuo. En ella tienen lugar procesos cognitivos y psicológicos que determinan en una situación específica la fuerza y la dirección de las acciones. Desde esta perspectiva quedan claras las conceptualizaciones y los esfuerzos investigativos que se desarrollan desde la salud pública y sus niveles de intervención, la relevancia de abordar al docente universitario y sus posibles incidencias en su salud mental y el valioso aporte del modelo de creencias que deben ser aplicados por la psicología aplicada y que son reflejadas en estudios como el aquí consignado.

Algunas estrategias que favorecen el tratamiento del Síndrome de Burnout son trabajar la resiliencia y la asertividad; aprender a afrontar el estrés por medio de técnicas de relajación y respiración, así como con terapia psicológica cognitivo-conductual; trabajar en la mejora de la

autoestima; tener hábitos saludables como llevar una alimentación sana y la práctica regular de ejercicio físico son fundamentales para afrontar el estrés y contribuyen a la salud mental.

Capítulo III: Factores de riesgo

La salud mental es un componente fundamental que se encuentra en permanente y activo cambio, esto se debe a las circunstancias en el entorno tanto exterior como interior de cada individuo están en constante variación. Una proporción considerable entre el equilibrio y la adaptabilidad de cada ser humano, lo cual podrá ser un significativo avance en el crecimiento personal. La promoción de actitudes positivas en el individuo contribuye a desarrollar un potencial innato que se traduce en el óptimo funcionamiento individual.

No se debe dejar a un lado las asistencias brindadas en el área de la salud mental, el inherente reconocimiento de los derechos humanos gracias a la cual se abren espacios en los que las personas con enfermedades o discapacidades psicosociales pueden desarrollarse e ir trabajando en avances personales. Lograr identificar y construir estrategias que funjan como herramientas de avances y consecuencias positivas que contrarresten cada uno de los padecimientos de los pacientes psicológicos es de gran importancia debido a que contribuye al empoderamiento y respuesta efectiva y eficaz a las demandas psicosociales.

Según la Organización Mundial de la Salud (s.f.) en el plan de acción sobre salud mental 2013-2020, afirma que características personales como emociones, comportamientos, gestión de pensamientos e interacciones; al igual que el nivel de vida, factores económicos, sociales, culturales y ambientales, políticas nacionales, condiciones laborales hasta el apoyo social de nuestra comunidad, constituyen en su totalidad las determinaciones de la salud mental. Aquí se hace hincapié en las condiciones laborales, siendo estas un aspecto fundamental y determinante del goce y aseguramiento de la salud mental, elementos que bordean las

ocupaciones en el ambiente laboral y que son inherentes para el bienestar y concreto desarrollo elemental de cada sujeto.

La salud mental al igual que los demás elementos que integran el área de la salud donde es susceptible a la transacción debido a factores socioeconómicos que deben ser vistos desde la óptica de una determinada estrategia integral de promoción, prevención, tratamiento y recuperación (Terán R, Botero A; 2012). Cada día son diversas y nuevas las demandas que son solicitadas ante las instituciones educativas, gracias a las cuales surgen cuestionamientos tales como, ¿son las instituciones educativas un riesgo inminente para la salud mental de los actores educativos? o por el contrario ¿se proponen como el ambiente ideal para las personas que aquí desempeñan sus labores?

Un estudio nacional de salud mental que se realizó en el año 2003 en Colombia, permitió visualizar la prevalencia de trastornos mentales provocados por la condición laboral, donde destacó que la población pensionada o jubilada con un porcentaje del 49,5% es la que tiene mayor prevalencia, seguido de la población que se encuentra en situación de empleado con un 38,6%. En esta última categoría se encuentran los docentes universitarios, los cuales se enfrentan diariamente a situaciones que ponen a prueba sus recursos y son potencialmente estresoras. (Ministerio de Salud y Protección Social, 2003)

Por lo tanto, se considera que los escenarios educativos son especiales espacios de adquisición de conocimientos y experiencias significativas que tienen trascendencia en el futuro ser humano que se integrará en sociedad, pero además, es un lugar en el que visiblemente permean diversas tensiones sociales que a corto y largo plazo pueden tener consecuencias para el docente en la institución educativa. Los docentes suelen lidiar con múltiples pesos académicos,

los cuales tienden a sobrepasar sus límites físicos y psicológicos, donde la causa principal y más reconocida de todas, es el malestar que es proporcionado por un ambiente laboral hostil y altamente competitivo.

Por lo cual Tamez, G; Pérez, J (2009), afirman que la hipocresía entre compañeros de trabajo es uno de los factores influyentes negativos presentes en este ámbito, donde se provoca el “quiebre de las relaciones interpersonales”. Esto puede hacer que la balanza psicológica se incline más hacia las consecuencias negativas, en comparación a la alta potencialización de las facultades y aptitudes necesarias para el desarrollo de la labor educativa, siendo este tipo de relaciones interpersonales una fractura de la estabilidad psicosocial. Es seguro que cada docente puede tener una respuesta diferente para cada situación, entre las que comprenden la negación, el refugio en diversos estamentos como el alcohol o la religión.

La docencia es considerada una de las profesiones más estresantes, que requiere de un trabajo diario basado en diversas relaciones sociales donde debe hacer un gran esfuerzo para gestionar sus emociones y las de sus estudiantes, padres, compañeros, entre otros (Palomera R, Fernández P, Brackett M. 2008). Además Terán R, Botero A; (2012) consideran que el ejercicio docente en Colombia es un factor de riesgo debido a que puede llegar a provocar diversas patologías entre las que mencionan la hipertensión arterial, ansiedad, depresión, trastornos del sueño, trastornos gastrointestinales y cardiovasculares. Esto indica la necesidad de fijar una mirada a la salud de los docentes y en sobremanera a la salud mental, debido al constante estrés que estos experimentan en sus labores provocando la falta de regulación emocional, y el sentimiento de carga por quienes están alrededor. Los cambios adaptativos y las exigencias afectan la salud provocando la aparición de estrés y las sintomatologías que abarcan el área física

y mental del individuo, provocando una pérdida de interés por la profesión y trayendo esto consecuencias negativas.

En los contextos universitarios es vital que se facilite y promueva el bienestar global en el estado psicológico de los docentes, responsabilizándose cada persona de sus emociones y salud mental, por lo que se requiere de factores que faciliten y atiendan dichas problemáticas que son de gran importancia. El estrés es percibido por un gran número de maestros en los diferentes ambientes laborales, la cultura organizacional y el clima laboral a los cuales son susceptibles. Muchas instituciones no cuentan con estrategias en pro de la salud mental, esto se traduce como un detonante de múltiples peligros que ameritan relevantes políticas laborales y administrativas que sean de gran beneficio para el trabajador; en las que se incluyen dependencias como lo son talento humano, facultades, bienestar estudiantil entre otros que se hacen partícipes contribuyendo a la protección individual, gracias a la puesta en marcha de los recursos tangibles de la comunidad educativa.

Algunos esfuerzos que se realizan en las instituciones educativas en aras de la salud mental tienen un mayor enfoque en los estudiantes más que en los docentes; a estos últimos no les son otorgados acciones preventivas de importancia en cuanto a esfuerzos de estimulación psicológica. La docencia no sólo está constituida por aquellos que tienen formación académica especializada, sino por aquellos profesionales a quienes aun teniendo otra profesión, ejercen labores de enseñanza e impartición de conocimiento. Además del salón de clases, es necesario que el docente de hoy día se desenvuelva y ponga en marcha actividades investigativas que integren la comunidad, apoyen las prácticas de conductas favorables en un ambiente de trabajo. Un trabajo mentalmente ocupativo es el de enseñar, lo cual hace necesario y pertinente mejorar dichas condiciones laborales. El estrés no es estrictamente negativo, es un proceso normal y

necesario, donde el organismo responde rápidamente ante el peligro; debido a que se activa el cuerpo y aumenta la adrenalina, sudoración y frecuencia cardíaca; para responder de forma eficaz.

Sin embargo, American Psychological Association (2008), asegura que el estrés se vuelve peligroso cuando interfiere en la vida normal de la persona por un período extenso de tiempo; donde se siente sin control y sin saber qué hacer, aún si la causa no parece ser grave. lo que puede provocar fatiga continua, poca concentración e irritabilidad. El estrés al hacer presencia por mucho tiempo provoca el crecimiento de cualquier problema de tipo emocional causado por sucesos traumáticos del pasado y acrecienta pensamientos suicidas. Además, el estrés también puede afectar la salud física somatizando todo lo que se siente. A la vez como puntos de presión visibles debido al estrés excesivo, se indica que pueden empeorar factores de riesgo como la hipertensión y altos niveles de colesterol. Considerándose que las personas que reaccionan con rabia tienen un mayor riesgo de padecer una enfermedad del corazón, sentir desesperación que puede llevar a una depresión crónica, y aumentar el riesgo de problemas del corazón, aumento de peso y disfunción renal.

Es preciso enfatizar las consecuencias que provoca el síndrome de Burnout al afectar la vida personal de quien lo padece, según Castiblanco, B; Carvajal, K; Coronel, L (2007) a nivel individual se afronta emocionalmente una carga muy pesada donde se sienten agotados debido a las metas que les resultan excesivas y los horarios de trabajo lo cual puede causar un detrimento en la relación de pareja y familiar debido a que se pasa poco tiempo con los miembros de la misma, ya sea su pareja, hijos o padres; esto por consiguiente afecta a nivel laboral al sujeto, así mismo se evidencian cambios temperamentales, se somatizan enfermedades y bloqueo mental.

Por otro lado, según Cruz, F; Ley, J; Necochea, I; Ocampo, S; (2013) los factores del trabajo que influyen en las relaciones familiares y que pueden llegar a determinar el rendimiento laboral de las personas son: El salario, el cual condiciona las actividades de esparcimiento que se puedan realizar; así mismo el clima laboral, que determina el ambiente familiar, que al ser positivo no genera tantas tensiones en el hogar y por último, la jornada laboral que influye directamente en el tiempo dedicado a la familia. Se puede afirmar que las inadecuadas condiciones laborales pueden ocasionar problemas de desmotivación, estrés laboral y tensiones en sus trabajadores, que, a su vez, trasladan ese estado emocional al entorno familiar y probablemente esto ocasione que se produzcan conflictos y distanciamiento en la familia.

Dentro de los problemas psicológicos se encuentra la preocupación en exceso, dificultad para concentrarse y tener control de sí mismo, dificultad para orientarse, olvidos frecuentes, consumo de medicamentos, bloqueos mentales, mayor sensibilidad ante las críticas, dificultad para tomar decisiones, trastornos del sueño, adicción, trastornos afectivos, de alimentación; así como cambios de personalidad, miedos, fobias y suicidios. Lo que indica que ignorar el bienestar mental de los docentes, puede generar consecuencias graves para su vida, disminuyendo además la calidad de vida de los mismos.

Un docente que manifiesta estrés suele sentirse fatigado y sin energía, disminución en la satisfacción con su trabajo, ser crítico dentro de sus labores, a la vez suele ser resistente al cambio, experimentar impotencia, frustración y pesimismo. Pero todo esto es provocado, ya que aunque al iniciar la profesión se encuentran capacitados con aptitudes necesarias y propias de esta, al sentir las afecciones en la salud mental donde se muestran el estrés, se produce una desmoralización y desilusión, desde la elección de su profesión hasta donde se encuentre (Milstein y Golaszewski, 1985 citado en Rodríguez, L; Bermello, I; Pinargote, E; Durán, U.

2018). Muchos cuentan con amplias expectativas, mientras que otros deciden apartarse u optar por otra ocupación. Sin dejar a un lado el hecho de que los que permanecen están inundados de sentimientos, manifestaciones físicas, comportamentales y emocionales, claramente relacionadas con el estrés.

Por lo tanto, prestar mayor atención a esta área, permitirá encontrar estrategias de afrontamiento a las diversas problemáticas presentes en esta población a causa de sus labores diarias y así lograr mejorar la salud mental de los mismos. Por esto, la orientación actual de la salud debe plantearse desde la óptica de una determinada política pública que debe ser idónea, necesaria y proporcional para la consecución de la respuesta formal propuesta por la comunidad psicosocial; siendo necesario diseñar estrategias de promoción y prevención en favor de la salud mental de los docentes universitarios.

Teniendo presente el hecho de que las afectaciones en los docentes son visibles y se encuentran directamente relacionadas con los estímulos psicosomáticos que representan directas afecciones en la salud que pueden considerarse graves como fatigas, alteraciones cardiacas, tensiones musculares, entre otras. La salud mental de los docentes universitarios es susceptible y puede ser afectada negativamente si no se ampara con estrategias promo-preventistas adecuadas e idóneas que traten las sintomatologías asociadas como el miedo inexplicable, teniendo gran peso por el trabajo, las responsabilidades y exigencias propias de esta labor educativa. Por esto es necesario que el docente se desenvuelva y realice sus actividades pedagógicas con mecanismos que permitan y contribuyan al manejo del estrés y demás patologías, evitando complicaciones en la salud física y mental de los mismos.

Capítulo IV: Síndrome de Burnout

El ser humano posee distintas reacciones físicas y mentales ante las diversas situaciones de la vida. Entre ellas, algunas son de alerta y preparación ante el peligro, por lo cual son necesarias para la supervivencia. Allí encontramos el estrés, que no parece ser positivo pero es quien permite acrecentar habilidades adaptativas en el ser humano dentro de su entorno, es fisiológico mientras el grado de estrés manejado sea acorde a las capacidades individuales; sin embargo, si se da en mayor grado se desencadenan reacciones desadaptativas, lo que ocasiona que se considere como patológico, y este se considera un factor común presente en los aspectos psicopatológicos de los profesionales en sus labores, lo cual es propio del síndrome de Burnout o síndrome del profesional quemado.

La academia psicológica ha ampliado el conocimiento sobre el estrés y los aspectos psicosociales propios de cada individuo, los cuales se ven vinculados entre sí, donde las relaciones interpersonales del ser humano y su entorno permiten manifestar aspectos que dan a entender los medios a través de los que existe un gran impacto tanto en el bienestar social como el psicológico. Esto pone de manifiesto una clara necesidad de añadir entre las particularidades propias del proceso de la salud y las enfermedades cómo estas se entrelazan directamente con la psicología vital y los aspectos en los que se desenvuelve en el proceso de realización.

El estrés es definido por las ilustres ideas de Seyle (1956) y Cannon (1932) como una réplica ante una solicitud afanosa, hecha por el organismo que se traduce y defiende en el tradicional comportamiento de lucha o huida, con elementos conductuales como lo son el endocrino, metabólico y cardiovascular. Las réplicas de los sistemas nerviosos inmunológico, central, endocrino y neurovegetativo se integran con posterioridad como elementos centrales, integrando la reconocida psiconeuroendocrinoinmunología, disciplina científica basada en la

idea de que el comportamiento del individuo puede afectar su sistema inmunológico (Arce, 2007; Cohen y Janicki-Deverts, 2009; Danielson, Matheson y Anisman, 2011; Trujillo, Oviedo Joeques y Vargas, 2001).

El término Burnout fue atribuido originalmente por Freudenberger, quien acudiendo a apoyos académicos como el diccionario, lo definió como fallar, agotarse, o llegar a desgastarse producto de la fuerza en extremo, excesivo uso de recursos entre ellos energéticos, tomando por ejemplo a los servicios de ayuda en los que los profesionales “se queman” y mal logran, teniendo como víctima directa, sus objetivos y metas. Además lo define como un conjunto de síntomas biológicos y psicosociales los cuales se desarrollan en las labores como producto de una exigencia de energía excesiva (Freudenberger, 1974; citado en Bosqued, M 2008, p. 19).

En 1981 una ávida pareja de psicólogos, Maslach y Jackson definieron el síndrome de Burnout como una patología de decaimiento emocional y físico que involucra el progreso de posturas negativas en su labor, autoestima baja y desinterés de los profesionales hacia los clientes de las entidades prestadoras de servicios. Son ellos mismos quienes sostienen que eventualmente esta patología aparece en profesionales en cuyas implicaciones laborales se encuentra la relación con otras personas en las que se hace evidente el cansancio físico y emocional, disponiendo así más proporción de tiempo a las interacciones privadas que implican indirectamente, altos niveles de estrés e incomodidad.

Otros autores como Edelwich y Bridsky definen Burnout como una desidealización permanente del mérito propio que impulsa al sujeto a lograr sus metas, teniendo repercusiones en la energía física, atribuibles a las condiciones del entorno laboral. Desde la óptica de una perspectiva social, esta es una réplica impropia ante situaciones estresantes que se evidencian en

tres aspectos: una renuencia manifiesta ante el desarrollo de las obligaciones a realizar, la despersonalización y frialdad hacia el trato en las relaciones interpersonales y el constante agotamiento psicofísico.

Hoy en día la definición apremiante del Síndrome de Burnout es considerado como un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el trabajo, la cual puede darse en cualquier tipo de actividad (Gil Mont, 2005). Situaciones en las que los empleados se sienten en extremo consumidos socioafectivamente para poner en marcha el uso de sus recursos y energías emocionales, son claras especificaciones del agotamiento emocional. Esto es atribuible a las constantes relaciones interpersonales a las que se ve sometido el sujeto, mayormente obligatorias en su ambiente laboral.

La progresiva aparición de sentimientos negativos y actitudes impropias hacia los demás individuos con los que interactúa en su entorno laboral, desarrollando tratos deshumanizantes producto de la poca capacidad afectiva en él y en algunos casos extremistas, la atribución de responsabilidades absurdas ante hechos lejanos de su manifiesto conocimiento, son conductas imputables a la despersonalización. El hombre al llegar a su etapa profesional, empieza a realizar auto cuestionamientos, los cuales son mayormente negativos y traen a colación sentimientos como el descontento hacia los méritos y logros propios como la insatisfacción con los objetivos laborales alcanzados, lo cual tiene gran repercusión en la capacidad y autonomía para relacionarse con los demás, evidenciando así la escasa realización personal.

Burnout ha sido definido como un estado de agotamiento físico, mental y emocional, provocado por un largo periodo envuelto en situaciones emocionales las cuales pueden aparecer en cualquier ámbito, no solo laboral (Pines y Aaronson, 1988). Varias perspectivas, entre ellas la

clínica propuesta por Freudenberger, Pines e incluso Maslach, propone caracterizar a Burnout como un cuadro sintomatológico concreto de un estado eventual que tiene como resultado el estrés. Por esto es necesario tener en cuenta el hecho de que versátiles aspectos tanto personales como contextuales, pueden ser determinantes para las apariciones de esta patología en diversos grados que tras un exhaustivo análisis pueden lograr dar una explicación psicosocial que lo propugna como un proceso natural (Golembiewski, Munzenrider y Carter, 1983).

Por otra parte, Perlman y Hartman (1982) concluyeron que el Burnout es una respuesta al estrés emocional crónico y que trae resultados negativos tanto para el sujeto que lo sufre como para la organización que lo ha contratado. De acuerdo a lo anterior, se puede decir que como consecuencia del Burnout el empleado puede causar grandes dificultades entre las que se encuentran los retrasos en la entrega de informe, deterioro en el servicio, ausentismo, entre otras, afectando de esta manera la empresa a la que pertenece, perdiendo también el interés y sentido de pertenencia por el empleador y la organización.

Este ha sido un término asociado a sentimientos de desvalorización y fracaso, identificando que el síndrome de Burnout se manifiesta bajo unos síntomas específicos, siendo los más habituales: *psicosomáticos* como el cansancio, fatiga crónica, frecuentes dolores de cabeza, malestar general, problemas de sueño y otros desórdenes gastrointestinales, pérdida de peso, taquicardia, hipertensión, entre otros. *Conductuales* como falta de comunicación, ausentismo laboral, abuso de drogas, conductas violentas, trastornos en el apetito. *Emocionales* donde se evidencia el distanciamiento afectivo como forma de protección del yo, aburrimiento, impaciencia e irritabilidad, sentimientos depresivos, sentimientos de vacío, agotamiento, fracaso, impotencia, baja autoestima y baja realización personal. *Laborales* como el deterioro en el

rendimiento laboral y en la calidad del trabajo que se brinda, relaciones interpersonales hostiles y falta de comunicación (Ponce, Bulnes, Aliaga, Atalaya y Huertas, 2005, p.89-90).

El Burnout se da como resultado de una respuesta prolongada a los agentes estresores interpersonales crónicos que se dan en el trabajo y tiende a ser estables con el tiempo. Es así como Maslach añade que este síndrome no es una dificultad de las personas, sino el resultado del ambiente social en el cual trabajan, en la estructura y el funcionamiento del lugar de trabajo donde delimitan la forma en la cual las personas interactúan y realizan sus trabajos (Maslach, 2009, citado en Díaz, Fátima y Gómez, 2016, p.115). Otros autores describen al Síndrome del quemado como aquel estado de deterioro o agotamiento como producto de una demanda excesiva de los recursos físicos y emocionales del individuo en su área laboral, que implican relaciones interpersonales intensas y continuas, las cuales provocan un desborde y agotamiento en el trabajador (Erdociain y Peña, 2011, p.15). Para la Clasificación Internacional de Enfermedades de la OMS (2008) este se clasificó dentro del grupo de “problemas respecto a las dificultades para afrontar la vida” y figura como: problemas relacionados con el desgaste profesional (CIE 10. Z 73.0).

El burnout es un fenómeno de extensa complejidad, ya que en él actúan diversas variables las cuales se relacionan entre sí y determinan todo el proceso. Es además una consecuencia del estrés laboral crónico, sin determinarse esta como su causa. Las condiciones exteriores de trabajo que rodean el trabajador como excedentes o desbordantes de sus recursos habituales de afrontamiento e implican movilizar esfuerzos cognitivos y conductuales para afrontarlas, traen consigo un proceso que se mantiene con el tiempo y trae como consecuencia un agotamiento de recursos para afrontar las diversas situaciones que se presentan si estas no se recuperan.

Algunas de las causas u orígenes de las molestias del síndrome de Burnout según Fidalgo (2006) afirma que este se desarrolla en cinco fases: la primera es la fase de entusiasmo donde se experimenta energía y expectativas positivas y donde no importan las largas jornadas laborales. La segunda fase es la de estancamiento, donde la relación entre esfuerzo y recompensa no se reconoce como suficiente o adecuada. La tercera fase es la de frustración, donde las tareas realizadas pierden significado, hay mayor irritabilidad y conflictos en el ambiente laboral, allí empiezan los problemas de salud: emocionales, conductuales y fisiológicos. La cuarta fase es la de apatía, donde se asume una posición de afrontamiento de defensa con cambios de actitud y conductuales. Por último, se da la fase de quemado donde se produce un colapso emocional y cognitivo provocando consecuencias para la salud donde además, se arrastra a la frustración e insatisfacción. (Fidalgo, 2006, p.7)

Con esto se puede concluir en base a la propuesta de Fidalgo (2006) que el síndrome de Burnout no aparece de un momento a otro, sino que lleva un proceso por las condiciones laborales en las que el sujeto encuentra su evolución o presencia, esto depende de cómo sea el manejo de los recursos psíquicos y emocionales para afrontar los síntomas generados por el trabajo manifestando frustración e insatisfacción ante el mismo. Por lo anterior, se puede decir que estas fases se desarrollan dentro de los cambios que se realiza en una organización, los cuales traen consigo modificaciones que pueden afectar a los trabajadores y generar molestias dentro del lugar donde laboran.

De acuerdo a investigaciones y estudios se han determinado algunos de los síntomas y las consecuencias de padecer este síndrome entre los cuales se encuentran tres aspectos que se presentan, el primero es un deterioro del compromiso con el trabajo, donde el docente encuentra cada vez más desagradable su labor; la segunda es un desgaste de las emociones, que se refiere a

la desaparición de sentimientos positivos y de seguridad y se sustituyen por sentimientos como la depresión, la ira, la ansiedad, y por último, un desgaste entre la persona y el trabajo lo cual se explica como un círculo vicioso donde el desinterés y falta de ilusión por el trabajo provoca en el individuo menor desempeño y dedicación por lo cual trae para sí consecuencias a nivel laboral (El Sahili, 2012, p. 24).

Unos de los aspectos que la psicología de la salud a contemplar son los procesos cognitivos, producto de las interacciones entre un ambiente externo nocivo, como es el caso del estrés. Las respuestas psicológicas, conductuales y fisiológicas del proceso de estrés se convierten con el tiempo en consecuencias; que afectan significativamente el ritmo de vida de la gente en términos de disminución de desempeño laboral el cual se acompaña de agotamiento emocional y sentimientos de minusvalía. Todos estos factores se combinan con una serie de malestares físicos y somáticos en un deterioro que termina en enfermedad, por ejemplo la depresión, asma, hipertensión, dolores, impotencia sexual, infartos, diabetes, entre otros.

Según Solve, (2012) los problemas fisiológicos que el síndrome de Burnout puede producir en los docentes son: desórdenes músculo-esqueléticos y a una mala salud, hipertensión y enfermedades cardiovasculares; alteración de las funciones inmunológicas que facilitan el desarrollo de cáncer. Además, el estrés relacionado con el trabajo también puede contribuir a una incapacidad para afrontar el mismo y al empobrecimiento de oportunidades y perspectivas de empleo. A la vez puede provocar dificultades dentro y fuera del lugar de trabajo, las cuales se manifiestan en violencia; abuso de drogas o alcohol, tensión en las relaciones de familia y depresión que puede incidir en el suicidio.

Otros síntomas percibidos en los profesionales de la enseñanza según Alemañy (2009), son la tensión nerviosa, el incremento de preocupaciones, las arritmias cardiacas, irritabilidad, ira, vómito, insomnio, inestabilidad emocional, entre otros, los cuales conllevan al absentismo laboral, enfermedades, incapacidades y el incumplimiento de su trabajo. A nivel psicológico se produce el enojo, ansiedad, agresividad verbal o física, desaliento, miedo y aislamiento; en el área física se refleja a través de la fatiga, problemas gastrointestinales, del corazón o trastornos psicósomáticos; y por último a nivel organizacional, se puede reflejar en trastornos causados por actitudes negativas en referencia al trabajo o a las personas que reciben el servicio, problemas de adaptación en la actividad que realiza, irresponsabilidad ante las tareas a entregar, ausentismo laboral, accidentes laborales, pérdida del interés por la profesión, y en el caso de los docentes puede influir en el proceso de enseñanza y calidad de las relaciones interpersonales en el trabajo o la familia (Aldrete, 2003, p.12).

Metodología

Enfoque

Esta investigación es de tipo cuantitativo, según Landeau (2007) y Cruz, Olivares, & González (2014) “la investigación con un enfoque cuantitativo pretende establecer el grado de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados por medio de una muestra permite realizar inferencias causales a una población que explican por qué sucede o no, determinado fenómeno o hecho”.

Este estudio hace énfasis en la medición objetiva, la demostración de la causalidad y la generalización de resultados; es decir, se busca recoger datos y realizar un análisis estadístico de los mismos para así reconocer la sintomatología que pueden padecer los docentes de psicología de la Universidad de Pamplona en Cúcuta y generar una sensibilización por parte de los profesionales y directivos, fomentando así conciencia sobre la importancia que tiene este síndrome en la vida de los docentes. Con lo anterior se concluye que con la presente investigación se proporcionarán aportes significativos a la psicología en el área organizacional porque al prevenir este síndrome se mejora la eficiencia en la prestación de servicios.

Diseño

Este trabajo de grado posee un diseño no experimental, según Kerlinger (1979) "La investigación no experimental o *expost-facto* es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones", con esto se puede decir que una investigación con un diseño no experimental es aquella en la que la población de estudio se observa en su contexto natural, los sujetos no se someten a condiciones ni experiencias diferentes a las de su entorno natural, así mismo, no se construye ninguna

situación pues el investigador no tiene control sobre las variables a estudiar. Con lo anterior, se puede asegurar que esta investigación está enmarcada en un diseño no experimental, pues los docentes de psicología de la Universidad de Pamplona en Cúcuta no fueron sometidos a estímulos ni condiciones distintas a las de su ambiente natural.

Tipo

La presente investigación es de tipo descriptivo, Hurtado (2002) refiere que este estudio tiene como objetivo describir la variable a investigar, además se asocia al diagnóstico y su propósito es exponer el evento estudiado, haciendo una enumeración detallada de sus características. Esto quiere decir que el estudio descriptivo tiene como objetivo especificar características, rasgos y propiedades importantes del fenómeno de investigación, además de indagar la incidencia y los valores en que se presentan una o más variables en un grupo de personas en un momento determinado, en este caso, se busca analizar los niveles del síndrome de Burnout en los docentes de psicología de la Universidad de Pamplona en Cúcuta a través de la aplicación del Inventario de Burnout de Maslach (MBI).

Población

De acuerdo con Arias (2006), la población se define como “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos de estudio”. Por lo anterior, en la presente investigación sobre el Síndrome de Burnout, la población objeto de estudio son los docentes de la Universidad de Pamplona, sujeto a la contratación al momento de aplicar la prueba.

Muestra

Según Palella y Martins (2008), la muestra se puede definir como: "...una parte o el subconjunto de la población dentro de la cual deben poseer características que reproducen de la manera más exacta posible". Por lo tanto, en esta investigación sobre el Síndrome de Burnout que tiene como población objeto de estudio a los docentes de la Universidad de Pamplona, se escogen siete (7) docentes de cátedra pertenecientes al programa de psicología ampliación Villa del Rosario de la universidad mencionada, debido a que estos docentes imparten conocimientos acerca de la salud mental y son conocedores de estrategias para tener un mayor bienestar emocional y psicológico, por esto, se hace necesario analizar su salud mental a nivel laboral y cómo ésta influye en su vida a nivel personal, familiar, entre otros.

Esta investigación tiene una muestra no probabilística de tipo por conveniencia, la cual se define como un procedimiento de muestreo cuantitativo donde el investigador selecciona a los participantes debido a que están dispuestos y disponibles para ser estudiados (Creswell, J; 2008, citado por Vicenty, R; 2012); es decir, este tipo de muestreo permite seleccionar casos accesibles que tomen la decisión de ser incluidos, por lo cual esto se encuentra fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador.

Variables

Maslach y Jackson (1981) definieron el concepto de síndrome de Burnout en una perspectiva tridimensional, es decir, tres variables que se miden en el (MBI) Maslach Burnout Inventory de Maslach y Jackson, la primera variable es el agotamiento emocional, la segunda variable es la despersonalización y por último, se encuentra la variable de la falta de realización personal. (Maslach y Jackson, 1981; citado por Apiquian, A., 2007)

Tabla 1. Variables del Síndrome de Burnout

Variable	Definición
Agotamiento emocional	Se refiere al desgaste profesional que lleva a la persona a un agotamiento fisiológico y psíquico, hay una pérdida de energía y fatiga a nivel psíquico y físico.
Despersonalización	Hace referencia a la manifestación de sentimientos, actitudes, y respuestas negativas, distantes y frías en relación con los usuarios/estudiantes, se incrementan los niveles de irritabilidad, y pérdida de motivación, además el sujeto tiende a mostrarse cínico, irónico y despectivo al referirse a los demás, debido al endurecimiento de las relaciones puede llegar a la deshumanización en el trato.
Realización personal	Se define como la disminución de la autoestima personal, frustración de expectativas y manifestaciones de estrés a nivel cognitivo, fisiológico, y comportamental, donde se supone respuestas negativas hacia sí mismo y su trabajo, provocando una evitación de las relaciones personales y profesionales, además un bajo rendimiento laboral e incapacidad para soportar la presión.

Proceso de Intervención

El desarrollo práctico de la investigación se llevó a cabo en las siguientes fases:

Fase 1 - Recolección de información sobre la problemática: Esta se realizó por medio de bibliografía que aportó las bases teóricas para iniciar el desarrollo de la investigación.

Fase 2 - Se indagó en investigaciones realizadas acerca del síndrome de Burnout en docentes universitarios a nivel internacional y nacional, a la vez se profundizó en los referentes teóricos acerca de la problemática y se estableció la metodología a realizar.

Fase 3 - Se hace el enlace con el coordinador del programa de psicología de la Universidad de Pamplona, con el fin de obtener información acerca de la población docente a la hora de generar un acercamiento con los mismos y así concretar el consentimiento informado y por consiguiente la aplicación de la prueba.

Fase 4 - Se realiza el acercamiento a la población docente de la Universidad de Pamplona por medio del correo institucional y/o personal, que contiene información acerca de la investigación, así como un link de Microsoft Forms donde se solicita su participación a través del consentimiento informado; además, se encuentra el Inventario del Síndrome de Burnout de Maslach y Jackson, con el fin de ser respondido y así continuar con el proceso y finalidad de la investigación.

Fase 5 - Tabulación de datos: Al tener recolectada la información se procede a sistematizar y tabular los datos encontrados en la población docente de la Universidad de Pamplona.

Fase 6 - Análisis de datos: Se procedió a realizar el análisis de los datos encontrados teniendo en cuenta las dimensiones del instrumento a través del programa SPSS.

Fase 7 - Discusión de resultados con la teoría previa.

Fase 8- Diseño de la estrategia de intervención dirigida a los docentes de la Universidad de Pamplona, teniendo en cuenta los resultados obtenidos.

Instrumento

Ficha técnica

Tabla 2. Ficha técnica del Inventario de Burnout de Maslach

Nombre	Maslach Burnout Inventory, Manual.
---------------	------------------------------------

Autores	Cristina Maslach y Susan E. Jackson
Año	1981
Evalúa	Niveles del Síndrome de Burnout
Aplicación	Individual y colectiva
Población	Profesionales en servicios humanos
Tiempo	No tiene tiempo específico, por lo general se contesta entre 15 y 20 minutos aproximadamente.
Método	Psicométrico
Ámbito	Psicología organizacional, psicología clínica y psicología educativa.
Mide	Evalúa 3 dimensiones básicas del síndrome de Burnout, escala del agotamiento emocional (AE), escala de la despersonalización (DP) y escala de realización personal (RP).

En esta investigación el instrumento que se toma en cuenta para la recolección de información es el (MBI) Maslach Burnout Inventory de Maslach y Jackson (1981), este inventario consta de veintidós ítems (22), en los que se plantea al individuo una serie de enunciados sobre sus sentimientos y pensamientos con relación a diversos aspectos de su interacción continua con el trabajo y su desempeño habitual. El sujeto ha de contestar a cada

enunciado a partir de la pregunta ¿con qué frecuencia siente usted esto?, mediante una escala tipo Likert de cuatro opciones de respuesta, desde nunca a diariamente.

Estos 22 ítems se dividen en 3 dimensiones que evalúa el inventario, estas subescalas son “agotamiento emocional”, “despersonalización” y “realización personal” en el trabajo. La subescala de agotamiento emocional está compuesta por 9 ítems (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20), en donde se describen sentimientos de cansancio y saturación emocional por el trabajo, y a una pérdida o disminución pérdida de recursos emocionales; la segunda subescala es la de despersonalización y está conformada por 5 ítems (5, 10, 11, 15 y 22), referidos a insensibilidad y falta de sentimientos hacia los sujetos de la atención o estudiantes, también describen una respuesta fría e impersonal; la última subescala lleva el nombre de realización personal y está formada por 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21) que describen sentimientos de eficacia y competencia en el trabajo.

En las dos primeras subescalas, las puntuaciones altas hacen referencia a sentimientos fuertes de estar “quemado”; en la última subescala, las puntuaciones bajas corresponden a fuertes sentimientos de estar “quemándose”. No hay puntuaciones “de corte”, a nivel clínico, que permitan medir la existencia o no de burnout, sin embargo, las altas puntuaciones en agotamiento emocional y despersonalización, y bajas en realización personal definen el síndrome de Burnout.

Confiabilidad y validez del instrumento

En relación a la confiabilidad del Maslach Burnout Inventory de Maslach y Jackson, 1981 (MBI), se evidencian los siguientes índices: 0.87 para la escala Agotamiento Emocional, 0.73 para la de Despersonalización y 0.76 para la Falta de Realización Personal. Seguido a esto, Maslach y Jackson en 1986, hallan unos índices de 0.90 para la de Agotamiento Emocional, 0.79

para Despersonalización y 0.71 para Falta de Realización Personal. Por lo que se refiere a la consistencia interna para todos los ítems, en 1981 encuentra un índice de 0.76, pasando a 0.80 en la versión de 1986.

La validez del Maslach Burnout Inventory de Maslach y Jackson, 1981 (MBI), apoyada en investigaciones anteriores, las puntuaciones obtenidas se correlacionan positivamente con la presencia de diversas características del trabajo que contribuyen a experimentar Burnout (Maslach, 1978) y las medidas de varias hipótesis de resultados planteadas en relación al comportamiento del instrumento (Maslach y Jackson, 1979).

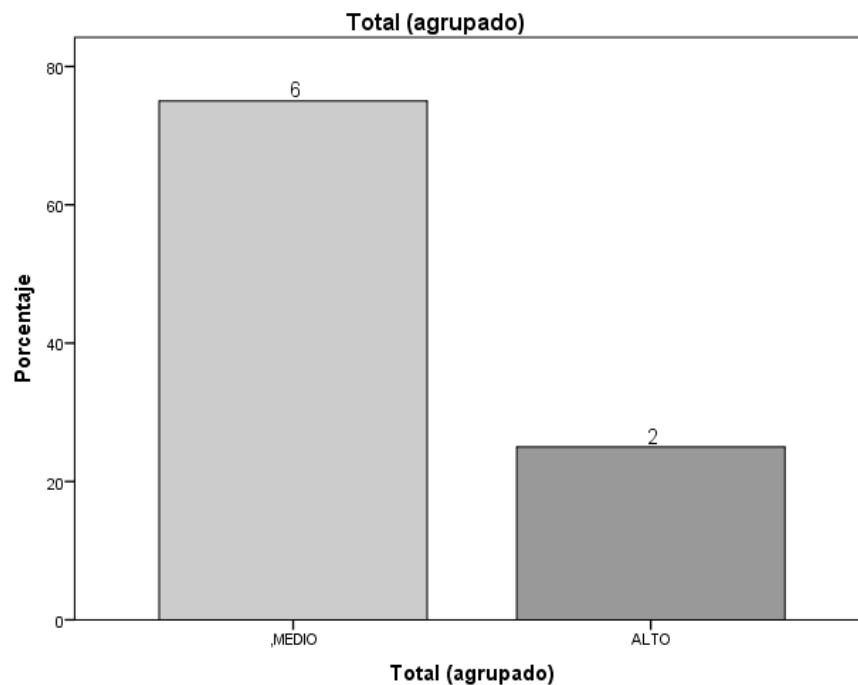
Resultados

Realizada la aplicación de instrumentos de medición y de relacionar las variables, se evidencian los siguientes datos.

Tabla 3. Total Niveles del Síndrome de Burnout

Total Niveles del Síndrome de Burnout				
Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0%	0,0	0,0
Medio	6	75%	75,0	75,0
Alto	2	25%	25,0	100,0
Total	8	100%	100,0	

Gráfico 1. Total Niveles del Síndrome de Burnout



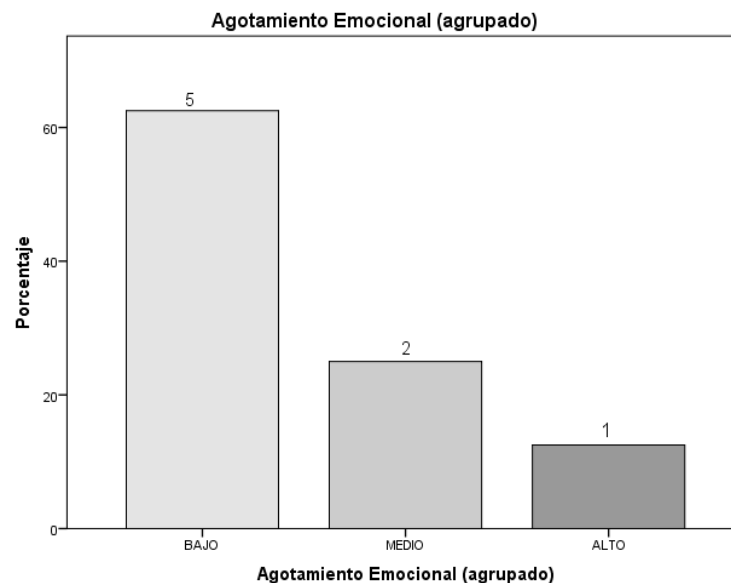
En la tabla 3 y gráfico 1 se muestran los resultados de los niveles de síndrome de Burnout presentes en los docentes de cátedra de Psicología de la Universidad de Pamplona en

Cúcuta, se consideran que las puntuaciones del MBI son bajas entre 1 y 33, media entre 34 y 66 y alta entre 67 y 99. Por lo anterior, se puede observar que el 75% de los docentes, correspondiente a 6 docentes presentan niveles medios de Síndrome de Burnout, y el 25 % que corresponde a 2 docentes presentan niveles altos de Síndrome de Burnout.

Tabla 4. Nivel de Agotamiento Emocional

Agotamiento Emocional				
Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	5	62,5%	62,5	62,5
Medio	2	25%	25,0	87,5
Alto	1	12,5%	12,5	100,0
Total	8	100%	100,0	

Gráfico 2. Nivel de Agotamiento Emocional



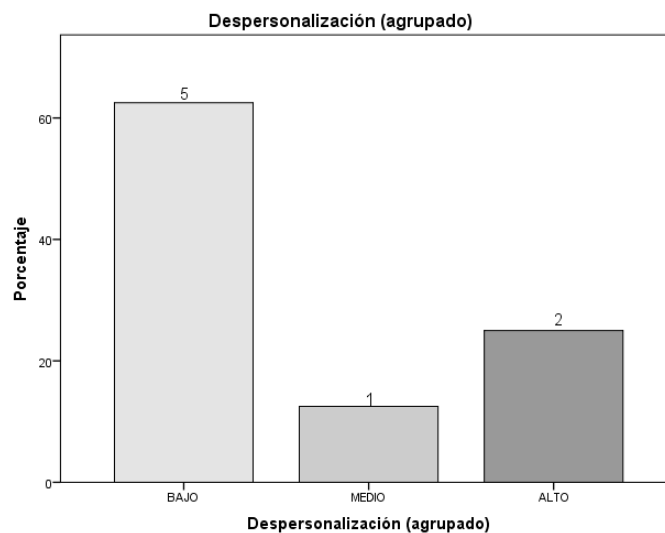
En la tabla 4 y gráfico 2 se muestran los resultados de los niveles de agotamiento emocional presentes en los docentes de cátedra de Psicología de la Universidad de Pamplona en

Cúcuta, se consideran que las puntuaciones son bajas entre 0 y 18, medias entre 19 y 26, y altas de 27 en adelante. Por lo anterior se puede observar que el 62,5% de los docentes, correspondiente a 5 docentes presentan niveles bajos de agotamiento emocional, el 25 % que corresponde a 2 docentes presentan niveles medios de agotamiento emocional, y el 12,5% que corresponde a 1 docente presenta niveles altos de agotamiento emocional.

Tabla 5. Nivel de Despersonalización

Despersonalización				
Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	5	62,5%	62,5	62,5
Medio	1	12,5%	12,5	75,0
Alto	2	25%	25,0	100,0
Total	8	100%	100,0	

Gráfico 3. Nivel de Despersonalización



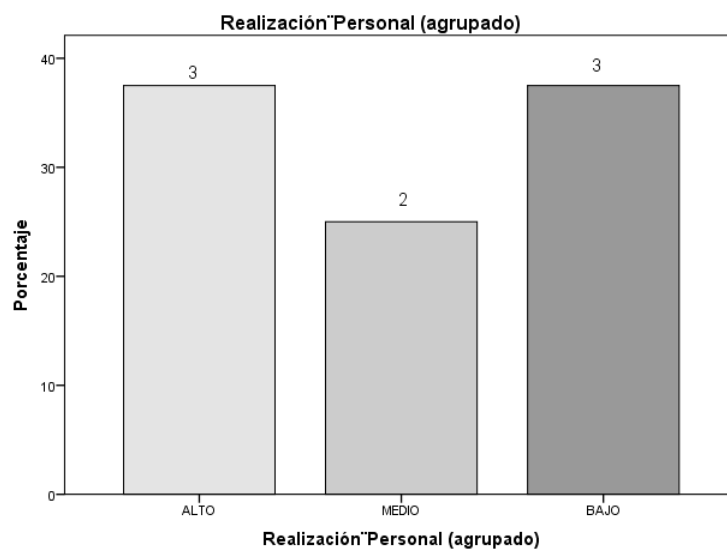
En la tabla 5 y gráfico 3 se muestran los resultados de los niveles de despersonalización presentes en los docentes de cátedra de Psicología de la Universidad de Pamplona en Cúcuta, se

consideran que las puntuaciones son bajas entre 0 y 5, medias entre 6 y 9, y altas de 10 en adelante. Por lo anterior se puede observar que el 62,5% de los docentes, correspondiente a 5 docentes los cuales presentan niveles bajos de despersonalización, el 12,5 % que corresponde a 1 docente presenta niveles medios de despersonalización, y el 25% que corresponde a 2 docentes presentan niveles altos de despersonalización.

Tabla 6. Nivel de Realización Personal

Realización Personal				
Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	3	37,5%	37,5	37,5
Medio	2	25%	25,0	62,5
Alto	3	37,5%	37,5	100,0
Total	8	100%	100,0	

Gráfico 4. Nivel de Realización Personal



En la tabla 6 y gráfico 4 se muestran los resultados de los niveles de realización personal presentes en los docentes de cátedra de Psicología de la Universidad de Pamplona en Cúcuta, se consideran que las puntuaciones son bajas de 40 en adelante, medias entre 33 y 39, y altas entre 0 y 32. Por lo anterior, se puede observar que el 37,5% de los docentes, correspondiente a 3 docentes presentan niveles bajos de realización personal, el 25 % que corresponde a 2 docentes presentan niveles medios de realización personal, y el 37,5% que corresponde a 3 docentes presentan niveles altos de realización personal.

Discusión

Se realizó un proceso de análisis de la información en base a los datos recolectados mediante la aplicación del test Inventario de Burnout de Maslach (MBI) a ocho (8) docentes de cátedra de psicología de la Universidad de Pamplona en Cúcuta. La aplicación del MBI se realizó a través de un formulario en Microsoft Forms enviado al correo institucional de los docentes para su diligenciamiento; para llevar a cabo la sistematización de los resultados se realizó la tabulación de datos mediante el SOFTWARE (SPSS) programa estadístico informático usado con frecuencia en las ciencias sociales, el cual generó las gráficas correspondientes a los datos cuantitativos obtenidos.

El síndrome de Burnout de acuerdo al instrumento de evaluación Inventario de Maslach y Jackson (1981) se puede definir a partir de tres dimensiones, el agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización personal, teniendo presente la población docente cátedra de la Universidad de Pamplona pertenecientes al programa de Psicología, los cuales imparten conocimiento acerca de la salud mental y su importancia; por lo tanto, son conocedores de estrategias para tener un mayor bienestar emocional y psicológico, sin embargo, no están exentos de padecer este síndrome y tener afectaciones a nivel laboral, familiar, personal en su salud mental, entre otras.

De esta manera, como refiere Seyle (1956) y Cannon (1932), el estrés es una réplica ante una solicitud afanosa, hecha por el organismo que se traduce y defiende en el tradicional comportamiento de lucha o huida, con elementos conductuales como lo son el endocrino, metabólico y cardiovascular. Así mismo, según la Organización Mundial de la Salud (s.f.) en el plan de acción sobre salud mental 2013-2020, afirma que características personales como emociones, comportamientos, gestión de pensamientos e interacciones; al igual que el nivel de

vida, factores económicos, sociales, culturales y ambientales, políticas nacionales, condiciones laborales hasta el apoyo social de la comunidad, constituyen en su totalidad las determinaciones de la salud mental. Teniendo en cuenta esto, es pertinente añadir que la docencia es considerada una de las profesiones más estresantes, que requiere de un trabajo diario basado en diversas relaciones sociales donde debe hacer un gran esfuerzo para gestionar sus emociones y las de sus estudiantes, padres, compañeros, entre otros (Palomera R, Fernández P, Brackett M. 2008).

Además Terán R, Botero A; (2012) consideran que el ejercicio docente en Colombia es un factor de riesgo debido a que puede llegar a provocar diversas patologías entre las que mencionan la hipertensión arterial, ansiedad, depresión, trastornos del sueño, trastornos gastrointestinales y cardiovasculares. Esto indica la necesidad de fijar una mirada a la salud de los docentes y en sobremanera a la salud mental, debido al constante estrés que estos experimentan en sus labores provocando la falta de regulación emocional, y el sentimiento de carga por quienes están alrededor. Los cambios adaptativos y las exigencias afectan la salud provocando la aparición de estrés y las sintomatologías que abarcan el área física y mental del individuo, provocando una pérdida de interés por la profesión y trayendo esto consecuencias negativas.

Partiendo de esto, con el fin de dar cumplimiento al objetivo general, así como a los objetivos específicos, se procederá a realizar una breve descripción de los resultados obtenidos expuestos anteriormente, para luego realizar un análisis comparativo con los referentes conceptuales mencionados, y observar las posibles causas y efectos, a partir de lo referido dichos antecedentes de investigación. Así, se iniciará por la observación de cada dimensión para finalizar con los resultados generales del Maslach Burnout Inventory de Maslach y Jackson, y las conclusiones generales de este análisis.

La dimensión de agotamiento emocional se refiere al desgaste profesional que lleva a la persona a un agotamiento fisiológico y psíquico, hay una pérdida de energía y fatiga a nivel psíquico y físico. Así, analizando los resultados obtenidos por parte de los 8 docentes que comprenden la muestra de esta investigación, en la dimensión agotamiento emocional, se encuentra un porcentaje del 62,5% en nivel bajo correspondiente a 5 docentes, además se puede observar que el 25% correspondiente a 2 docentes, presentan niveles medios de agotamiento emocional y el 12,5% que corresponde a 1 docente presenta nivel alto de agotamiento emocional.

De acuerdo a esto, la dimensión de agotamiento emocional evidencia que la mayoría de los docentes se encuentra en un nivel bajo, lo cual quiere decir que no poseen un desgaste emocional significativo que pueda llegar a afectar su salud física y psicológica, sin embargo hay existencia de niveles medio y alto, por lo tanto no se puede ignorar la presencia de la problemática en la población docente. Los docentes suelen lidiar con múltiples pesos académicos, los cuales tienden a sobrepasar sus límites físicos y psicológicos, donde la causa principal y más reconocida de todas, es el malestar que es proporcionado por un ambiente laboral hostil y altamente competitivo; con esto se puede afirmar que no se puede ignorar la carga académica y laboral que los mismos manejan.

La dimensión de despersonalización hace referencia a la manifestación de sentimientos, actitudes, y respuestas negativas, distantes y frías en relación con los usuarios/estudiantes, se incrementan los niveles de irritabilidad, y pérdida de motivación, además el sujeto tiende a mostrarse cínico, irónico y despectivo al referirse a los demás, debido al endurecimiento de las relaciones puede llegar a la deshumanización en el trato. Por lo anterior se puede observar que el 62,5% de los docentes, correspondiente a 5 docentes los cuales presentan niveles bajos de

despersonalización, el 12,5% correspondiente a 1 docente presenta nivel medio, y el 25% que corresponde a 2 docentes presentan niveles altos de despersonalización.

Por lo cual, la dimensión de despersonalización evidencia que la mayoría de los docentes presenta un nivel bajo de actitudes, respuestas negativas o desinterés en relación a su labor como docente; sin embargo existen niveles medio y alto presentes en algunos docentes, lo cual indica comportamientos de irritabilidad, hasta deshumanización en una población con conocimientos humanos como lo es la psicología, esto quiere decir que a pesar de ser profesionales de la salud, sus cargas laborales pueden afectar sus relaciones interpersonales llevando a tomar decisiones que influyen de manera negativa en los estudiantes o compañeros de trabajo con los que se relacionan al llegar a ofrecerles un mal trato ignorando al otro como ser humano.

La dimensión de realización personal se define como la disminución de la autoestima personal, frustración de expectativas y manifestaciones de estrés a nivel cognitivo, fisiológico, y comportamental, donde se supone respuestas negativas hacia sí mismo y su trabajo, provocando una evitación de las relaciones personales y profesionales, además un bajo rendimiento laboral e incapacidad para soportar la presión. Dentro de los resultados se puede observar que el 37,5% de los docentes, correspondiente a 3 docentes presentan niveles bajos de realización personal, el 25% que corresponde a 2 docentes los cuales presentan niveles medios, y el 37,5% que corresponde a 3 docentes presentan niveles altos de realización personal.

Partiendo de esto, la dimensión de realización personal evidencia niveles bajo indicando que algunos docentes se encuentran bien consigo mismos, sin frustraciones o manifestaciones estresantes; niveles medio lo cual señala la presencia de algunas respuestas negativas hacia sí mismos o en relación a su trabajo, y por último niveles alto lo que señala conductas y acciones

que afectan su autoestima, autocontrol y bienestar generando un declive a nivel personal en relación a su crecimiento en las diversas áreas de la vida.

En conclusión, de manera general se puede observar que el 0% de los docentes presentan niveles bajos de Síndrome de Burnout; el 75% de los docentes, correspondiente a 6 docentes presentan niveles medios, y el 25 % correspondiente a 2 docentes presentan niveles altos de Síndrome de Burnout. Esto señala la necesidad de direccionar la visión a esta problemática, con el fin de generar estrategias y soluciones que sirvan como prevención a la población docente y así se eviten consecuencias negativas que afecten la salud mental y por lo tanto la vida del individuo.

Conclusiones

En la presente investigación se estudió la incidencia del síndrome de Burnout evaluado mediante el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) por lo cual se puede observar que los docentes de cátedra de la Universidad de Pamplona en Cúcuta, en su conjunto presentan un nivel/grado medio de Burnout, caracterizado por niveles bajos de agotamiento emocional, niveles bajos de despersonalización y niveles altos y bajos, en una misma proporción de realización personal.

En los contextos universitarios es de gran importancia que se promueva y facilite el bienestar global en cuanto al estado psicológico de los docentes, responsabilizando a cada persona de su salud mental incluyendo sus sentimientos y emociones, por lo anterior, se requiere de factores que atiendan y faciliten problemáticas como el estrés laboral, que son de vital importancia en la vida de los docentes. El estrés está presente en un gran número de maestros en los diferentes ambientes laborales, debido a la cultura organizacional y el clima laboral a los cuales son susceptibles. Muchas instituciones no cuentan con estrategias en pro de la salud mental, esto se traduce como un detonante de múltiples peligros que ameritan relevantes políticas laborales y administrativas que sean de gran beneficio para el trabajador; en las que se incluyen dependencias como lo son talento humano, facultades, bienestar estudiantil entre otros que se hacen partícipes contribuyendo a la protección individual, gracias a la puesta en marcha de los recursos de la comunidad educativa.

Algunos esfuerzos que se realizan en las instituciones educativas deberían tener un mayor enfoque en los docentes, otorgando acciones preventivas de importancia en cuanto a un acompañamiento psicológico y educación emocional. La docencia no sólo está constituida por aquellos que tienen formación académica especializada, sino por aquellos profesionales a quienes aun teniendo otra profesión, ejercen labores de enseñanza e impartición de conocimiento. Esto permitirá que el docente se desenvuelva con mayor efectividad y ponga en marcha actividades investigativas que integren la comunidad y apoyen las prácticas de conductas favorables en un ambiente de trabajo. Es preciso señalar que la docencia es una profesión que conlleva arduo trabajo y por lo tanto es mentalmente agotadora, pues se trata de enseñar, lo cual hace necesario y pertinente mejorar dichas condiciones laborales donde se genera un espacio de aprendizaje.

El resultado obtenido concuerda con la teoría del MBI, corroborando la estructura del Burnout en tres dimensiones y sus respectivas derivaciones según sus ítems o escalas las cuales comprenden niveles medios de Burnout por tal motivo esta investigación nos permite afirmar que los Niveles del Síndrome de Burnout, en docentes de la universidad de Pamplona, 6 docentes cátedra de la Universidad de Pamplona presentan un nivel medio del síndrome del Burnout y 2 docentes presentan un nivel bajo del síndrome de Burnout.

Recomendaciones

En primera instancia, se considera pertinente que se continúe investigando el Síndrome de Burnout en docentes debido a que es un tema de mucha relevancia en la vida de los mismos, aunque sea estrés laboral, no quiere decir que no tenga influencia de manera negativa en otros aspectos, ya que este síndrome afecta las diversas áreas de la vida que hacen parte del desarrollo y crecimiento del ser humano, de sus vidas como docentes y del entorno en el que se desenvuelven a diario, es preciso tener en cuenta que el estrés no es negativo pues es una respuesta natural del individuo, sin embargo, este puede llegar a serlo si se encuentra en exceso.

En segundo lugar, se sugiere que para futuras investigaciones acerca del síndrome de Burnout en docentes se amplíe la población a investigar, es decir, que tengan en cuenta a todos los docentes de psicología de la Universidad de Pamplona de la sede de Pamplona y de la sede de Cúcuta, a los docentes asesores de prácticas, los docentes de cátedra, los docentes de medio tiempo y los docentes de tiempo completo, debido a que no todos tienen las mismas ocupaciones y hay algunos que trabajan en otros lugares además de la universidad, lo anterior permite explorar el estrés laboral de forma más amplia.

Por último, se recomienda la implementación de la cartilla psicoeducativa diseñada, ya que cuenta con diversas estrategias de prevención de los factores de riesgo del síndrome de Burnout, así como aportes que tienen como función ayudar en la mejora de la salud mental de los docentes de psicología de la Universidad de Pamplona en Cúcuta, promoviendo un mayor bienestar donde se evite cualquier tipo de desgaste emocional, afectación de sus relaciones interpersonales y frustración ante su desarrollo personal.

Referencias Bibliográficas

- Aguilar Estrada, N. y Aquino Alvarez, A. (2016) Síndrome de burnout en los docentes de la Universidad Nacional de Huancavelica. <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/1622>
- American Psychological Association (2015) Clinical Psychology. <http://www.apa.org/ed/graduate/specialize/clinical.aspx>
- American Psychological Association. (2008). *Salud Mental. Corporal estrés*. Salud Mental. Corporal estrés. <https://www.apa.org/centrodeapoyo/estres>
- Apiquian, A. (2007). El síndrome de Burnout en las empresas. <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf>
- Bedoya, E; Vega, N; Severiche, C; Meza, M. (2017). Síndrome de Quemado (Burnout) en Docentes Universitarios: El Caso de un Centro de Estudios del Caribe Colombiano. Cartagena, Bolívar - Colombia. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-50062017000600006&script=sci_arttext
- Betancur, L. y Sepúlveda, L. (2017) Síndrome de Burnout en profesores de educación superior de una universidad privada del Valle de Aburrá, Antioquia. <https://repository.uniminuto.edu/jspui/bitstream/10656/6038/1/S%C3%ADndrome%20de%20Burnout%20Final%20%20Copy.pdf>
- Bosqued, M. (2008), Quemados, el Síndrome de Burnout: Qué es y cómo superarlo, Ediciones Paidós Ibérica, España.
- Buendía J. y Ramos F. (2001) Empleo, Estrés y Salud. Madrid: Pirámide.
- Butcher, J; Mineka, S; Hooley, J. (2007). Psicología clínica 12.^a EDICIÓN. Madrid, España. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/LIBROPsicologiaClinica.pdf

- Cabrera, G; Tascón, J; Lucumí, D; (2001) Creencias en salud: historia, constructos y aportes del modelo Publicado en la Rev. Fac. Nac. Salud Pública 2001; 19(1): 91-101.
- Castillo, S. (2001) El síndrome de "Burn Out" o síndrome de agotamiento profesional. Costa Rica vol.17 n.2 Heredia. *On-line version* ISSN 2215-5287 *Print version* ISSN 1409-0015.
https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152001000100004
- Castiblanco, B; Carvajal, K; Coronel, L (2007). El síndrome de Burnout y el conflicto trabajo-familia en profesionales de la salud mental en Bogotá Colombia.
https://www.alass.org/wp-content/uploads/22-07_sesion29_3.pdf
- Choy, R. (2017) Burnout y desempeño laboral en docentes universitarios de una carrera en una universidad privada de Lima Metropolitana.
http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1011/Burnout_ChoyVessoni_Rosana.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- CGCOP - Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos (2003). Psicología clínica y psiquiatría Papeles del Psicólogo. pp. 1-10 Madrid, España.
<https://www.redalyc.org/pdf/778/77808501.pdf>
- Córdova, J (2003). Comunicación educativa en salud. Universidad Nacional Mayor de San Marcos: Oficina de comunicaciones del Ministerio de Salud de Lima, Perú.
- Cortés, L. y Neill, D. (2017). *Procesos y fundamentos de la investigación científica*. Editorial UTMACH. ISBN: 978-9942-24-093-4
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14232/1/Cap.4-Investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>
- Cruz, F. Ley, J. Necochea, I. Ocampo, S. (2013). Relación entre la Modalidad de Trabajo y los Conflictos Familiares. Perú.

Dávila, L (2020). Técnicas de intervención frente al burnout.

<http://www.zonates.com/es/revista-zona-tes/menu-revista/numeros-anteriores/vol-2--num-1--enero-marzo-2013/articulos/tecnicas-de-intervencion-frente-al--em-burnout--em.aspx>

Díaz Bambula, F., López Sánchez, A. y Varela Arévalo, M. (2012) Factores asociados al síndrome de burnout en docentes de colegios de la ciudad de Cali, Colombia.

Universitas Psychologica, vol. 11, núm. 1, enero-marzo, 2012, pp. 217-227 Pontificia Universidad Javeriana Bogotá, Colombia.

<https://www.redalyc.org/pdf/647/64723234018.pdf>

Dunnette, M; Kirchner, W; (2005). Psicología Industrial. 2ª ed. México: Trillas

Enciso, E; Perilla, L. (2004). Visión retrospectiva, actual y prospectiva de la psicología organizacional. Acta Colombiana de Psicología, 11, 5-22. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3181847>

Forero, V., Mantilla, I. y Lasso, M. (2017) Prevalencia de síndrome de burnout en docentes de la Institución de educación para el trabajo y desarrollo humano. Tolima, Colombia.

https://repository.ces.edu.co/bitstream/10946/2813/1/Prevalencia_sindrome_burnout_docentes.pdf

García, L.; Oblitas, L.; Piqueras, J.; Ramos, V. y Rivero, R. (2008) Panorama de la Psicología Clínica y de la Salud. CES Psicología, vol. 1, núm. 1, enero-junio, 2008, pp. 70-93.

<https://www.redalyc.org/pdf/4235/423539527008.pdf>

González, G; Carrasquilla, D; Latorre, G; Torres, V; y Villamil, K. (2015). Síndrome de Burnout en docentes universitarios. Santa Marta, Colombia.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192015000400005&script=sci_arttext&tlng=en

Gómez, C., Rodríguez, V., Padilla, M. y Avella, C. (2009) El docente, su entorno y el síndrome de agotamiento profesional (SAP) en colegios públicos en Bogotá (Colombia). *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 38, 279- 299.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0034-74502009000200005&script=sci_abstract&tlng=es

Gómez, M; (2016). Sobre la psicología organizacional y del trabajo en Colombia. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 7(1), 131-153.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5454161>

Gómez, I; Rodríguez, A; Quevedo, M. (2009). Modelos de formulación de problemáticas en contextos organizacionales: una base fundamental para la formación de estudiantes universitarios. En *Psicología del trabajo y de las organizaciones: reflexiones y experiencias de investigación*. (pp. 599-624). Bogotá: Universidad Santo Tomás.

Grippio, J. (2012) MBI (inventario de burnout de Maslach)

<https://www.psiconotas.com/mbi-inventario-de-burnout-de-maslach-237.html>

Hurtado, J. (2000). *Metodología de la Investigación Holística*. Editorial: Fundación Sypal, Venezuela.

Koppes, L; Pickren, W. (2007). Industrial and organizational psychology: an evolving science and practice. In L. L. Koppes (Ed.), *Historical Perspectives in Industrial and Organizational Psychology*. (pp. 3-36). Mahwah: Lawrence Erlbaum.

- Martínez, Á. y Castañeda, Z; (2006). Estado actual de la investigación en psicología organizacional y del trabajo en Colombia. Acta de Colombiana de Psicología, 9(1), 77-85. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=79890107>
- Maslach y Jackson (1982) El síndrome de "Burn Out" o síndrome de agotamiento profesional. Costa Rica vol.17 n.2 Heredia. On-line version ISSN 2215-5287Print version ISSN 1409-0015.
https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152001000100004
- Maslach y Jackson (1986) El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y el estado actual de la cuestión. <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>
- Maté, M; González, S; Trigueros, M; (2010) La vulnerabilidad percibida. España: Universidad de Cantabria.
- Medina, L; Barriga, S; Ballesteros, A; Herrera, I. (2010) Psicología de la salud y calidad de vida. Barcelona UOC.
http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/78524/4/Psicolog%C3%ADa%20de%20la%20salud%20y%20calidad%20de%20vida_Portada.pdf
- Ministerio de Salud y Protección Social (2003). Estudio Nacional de Salud Mental Colombia. https://www.asivamosensalud.org/sites/default/files/imce/estudio_nacional_de_salud_mental_2003.pdf
- Palomera R, Fernández P, Brackett M. (2008). La inteligencia emocional como una competencia básica en la formación inicial de los docentes: algunas evidencias.
<http://ojs.ual.es/ojs/index.php/EJREP/article/view/1292>

- Páez, R; Ubillos, L; Pizarro, P; León, M. (2011). Modelos de creencias de salud y de la acción razonada aplicados al caso del SIDA. *Rev. De Psicología general y aplicada* 1994; 47(2): 141 – 149.
- Pérez E, Bautista S. (2008). Susceptibilidad percibida de Diabetes Mellitus en adultos no diagnosticados. *Revista Psicología Científica*.
<https://www.psicologiacientifica.com/diabetes-mellitus-susceptibilidad-percibida/>
- Pineda, M.; Rivera, M. y Ríos, P. (2014) Prevalencia y factores influyentes del síndrome de Burnout en los docentes de la facultad de ciencias médicas de la Universidad de Cuenca.
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/20222/1/TESIS%20%2825%29.pdf>
- Ponce, C; Bulnes, M; Aliaga, J; Atalaya, M; Huertas, R. (2011). El síndrome del “quemado” por estrés laboral asistencial en grupos de docentes universitarios en Perú.
http://ateneo.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1569/revista_de_investigacion_en_psicologia05v8n2_2005.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Porras, N; (2013). ¿Qué es lo que hace exactamente un psicólogo organizacional? Una reflexión crítica desde las teorías del rol. Recuperado de:
<https://www.funlam.edu.co/revistas/index.php/poiesis/article/view/646/619>
- Oramas, A. (2013) Estrés laboral y síndrome de burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria. http://tesis.sld.cu/FileStorage/000206-3BE1-ORAMAS_VIERA.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (2009). Global Health Risks. Mortality and burden of disease attributable to selected major risks.
- Organización Mundial de la Salud (s.f). Plan de acción sobre salud mental 2013-2020. IISBN 978 92 4 350602 9. https://www.who.int/mental_health/publications/action_plan/es/

Resolución 2646 de 2008.

<http://www.saludcapital.gov.co/Documentos%20Salud%20Ocupacional/RESOL.%202646%20DE%202008%20RIESGO%20PSICOSOCIAL.pdf>

Revista electrónica Psyconex (2014) De la Psicología Clínica: su historia, definición y conceptos.

<http://www.psicologia-barraincua.com/documentos/Psicologia-clinica-definici%C3%B3n2.pdf>

Rodriguez, L; Bermello, I; Pinargote, E; Durán, U. (2018). *El estrés y su impacto en la salud mental de los docentes universitarios*, *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*.

<https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/03/estres-docentes-universitarios.html>

Román García, J. (2009) Cómo combatir el estrés laboral. En J. Román García, Cómo combatir el estrés laboral (págs. 44-109). Madrid: Editorial y Producción Arteamina.

https://www.researchgate.net/profile/Antonio_Cano-Vindel/publication/230577125_Como_combatir_el_estres_laboral/links/0fcfd50191646b73dc000000/Como-combatir-el-estres-laboral.pdf

Santos, J. (2008) Aproximación a los problemas de atención en la edad escolar a partir de la evaluación neuropsicológica y su relación con el trastorno de aprendizaje del cálculo.

Orientación de programas de intervención educativa.
<https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/1109/3.-Tesis%20Jose%20Luis%20Santos%20Cela.pdf?sequence=3>

Tamez G, Pérez J (2009). El trabajador universitario: entre el malestar y la lucha.

<https://www.scielo.br/pdf/es/v30n107/04>

- Terán R, Botero A (2012). Riesgos psicosociales intralaborales en docencia. Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y tecnología.
<https://reviberopsicologia.iberu.edu.co/article/view/rip.5210>
- Torres Córdova, L. (2016) Influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño docente de los profesores del Instituto Superior Tecnológico Pablo Casals -Trujillo.
<https://core.ac.uk/download/pdf/231107154.pdf>
- Vargas, L., Niño, C. y Acosta, J. (2017) Estrategias que modulan el síndrome de Burnout en enfermeros (as): una revisión bibliográfica.
https://www.academia.edu/40830578/BURNOUT_CUCUTA
- Vicenty, R; (2012). “Muestreo por conveniencia”. SlideShare.
<https://es.slideshare.net/selene1524/muestreo-por-conveniencia> Diapositiva 7.
- Villamizar, D; Padilla, S; Mogollón, O; (2015). Contexto de la salud mental en docentes universitarios. Un aporte a la salud pública.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5526135>
- Zepeda, F. (1999). Psicología Organizacional. México: Addison Wesley Longman.

Apéndice 2. Consentimiento informado

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA
CONSENTIMIENTO INFORMADO

Fecha _____

El propósito del Inventario de Burnout de Maslach (MBI) de Maslach y Jackson (1981) es conocer los sentimientos y pensamientos en relación a diversos aspectos de la interacción continua del individuo con el trabajo y su desempeño habitual, este inventario consta de veintidós ítems (22), en los que se plantea al individuo una serie de enunciados y se evalúan tres variables que son agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Esta evaluación será realizada por las psicólogas en formación de décimo semestre, Sharay Gabriela Niño Parada C.C. 1007011426 y Lina Alejandra Picón Leal C.C. 1083049071.

La información recopilada es de carácter confidencial, enmarcada en la Ley 1090 del 2006 donde se asegura utilizar de manera confiable la información y material probatorio que suministre, la información no será divulgada, ni se utilizara con otro fin que el prescrito.

Yo _____, con documento de identidad C.C. ___ No. _____ certifico que he sido informado con claridad sobre el MBI, actúo libre y voluntariamente.

Apéndice 3. Inventario de Burnout de Maslach (MBI)

MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

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 objetivo 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 de la siguiente forma:

- (1) Nunca**
- (2) Algunas veces al año**
- (3) Algunas veces al mes**
- (4) Algunas veces a la semana**
- (5) Diariamente**

Por favor señale el número que considere más adecuado.

Agotamiento emocional (A.E.) Despersonalización (D.P.) Realización personal (R.P.)

	ITEMS	1	2	3	4	5
A.E.	1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo					
A.E.	2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado					
A.E.	3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado					
R.P.	4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender					
D.P.	5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen					

	objetos impersonales						
A.E.	6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa						
R.P.	7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender						
A.E.	8. Siento que mi trabajo me está desgastando						
R.P.	9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo						
D.P.	10. Siento que me he hecho más duro con la gente						
D.P.	11. Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente						
R.P.	12. Me siento muy enérgico en mi trabajo						
A.E.	13. Me siento frustrado por el trabajo						
A.E.	14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo						
D.P.	15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente						
A.E.	16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa						
R.P.	17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo						
R.P.	18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender						
R.P.	19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo						
A.E.	20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades						
R.P.	21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada						
D.P.	22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas						

Apéndice 4. Cartilla psicoeducativa con estrategias de prevención del Síndrome de Burnout

Estrategias de intervención

SÍNDROME DE
BURNOUT

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

