

**SINDROME DE BURNOUT Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO EN
LOS DOCENTES DE LA FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LOS LIBERTADORES**

Viviana Cárdenas Bermúdez

Kenny Daniela Vásquez Triana

FUNDACION UNIVERSITARIA LOS LIBERTADORES

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

Bogotá D, C., Octubre 2018

**SINDROME DE BURNOUT Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO EN
LOS DOCENTES DE LA FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LOS LIBERTADORES**

**Viviana Cárdenas Bermúdez
Kenny Daniela Vásquez Triana**

Trabajo de grado para optar al título de profesional en Psicología

Director:

Nelson Enrique Flórez Huertas

Psicólogo

FUNDACION UNIVERSITARIA LOS LIBERTADORES

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

Bogotá D, C., Octubre 2018

Resumen

La presente investigación aborda la manifestación del fenómeno del síndrome de Burnout en relación con las estrategias de afrontamiento en una muestra de docentes de la Universidad Los Libertadores, ubicados en la ciudad de Bogotá. Para ello, se contó con dos instrumentos: La Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) y la Escala de Estrategias de Coping Modificada (EEC-M). Así mismo se realizó un análisis de las variables sociodemográficas: edad, género, horas laboradas diariamente, tipo de contrato, entre otras.

Se consolidó una base teórica que fuera soporte para las investigadoras sobre temas de Estrés laboral, Síndrome de Burnout y Estrategias de afrontamiento. Esto con el único fin de dar validez al estudio que se está realizando y corroborar empíricamente los postulados teóricos.

El objetivo de esta investigación es conocer cual relación mantienen el Síndrome de Burnout con las Estrategias de Afrontamiento de los docentes de la Fundación Universitaria Los Libertadores, pertenecientes a la facultad de administración de empresas, psicología, comunicación social e Ingeniería. En los resultados obtenidos se identificaron los factores de agotamiento, despersonalización e insatisfacción del logro y los 12 factores de estrategias de afrontamiento. Los resultados mostraron que el 75% de la población tiene desgaste ocupacional alto, en fase de “peligro”, el 7% tiene desgaste ocupacional normal o “sano”, el 4% tiene desgaste ocupacional bajo y el 14% de la población tiene el síndrome de burnout. Los resultados dejaron claro que si existe una correlación entre el síndrome de burnout con las estrategias de afrontamiento, aunque esto no se evidenció en todos los factores de afrontamiento, si se encontró una interesante correlación con religión, evitación emocional, evitación cognitiva y dificultad para la expresión de afrontamiento. Por otro lado, se evidencio que el factor del síndrome de burnout más perjudicado es el agotamiento, sin embargo, este no evidenció ninguna relación con los factores de afrontamiento, pero sí se evidenció una correlación entre este factor con el tiempo de antigüedad en la institución. Todos estos hallazgos evidenciaron la necesidad que tiene la organización de plantear un plan de acción que permita fortalecer las estrategias de afrontamiento organizacionales y promover la importancia de mejorar la salud en el trabajo y crear mayores oportunidades de crecimiento y de cultura organizacional que permita gozar de docentes mentalmente sanos y satisfechos frente a su labor y su institución educativa.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, Estrategias de Afrontamiento, docentes.

Abstract

The present investigation addresses the manifestation of the phenomenon of the Burnout Syndrome in relation to coping strategies in a sample of 29 teachers from the Universidad Los Libertadores, located in the city of Bogotá. For this, there were two instruments: The Occupational Wear Scale (EDO) and the Modified Coping Strategies Scale (EEC-M). Likewise, an analysis of the sociodemographic variables was made: age, gender, hours worked daily, type of contract, among others.

A theoretical basis was consolidated that was support for the researchers on topics of work stress, Burnout syndrome and coping strategies. This with the sole purpose of giving validity to the study that is being carried out and empirically corroborating the theoretical postulates. The objective of this research is to know what relationship the Burnout Syndrome has with the Coping Strategies of the teachers of the Los Libertadores University Foundation, belonging to the Faculty of Business Administration, Psychology, Social Communication and Engineering. In the results obtained, the factors of exhaustion, depersonalization and dissatisfaction of achievement and the 12 factors of coping strategies were identified. The results showed that 75% of the population has high occupational wear, in the "danger" phase, 7% have normal or "healthy" occupational wear, 4% have low occupational wear and 14% of the population has the Burnout syndrome. The results made it clear that there is a correlation between burnout syndrome and coping strategies, although this was not evident in all the coping factors, if an interesting correlation with religion was found, emotional avoidance, cognitive avoidance and difficulty in coping. coping expression. On the other hand, it was evidenced that the most affected burnout syndrome factor is burnout, however, this did not show any relationship with the coping factors, but a correlation between this factor and the length of time in the institution was evidenced. . All these findings show the need for the organization to propose an action plan to strengthen organizational coping strategies and promote the importance of improving health at work and create greater opportunities for growth and organizational culture that allows teachers to enjoy mentally healthy and satisfied in front of their work and their educational institution.

Keywords: Burnout syndrome, Coping Strategies, teachers.

TABLA DE CONTENIDO

Introducción.....	11
Planteamiento del problema.....	13
Formulación del problema.....	16
Marco teórico.....	23
Objetivos.....	22
Marco institucional.....	61
Marco metodología.....	64
Resultados.....	67
Discusión.....	93
Conclusiones.....	97
Referencias.....	100

LISTA DE TABLAS Y FIGURAS

Figura1.Fases del estrés.....	31
Figura2.Enfermedades profesionales.....	37
Figura3.Procedesarrollo Síndrome.....	47
Figura4.Fases de afrontamiento frente estrés.....	54
Figura5.Factores modulares.....	56
Figura6.Pasos para dar respuesta	58
Figura7.Genero de docentes.....	67
Figura8. Edad de docentes.....	68
Figura9.Num. trabajos de docentes.....	69
Figura10.Horas laboradas de docentes	70
Figura 11.Antigüedad en institución.....	71
Figura 12.Años trabajados docentes.....	72
Figura 13.Tipo contrato docentes.....	73
Figura 14.Nivel desgaste ocupacional.....	74
Figura 15.Nivel agotamiento docente.....	75
Figura 16.Nivel despersionización docente.....	76
Figura 17: Estrategias afrontamiento docentes.....	80
Figura 18.Agotamiento / antigüedad institucion	86
Figura 19.Despersonalizacion y religión	87
Figura 20.Insatisfacción logro/evitación.....	88
Figura 21.Insatisfacción logro/evitación cog.....	89
Figura22.Insatisfacción logro/dificultad expres.....	90
Figura 23.Insatisfacción logro/edad.....	91

Tabla1.Peligros en el contexto laboral.....	34
Tabla2.Pruebas para medir SB.....	50
Tabla3.Estrategias de afrontamiento.....	55
Tabla4.Genero de docentes.....	67
Tabla5.Edad de docentes.....	68
Tabla6.Núm. Trabajos de docentes.....	69
Tabla7.Horas laboradas de docentes.....	70
Tabla8.Antigüedad en institución.....	71
Tabla9.Años trabajados docentes.....	72
Tabla10.Nivel desgaste ocupacional.....	74
Tabla11.Nivel agotamiento docentes.....	75
Tabla12.Nivel despersonalización docentes.....	76
Tabla13.Nivel insatisfacción logro docentes.....	77
Tabla14.Fases edo solo laboran FULL.....	78
Tabla 15. Fases del EDO de los docentes que tienen varios trabajos.....	79
Tabla 16. Fases del edo con antigüedad en la institución.....	80
Tabla 17. Estrategias afrontamiento docentes.....	80
Tabla 18. Estrategias afrontamiento y agotamiento.....	83
Tabla 19. Estrategias afrontamiento y despersonal.....	84
Tabla 20. Estrategias afrontamiento e insatisfacción.....	84
Tabla 21. Agotamiento / antigüedad institución.....	85
Tabla 22. Despersonalización/ religión.....	86
Tabla 23. Insatisfacción logro/evitación.....	87
Tabla 24. Insatisfacción logro/evitación cog.....	88
Tabla 25. Insatisfacción logro/dificultad expresión.....	88
Tabla 26. Insatisfacción logro/edad.....	90

Dedicatoria

Dedicamos este triunfo a Dios por que nos dio las fuerzas y nos mantuvo con las esperanzas necesarias para llegar a este punto de nuestra formación con la gran satisfacción de saber que lo logramos. A nuestras madres, por sus constantes esfuerzos y apoyo en todo momento, que nos mantuvo de pie ante las complicaciones del día a día.

A nuestro asesor Nelson Flórez por ser nuestra guía y en muchas circunstancias fue nuestro polo a tierra, ya que logro orientarnos y acompañarnos transmitiéndonos la mejor energía y expectativas positivas.

Agradecimientos

Agradecemos a Dios por todas las bendiciones que nos dio en este proceso académico, porque a pesar de las dificultades y desafíos nos permitió culminar este proceso de la mejor manera.

Agradecemos también a nuestros padres y familiares por el apoyo recibido y el acompañamiento en cada paso que dimos en nuestra formación profesional y por siempre ser una razón gigante para no desfallecer en el camino. A nuestro asesor de tesis Nelson Enrique Flórez Huertas y tutor estadístico José Luis Posada Abril porque nos guiaron en este proceso, brindaron sus conocimientos y siempre estuvieron con la mejor disposición para apoyarnos a desarrollar de manera satisfactoria nuestra investigación.

Por último, a todos los docentes que hicieron parte de esta investigación, por la confianza y apoyo que nos brindaron a pesar del sinfín de compromisos que tienen día a día.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación plantea la realización de un estudio acerca del síndrome de Burnout y la relación entre los estilos de afrontamiento, en los docentes de la Fundación Universitaria Los Libertadores, como una problemática que afecta gran parte de los docentes y enfermeros en especial aquellos que manejan altos niveles de estrés dentro de su área de desempeño laboral. Al realizar un análisis teórico encontramos que los estudios de Burnout se han enfocado en profesionales de la salud y de organizaciones donde los trabajadores tienen un contacto directo con los usuarios. (Gil Monte, P. 2001), debido a esto nace el interés por abordar el presente estudio analizando los estilos de afrontamiento empleados por los docentes de dicha población.

Es importante mencionar que en Latino América la de intervenciones que se han realizado en el campo organizacional se desarrolla a partir de planes de acción o prevención, orientados a mejorar la productividad de los trabajadores, dejando a un lado el factor humano, el cual se debe considerar como factor primario de atención dentro de una organización. Esta investigación se acercara a abordar el Síndrome de Burnout y sus componentes, (Gil Monte, P. 2003), define este fenómeno como una respuesta al estrés laboral crónico caracterizada por la tendencia de los profesionales a evaluar negativamente su habilidad para realizar el trabajo y para relacionarse con las personas a las que atienden, por la sensación de estar agotados a nivel emocional, por el desarrollo de sentimientos negativos, y de actitudes y conductas de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo”. De acuerdo a esto es

importante estudiar este fenómeno y saber que estilos de afrontamiento están empleando, y la influencia que tienen variables sociodemográficas en relación con la probabilidad de presentar dicho síndrome.

Se recopiló información de fuentes teóricas y empíricas, con el fin de consolidar información pertinente y acercarnos a elementos que intervienen de forma directa en el fenómeno del Síndrome de Burnout y los Estilos De Afrontamiento.

Esta investigación está dirigida a establecer la relación existente entre el Síndrome de Burnout, y los estilos de afrontamiento teniendo en cuenta los factores psicosociales presentes en él; lo que permitirá tener una aproximación a las problemáticas más comunes, despersonalización, insatisfacción laboral, enfermedades laborales, etc. en los contextos laborales. Y por medio de estos hallazgos dar paso a posibles estudios que intervengan en la solución a estas situaciones que generan afectaciones en la salud mental y en la calidad de vida de las personas.

Según Selva (2004) el estrés produce cambios en el estado de ánimo que puede provocar trastornos psicológicos enfocados principalmente en depresión y trastornos de ansiedad como por ejemplo: ataques de pánico, fobia social, agorafobia y trastornos obsesivo-compulsivos. De acuerdo a esto es importante estudiar este fenómeno que en la actualidad afecta gran parte de las organizaciones, alterando factores importantes como la productividad, la salud a nivel psicológico y físico en los sujetos, y la influencia que tienen variables sociodemográficas en relación con la probabilidad de presentar dicho síndrome.

Es importante mencionar que el trabajo es necesario para el desarrollo de implementaciones de estrategias prevención que implementen mejorar la calidad de vida de

los docentes, es por esto que se evidencia la necesidad de que la Universidad tome medidas frente a la salud tanto mental como física de los docentes.

CAPITULO 1

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Antecedentes del problema

El trabajo del docente tiene varias diferencias frente a otros tipos de trabajo. El trabajo del docente no se termina en la institución y en horarios de clases. La jornada laboral del docente se extiende a espacios personales y termina por continuar desde el hogar, lo cual no ocurre con otro tipo de trabajadores. Este ritmo de trabajo que obliga al docente a tener un compromiso día a día con el tiempo y con el cumplimiento acelerado de tareas y fechas, termina por generar en el docente algunas reacciones de estrés temporal, sin embargo, para otros, estos compromisos y tiempo contra reloj puede representar un simple desafío. De igual forma, la respuesta que este da ante este tipo de situaciones depende de situación vital profesional y privada, de la historia personal y de la personalidad.

En efecto, los tipos de riesgo a los que se expone un docente serian: 1) La hipoacusia es una de las enfermedades más frecuentes entre los docentes, a la cual no se le atribuye su causa a el fuerte desgaste auditivo que tiene un docente día a día en un aula pequeña con una cantidad considerable de alumnos. 2) Afectación de la voz, esta enfermedad generalmente se relaciona con otro tipo de causas, como deficiencia o debilidad en el organismo, pero no se relaciona con las largas jornadas de clase, mala ventilaciones o salones de clase llenos de polvo. (Marrau, 2007). Pero aun así, las instituciones educativas ni los docentes prestan gran atención a este tipo de afectaciones, que generalmente vienen acompañadas de otros

malestares como: pérdida de visión, trastornos detectados en el aparato locomotor - postural (columna vertebral), problemas en el aparato digestivo, migrañas, entre otros.

Por otro lado, en la clasificación internacional de las enfermedades, décima versión (CIE 10), El síndrome corresponde al código Z 73.0, el cual presenta los siguientes síntomas:

- a) Conductual: comportamiento suspicaz y paranoico, inflexible y rigidez, incapacidad para estar relajado.
- b) Somáticos: Fatiga crónica, frecuentes dolores de cabeza, espalda, cuello y musculares, insomnio, alteraciones respiratorias, gastrointestinales hipertensión
- c) Emocionales: Expresión de hostilidad, irritabilidad y odio, dificultad para demostrar emociones, aburrimiento, impaciencia y depresión.
- d) Cognitivo: Baja autoestima, baja realización personal en el trabajo, fracaso profesional e impotencia para el desarrollo profesional. Estos síntomas pueden desarrollarse en la medida en que algunos factores organizacionales, personales o emocionales vayan agravando a lo largo del tiempo. (Ministerio de sanidad, servicios sociales e igualdad.2018)

En Colombia, se realizaron dos investigaciones sobre la medición del Síndrome de Burnout en docentes de colegios oficiales. El primero se llevó a cabo en Medellín, Antioquia en el año 2005, en este estudio se encontró que al menos el 23% de 239 docentes podrían padecer el SB. El segundo estudio, se hizo en la ciudad de Bogotá, con la participación de 343 docentes; aquí se encontró una prevalencia mínima de 15.6% que podría aumentar en un 29.7% (Gantiva, Tabares y Orozco., 2010).

A hora bien, en los últimos 15 años, los niveles de estrés en los docentes universitarios se han incrementado comparado con otras profesiones tales como: ingenieros, oficiales de prisión, transportadores, profesores de educación primaria y secundaria. (Winefield,2000).Algunas de las razones serian la sobrecarga laboral y los constantes

cambios tales como: nuevos sistemas pedagógicos, nuevas exigencias para su formación profesional, gran demanda de evaluaciones de desempeño, que en efecto generaría es este gremio, un temor que día a día se lleva consigo la posible reestructuración de personal conocido también como despido sin justa causa.

En relación con lo anterior, un estudio publicado por la revista El Espectador (2018) argumenta que uno de los problemas más grandes a los que se enfrenta el docente colombiano es la modalidad de contratación (contrato laboral 101), este código sustantivo establece que el contrato a profesores de establecimientos privados es por el periodo académico, esto quiere decir aproximadamente seis meses, forjando a que los docentes busquen otro trabajo antes de finalizar su contrato.

Es probable que algunos cambios presentes en la Fundación Universitaria Los Libertadores sean perjudiciales para la salud de los docentes. Uno de estos serían, la carga laboral, jornadas extensas de trabajo y la medida en que los docentes puedan desarrollar contenido investigativo, ya que esto representa, desarrollo personal y profesional en los docentes. Por otro lado, podrían estar relacionados las reformas políticas institucionales y los objetivos que persigue la institución. Por consiguiente, esta investigación busca identificar si los docentes de la FULL padecen el síndrome de burnout y qué estrategias de afrontamiento están utilizando para dar frente a esas situaciones demandantes. Con el fin de, conocer cuáles son estrategias individuales y colectivas más fuerte, para que puedan ser una herramienta, a la hora de plantear un plan de mejoramiento institucional.

A modo general, todos los cambios educativos, legislativos, crisis Y reformas han generado en alguna medida, depresiones, enfermedades del corazón, suicidios, tensiones, agresividad,

sobre medicación, accidentes. Pero en la docencia no se denuncian los accidentes de trabajo que padecen. No existe conciencia sobre el problema, porque no existe el suficiente conocimiento y conciencia organizacional de que el docente tiene una gran responsabilidad con la vida, esta todo el tiempo en contacto con sus estudiantes, liderando muchas veces otros espacios que no le corresponden y siendo víctima de matoneo en sus aulas, en su vida personal o frente a la institución.

En definitiva, el abordaje de este tipo de problemáticas en los docentes, representa que se cuente con un apoyo institucional gigantesco, ya que el docente no puede hacer frente de estas problemáticas únicamente con sus estrategias individuales, debe contar con las estrategias de afrontamiento que le brinde su área de trabajo.

1.2 Formulación de la pregunta problema

- ¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome de burnout con las estrategias de afrontamiento en la muestra de la población docente de la Fundación Universitaria Los Libertadores sede Bogotá?

1.3 Justificación

Las transformaciones que se han venido presentando en las décadas de 80,90 y siglo 21 en nuestra sociedad a nivel social, cultural, tecnológico y laboral han generado una infinidad de beneficios en todo lo que hacemos. En relación con los grandes avances tecnológicos en las organizaciones, se han abatido las barreras de la inaccesibilidad, permitiendo desarrollar la actividad laboral desde cualquier parte (teletrabajo). A pesar de que

estos avances ha contribuido al desarrollo de empresas modernas que mejoran sus índices de productividad y eficacia con los sofisticados sistemas y maquinarias con las que contamos hoy en día. Se ha incrementado la presencia del estrés laboral. Algunos de los factores influyentes podrían ser: la competitividad entre las organizaciones, la consecuencia de logros, el mejoramiento de calidad y la orientación a la meta, la fuerte carga laboral y jornadas extensas de trabajo (Muñoz, 2011). Sin ser contadas, los factores individuales que podrían influir negativamente en la presencia y desarrollo del estrés laboral en alguno mucho más peligroso.

Cabe aclarar, que el estrés no es tóxico, ni dañino en sí mismo, es perjudicial cuando las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren como las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, necesidades o herramientas del sujeto (Sosa, 2011). Es importante mencionar, la diferencia que existe entre desafío laboral y estrés laboral, porque dentro de las organizaciones estos términos se confunden. Es decir, el desafío motiva al sujeto a mantenerse activo en su labor, con disposición a aprender para lograr satisfactoriamente sus retos laborales. Así que este sería un integrante sano para la exigencia propia. Por otra parte tenemos el estrés laboral crónico que representa un deterioro tremendo que va generando diferentes cambios negativos en su área laboral y personal. Esto a medida que va tomando fuerza, construye el fenómeno llamado Síndrome de Burnout, que al presentarse viene acompañado de otro tipo de malestares, que serán mencionados posteriormente.

Por otro lado, los recursos psicológicos que el sujeto pone en marcha para hacer frente a las situaciones demandantes, es conocido como estrategias de afrontamiento. Aunque este término para algunas personas se considera nuevo, a lo largo de toda la historia del hombre, ha tenido que dar frente a situaciones demandantes con respuestas adaptativas con el fin de

ser fundamental dentro de su propio entorno. En el entorno laboral, el sujeto debe dar respuestas apropiadas ante las demandas expuestas; si estas demandas, superan los recursos, generará un estado de estrés, el cual impedirá dar una respuesta satisfactoria, más bien genera el desarrollo de sufrimiento, enfermedades psicosomáticas o daños psicológicos. (Sosa, 2011).

A pesar de que el trabajo está definido en la industria, se debe revisar diferentes contextos donde es fundamental conocer el nivel de afrontamiento que tienen los individuos. Para Gil- Monte y Peiró (2005), las estrategias de afrontamiento se pueden entender como una respuesta a fuentes de estrés crónico, es decir su armadura protectora generada por la interacción con otras personas o ciertas situaciones que representan un desafío o un disgusto para el individuo. De acuerdo con esto, el síndrome de burnout aparece cuando las estrategias de afrontamiento fallan, la cual representa una sensación de fracaso profesional y personal. De este tipo de sensación se desprenden los componentes del síndrome o alguno de ellos; Agotamiento emocional, despersonalización y Realización personal.

La docencia como disciplina está permanentemente en contacto con personas, el cual es un factor de exposición para la presentación del síndrome de cansancio físico y psicológico, denominado “Síndrome de Burnout”. Este síndrome, cada vez toma más fuerza en los sectores donde se ayudan a las personas y existe una gran interacción social, cargada de responsabilidad frente al otro. De acuerdo con González y Carrasquilla (2015) en la docencia universitaria la falta de realización personal y la desorganización del trabajo, pueden estar asociadas con la disminución del desempeño laboral. (pag. 2).

Lazarus y Folkman afirman que existen características que determinan una situación estresante, en las cuales destacan: el cambio la novedad, la falta de información, incertidumbre, inminencia entre otras, además de las condiciones biológicas y patrones socialmente adquiridos que son mediadores en el momento en que el sujeto tiene un desequilibrio entre los recursos y las demandas externas o internas, estos fuertes desequilibrios terminan por desencadenar el síndrome de Burnout, generando una fuerte evaluación negativa sobre sí mismo, agotamiento emocional, cambio de conductas con las personas que lo rodeos, como también, el padecimiento de enfermedades fisiológicas.

Estudios de Burnout desarrollados con docentes universitarios han identificado que las interacciones de enseñanza y de aprendizaje en esta población representan cada día más retos y exigencias a nivel personal y laboral, lo que representaría una fuerte incidencia al síndrome. (Ramírez, Muñoz, Villamizar y Leiton, 2009, p.22).

Según lo anterior, en un estudio realizado por Fernández (2003) refiere que la doble faceta del docente e investigador exige una correcta preparación para la adquisición y actualización de sus conocimientos, destrezas y habilidades. Este artículo muestra las nuevas competencias del docente y como estas se encuentran altamente influidas por la sociedad de la información y comunicación. El autor menciona la gran importancia que ha tomado a lo largo del tiempo, que el docente desarrolle sus pedagogías junto con las nuevas tecnologías, ya que, las sociedades modernas están en una fuerte era digital, que día a día va transformando hasta la forma en que aprendemos y construimos conocimientos nuevos.

En Colombia, las instituciones educativas generan muchos cambios a nivel interno y externo, porque se encuentran en una constante búsqueda por ir a la par con las grandes instituciones privadas de alto prestigio. Esto lo podemos ver reflejado en la Ley 115 de 1994 y la Ley 30 de 1992, en las que se expone las disposiciones generales y de calidad superior que rigen la educación en Colombia. En estas leyes, se estipula los retos que debe tomar el docente como educador, estudiante y miembros de una institución. Es decir, los docentes hoy en día tienen una triple función. Lo cual significa que deben dar resultados esperados en estas tres esferas. Una posible consecuencia de estas exigencias, se verá reflejada en un fuerte agotamiento físico y mental, un desequilibrio en su salud (problemas digestivos, migrañas, espasmos, tensión muscular, entre otras). Y a nivel profesional, una posible desmotivación frente a lo que hace y lo que es como profesional.

En la Fundación Universitaria Los Libertadores, se han realizado dos investigaciones en torno al síndrome de burnout en los docentes. En estas investigaciones se encontraron que el agotamiento es el factor más afectado en el género masculino y la baja realización personal en el género femenino. En la investigación desarrollada por Cuchumbe y Castilla, (2017) se encontró que las dimensiones de la inteligencia emocional se encuentran saludables en ambos géneros. En relación con el síndrome de burnout, se identificó que los docentes de género masculino respecto al factor de agotamiento corresponden a un 47% de la muestra tomada. Con respecto al género femenino, se encontró que tienen unos niveles normales de agotamiento emocional. En relación con estas dos variables (Síndrome de burnout e inteligencia emocional) se encontró que no existe una relación entre estas, ya que las dimensiones de la inteligencia emocional no son afectadas por los niveles del síndrome Burnout; es decir que a una mayor inteligencia emocional no implicaría menores niveles del

síndrome de burnout. Años atrás, Arévalo y Guerrero (2010) realizó una investigación en esta institución para indagar las condiciones de trabajo y salud en los docentes y no docentes, allí encontró que el 75% de la población piensa que en la institución hay pocas oportunidades de participación, el 93.6% presenta un fuerte cansancio mental y físico, el 78.7% utiliza un afrontamiento con resolución planificada de problemas. En síntesis, el perfil de las condiciones de trabajo, estrés y salud está muy relacionado con el perfil del docente común, esto quiere decir, que esta profesión está sufriendo cambios que generan altos niveles de estrés, tensión, angustia. Esto va un poco relacionado con las nuevas demandas y desafíos a los que se enfrentan los docentes, los cuales terminan por comprometer su salud física y vida personal. (p. 89).

A Partir de los hallazgos investigativos, esta investigación busca identificar cómo se relaciona las estrategias de afrontamiento con la presencia del síndrome, lo cual podría significar una gran oportunidad para saber si es estrés que se está generando en esta institución se genera en esta institución o hace parte de la carga laboral que podrían tener por tener varios trabajos y por otro lado, esta investigación permitirá identificar las estrategias que estos docentes están usando para dar respuesta a sus demandas laborales. Lo cual significa que el departamento de recursos humanos y todo el cuerpo administrativo de esta institución podrá tener datos bastante interesantes sobre como los docentes afrontan el estrés y los factores de este. Y podrán identificar que la presencia de docentes estresados o con el síndrome podrá generar otro tipo de problemáticas a nivel interno y externo. Es por esto, que se considera que la variable que puede clarificar cuales son las herramientas del docente para su carga mental y laboral, cuales son no son sus mejores herramientas de afrontamiento, permitirá que la institución y en si misma la educación superior colombiana pueda saber

cuáles son las fortalezas de un docente al momento de una situación crítica para que sean estas un apoyo para construir unas estrategias de afrontamiento institucionales que sean acordes con la metodología de los docentes.

1.4Objetivos

1.4.1 Objetivo General

- Describir las relaciones entre el síndrome de burnout y las estrategias de afrontamiento, presentado por los docentes de la Fundación Universitaria Los Libertadores de la sede de Bogotá.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Identificar los factores del síndrome de burnout (Agotamiento, Despersonalización, e Insatisfacción del Logro) y las estrategias de afrontamiento, que presentan los docentes de la Fundación Universitaria Los Libertadores.
- Describir la relación existente entre las estrategias de afrontamiento (Evitación Cognitiva, Evitación Emocional, Dificultad de Expresión) y el Síndrome de burnout en los docentes de la Fundación Universitaria Los Libertadores.
- Describir la relación que mantienen las variables sociodemográficas (Edad, Genero, Antigüedad, Tipo de contrato, Horas laboradas diariamente) con el síndrome de burnout y los estilos de afrontamiento presentados por los docentes de la Fundación Universitaria Los Libertadores.

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO

2.1 El hombre y el trabajo

No se puede hablar de trabajo sin mencionar al hombre, ya que este es el principal protagonista. Desde el origen de nuestros tiempos, el hombre conoce el trabajo, actividades como: La caza, la pesca, la esclavitud, recolecciones eternas de alimentos entre otras grandes formas de trabajo. Con todo esto, el hombre ha tratado de resolver a lo largo de su existencia un viejo y eterno problema común el de la supervivencia.

Según Marrau, Archina y Godoy(2007) A nivel cognitivo y social, los humanos nos hemos diferenciado drásticamente de la realidad que caracteriza al resto de las especies por un conjunto de dimensiones biológicas y sociales que influye en la forma de actuar del humano para cumplir con sus funciones, teniendo en cuenta sus aspiraciones futuras que los encaminan a crear objetivos, planes y proyectos que permiten direccionar los comportamientos de las personas(p. 122). Es importante el umbral superior donde el ser humano valora sus virtudes y las encamina en logros y metas para el cumplimiento de sus objetivos. . Por ello, el ser humano es el principal objeto a partir de su carácter activo que lo hace transformar y ser transformado en el desarrollo de la actividad.(Martínez, y López, 2006).

En la actualidad, se han desarrollado diferentes posturas frente a la posible posición del hombre en futuras organizaciones, ya que existe la idea de que la tecnología e inteligencia artificial termine por sustituir al hombre, sin embargo, muchos creen que la tecnología siempre dependerá de la acción humana. De acuerdo con Malvezzi, Orejuela, Chiuzy, Vesga y Riascos (2012) postulan 3 cambios fundamentales que desestructuran la relación entre el individuo y su entorno laboral: primero, cambia la demanda de competencias. Si usted examina el campo laboral hoy, la mayoría de los trabajadores le dirían que la competencia que se les exige es algo muchas veces inesperado, y ellos tienen que adaptarse. Segundo, cambian constantemente los puntos de referencia o el criterio de evaluación sobre lo que es un buen desempeño laboral: ayer fueron unos, hoy son otros y mañana serán diferentes; es decir, varían constantemente. Y tercero, cambia la demanda de identidad. Así, el trabajador, quien en principio tenía una relación débil con el ambiente, como consecuencia de estos cambios inesperados queda en situación muy vulnerable. (pp.24).

Por otro lado, factores como la autoestima han sido una necesidad psicológica importante para la adaptación en un mundo tan complejo y competitivo como el que se percibe hoy en día, esto invita a las organizaciones a apropiarse cada día más del personal contratado (Marrau et al., 2007).

2.2 Salud en el trabajo

La Organización Mundial de la salud (2008) define la salud como: un estado de bienestar completo, físico, mental y social y no sólo como ausencia de enfermedad, destacando el componente mental y social y subrayando su importancia para la calidad de

vida, en la integración social de los individuos y en su participación social y laboral. (OMS, 2008).

Por otro lado, las amenazas para la salud en el trabajo, se han identificado como riesgos físicos, químicos y ambientales. Estos riesgos son los que alrededor de todas las organizaciones tratan de brindarle a sus empleados un “trabajo decente” bajo las mejores condiciones.

En este sentido, los factores psicosociales y organizacionales son condiciones organizacionales de trabajo que pueden afectar a la salud laboral, tanto positiva como negativamente. Como tales, los factores psicosociales son factores presentes en todas las organizaciones con resultados positivos o negativos. La cultura, el liderazgo o el clima organizacional pueden generar excelentes o pésimas condiciones de trabajo con consecuencias positivas o negativas para la salud de los trabajadores. (Jimenez y León, 2010, p. 8). Por lo tanto, los factores psicosociales disfunciones pasan a convertirse en un riesgo directamente para los empleados, el cual se expresa en respuestas de inadaptación, de tensión y respuestas psicofisiológicas, todo esto se traduce en riesgo para la salud y bienestar del empleados.

Para sintetizar, no es el trabajo en sí mismo lo que enferma. Enferman las malas condiciones de trabajo; En las últimas décadas, en instituciones internacionales y nacionales se han orientado en la promoción y la protección del bienestar de los trabajadores mediante la prevención y el control de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, en las acciones del área de salud ocupacional, que debe preocuparse promover seguridad y bienestar a los empleados. De acuerdo con Cox, Griffiths y Rial-González, citado por

Jiménez y Leon, (2010) El estrés relacionado con el trabajo (work-related stress) sería el agente psicofisiológico mediador entre los problemas laborales organizacionales y los problemas de salud, físicos y mentales (p.189).

Por otro lado, algunas de las características más relevantes de los factores psicosociales de riesgo son: 1) Se extienden en el espacio y el tiempo, 2) Son difíciles de objetivar, 3) Afectan a los otros riesgos, 4) Tienen escasa cobertura legal, 5) Están moderados por otros factores, 6) Son difíciles de modificar. Todas estas características dificultan su prevención, evaluación y control. (Moreno, 2011).

2.3 Psicología organizacional, herramienta para la salud mental de los trabajadores

La gestión del talento humano, aparece con la misma noción de empresa a partir de la revolución industrial (segunda mitad del siglo XVIII y principios del XIX), por lo que no se puede considerar un tema nuevo, Desde la antigüedad se encuentran grandes preocupaciones por establecer normas que permitan regular la función de los servidores para que puedan lograr los objetivos que se establece la compañía. (Prieto, 2013).

Sin embargo, en nuestro país la psicología organizacional se organizo como disciplina y como profesión hace solo 25 años (periodo del 1948 – 1973) . Para Urdaneta (citado por Porras, 2016) el primer trabajo del psicólogo organizacional en colombia fue la aplicación de pruebas de papel que eran aplicadas a los candidatos de diferentes empresas y los conceptos finales de estas pruebas eran enviados a cada empresa para su respectiva selección de personal (p.322). Durante muchos años la labor del psicólogo en Colombia tenia una énfasis técnico-instrumental, donde básicamente sus tareas eran: planear, programar, organizar, administrar pruebas, interpretarlas, hacer entrevistas y redactar informes.

Dentro de algunos de algunas eventualidades que favorecieron el reconocimiento y posicionamiento de la psicología en nuestro país, se puede destacar la creación de la unidad de psicología industrial para la asesoría de empresas en el SENA, ya que esto representaba una gran oportunidad para que el psicólogo organización tuviera espacios investigativos y de consultoría. Por otro lado, El 20 de noviembre de 1947 el consejo superior de la universidad nacional de Colombia en Bogotá, creo el primer instituto de psicología aplicada, la cual permitió tener un instituto enfocado en la formación profesional de los psicólogos en esta época (Gómez, 2015).

Actualmente, la situación del psicólogo organizacional no ha cambiado mucho desde sus inicios, porque se circunscribe al campo de la administración de los recursos humanos, diseño e implementación de procesos administrativos, que lo aleja en ocasiones de la comprensión de lo que determina el comportamiento en el trabajo, lo cual ha significado una ausencia en creación de modelos de diagnóstico e intervención en el mundo laboral. Este ultimo punto, se puede evidenciar en el fortalecimiento que ha tomado en el mundo laboral la aparición de enfermedades laborales y riesgos psicosociales, que compromete al psicólogo a estudiarlo, diagnosticarlo y generar alguna intervención. En los últimos quince años, la Universidad Nacional ha abordado el estudio psicosocial entorno a: estrés intra y extra laboral, actitudes hacia las condiciones de trabajo, satisfacción laboral, la representación social de la salud y el trabajo, el trabajo repetitivo, la carga mental del trabajo, la morbilidad ocupacional de origen psicosomático, la accidentalidad, el ruido institucional, entre otras. Como resultado de estos estudios, se empezaron a asignar tareas puntuales entorno a “Psicología y salud ocupacional”. (Guerrero, sin año).

Es importante mencionar que Colombia es un país en desarrollo, que está en un nivel básico de avances en el área social-empresarial, en donde la atención está centrada en la producción máxima a costos mínimos y esto incluye el recurso humano. Y por otro lado, el psicólogo se enfrenta a esa lucha interminable de mostrar que tanto social como económicamente van a ofrecer beneficios significativos en su profesión (Gómez, 2015).

En relación con lo planteado, la tarea del psicólogo organizacional será inclinar al personal en cuanto a su productividad, comportamientos, metodologías de trabajo hacia las estrategias y el cumplimiento eficiente de los objetivos de la organización. Sin embargo, esto depende directamente de: La cultura de la organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada y los procesos internos (Prieto, 2013).

Por consiguiente, talento humano debe contar con el apoyo de la organización y estos procesos deben ser asumidos con la misma importancia y cuidado como se asumen otros procesos de la compañía. Como es planteado por Malvezzi (2012), se valoriza mucho más el dinero que las realizaciones y más lo efímero que lo perenne (p.44). Lo cual, representa un gran desafío que ha tenido y tendrá los psicólogos organizacionales, el desarrollo y mantenimiento de la reciprocidad y de la comunidad. Considerando que, en medio de estos afanes en las organizaciones por ser competitivamente atractivas y su rápida capitalización, han generado dos grandes fuerzas internas: el individualismo y la fragmentación para el desarrollo del sentido de comunidad.

2.4 Los nuevos riesgos psicosociales emergentes

Resultado de todo esto, se ha generado una preocupación global por la aparición de nuevos riesgos de toda índole. En el marco laboral encontramos los llamados riesgos emergentes. Este tipo de riesgos provienen de múltiples campos, como las nuevas tecnologías, los nuevos sistemas de producción, las nuevas materias primas y los nuevos compuestos químicos y biológicos. Estos riesgos son generados debido a el mundo cambiante de las organizaciones, las fluctuaciones económicas rápidas, los nuevos sistemas de trabajo, la nueva sociodemográfica del mercado laboral, las nuevas formas de contratación, y en general, las nuevas formulaciones de las relaciones laborales (Moreno, 2011).

2.5 Factores de riesgo psicosocial en Colombia

Tras la expedición del Decreto 1295 del año 1994, se establecen las normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencias del trabajo que desarrollan.

Posteriormente, Años más tarde, se expide la Ley 1010 del 2006, la cual define y/o tipifica los comportamientos que se consideran acoso laboral y establece las acciones para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral en los escenarios laborales. (Polanco y Garcia, 2016).

En 2008, se conceptualiza en Colombia el factor de riesgo psicosocial laboral mediante la emisión de la Resolución 2646 del 2008 del Ministerio de la Protección Social, la cual refiere las disposiciones y definición de los responsables en lo que concierne a la determinación, valoración, actuación y seguimiento continuo de la exposición a los factores

de riesgo psicosociales en el trabajo y las acciones para disminuir la ocurrencia de accidentes en el contexto del trabajo y la adquisición de enfermedades con origen laboral. En este sentido, Gil (2012) refiere que los factores de riesgo se producen en el contexto donde se generan las situaciones de riesgo, generando el inadecuado desarrollo de las actividades y entorno laboral. (p. 82).

Cuatro años después, se expide la Ley 1562 del 2012, en el cual, se transforma el sistema de riesgos laborales y se enmarcan otras condiciones para la Salud Ocupacional en Colombia, abordando una nueva conceptualización para la salud ocupacional, que mediante esta Ley se entenderá como seguridad y salud en el trabajo. (Polanco y García, 2016).

A partir de todos estos elementos legales, permite a los empleadores y trabajadores crear planes de capacitación, actividades del orden de la prevención que tengan un enfoque de autocuidado, en áreas de la buena salud en el contexto laboral. Por consecuencia, las compañías y los empleados podrían identificar de forma temprana de los factores de riesgo y la realización de planes correctivos y de mejoramiento.

2.6 Estrés

La palabra estrés, en griego stringere, que significa tensión y data aproximadamente del siglo XIV, Este constructo se utiliza cotidianamente para describir cualquier tipo de situación molesta y ocasionalmente se entremezcla con otros conceptos, tales como: depresión, angustia, miedo o fatiga.

Sin embargo, Hans Selye conocido como el “padre del estrés” , definió el estrés como la respuesta no determinada del cuerpo humano a cualquier demanda que se le haga, él

fue el primero en distinguir el estrés positivo (eustress) y el estrés negativo (distress), percibiendo que el estrés positivo facilita retos que motivan y estimulan a los individuos a trabajar duro y alcanzar sus metas, a diferencia del estrés negativo que se manifiesta por situaciones estresantes que permanecen en el tiempo y que producen efectos negativos para la salud (Landy y Conte, 2005).

Según la Resolución 2646 del 2008, el estrés es una respuesta de un trabajador, tanto a nivel fisiológico, psicológico como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, intralaborales y extra laborales.

También, Richard Lazarus citado en Ruiz (2010), quien define estrés como un proceso sostenido en el tiempo, en donde de manera regular un individuo percibe desbalance entre las exigencias de una situación y los recursos con el que cuenta para hacer frente a dicha situación (p 3).

Por otro lado, la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2002) (citado en Lozano , 2014) afirma que el estrés surge cuando una persona afronta de manera inadecuada, demandas que superan su conocimiento, destreza o habilidad, presentando un desequilibrio, del entorno o del propio sujeto, provocando respuestas fisiológicas, cognitivas, conductuales y emocionales ante las situaciones que son percibidas como amenazantes.

Así mismo, según Selva (2004) el estrés produce cambios en el estado de ánimo que puede provocar trastornos psicológicos enfocados principalmente en depresión y trastornos de ansiedad como por ejemplo: ataques de pánico, fobia social, agorafobia y trastornos obsesivo-compulsivos. Por otro lado, en la parte física influidas por las enfermedades de tipo psicológico se hallan los trastornos psicósomáticos que a su vez pueden desencadenar

enfermedades como: asma bronquial, eczema, artritis reumatoide, colitis ulcerosa, úlcera gástrica, úlcera duodenal, hipertensión arterial y hipertiroidismo, entre otras. (p.150).

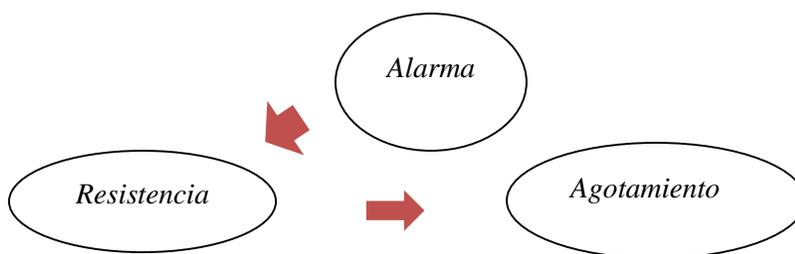
Desde el punto de vista de la psicología, el estrés ha sido entendido desde los tres enfoques siguientes: Como estímulo: El estrés es capaz de provocar una reacción o respuesta por parte del organismo. Como reacción o respuesta: El estrés se puede evidenciar en cambios conductuales, cambios fisiológicos y otras reacciones emocionales en el individuo. Como Interacción: El estrés interactúa entre las características propias de cada estímulo exterior y los recursos disponibles del individuo para dar respuesta al estímulo. (Landy y Conte, 2005).

2.7 Fases del estrés

Hans Selye habla de tres fases del estrés: Alarma, resistencia y agotamiento. Las cuales son descritas a continuación:

Figura 1.

Fases del estrés



Fuente: Los autores

Según la gráfica anterior, el primer estado es alarma, se caracteriza por la liberación de hormonas. Se movilizan los sistemas defensivos del organismo para lograr la adaptación y afrontar la situación de estrés. La resistencia consiste en que el organismo llega al clímax

en el uso de sus reservas, al reaccionar ante una situación que lo desestabiliza. Se normalizan, la secreción de glucocorticoides, la actividad simpática y la secreción de NA. Desaparece el síndrome de lucha/huida, y hay una alta resistencia (adaptación) a los estresantes. Y por último, el organismo pierde de manera progresiva su capacidad de activación. Queda inhibida la provisión de reservas, lo que trae como consecuencia enfermedades e incluso la muerte. (Paris, 2011, p. 15).

En conclusión, el estrés es un proceso dinámico en el que intervienen bastantes variables tanto del entorno como individuales y aparecen estas situaciones estresantes cuando el sujeto detecta una amenaza. La clave estará en que el sujeto no llegue al estado de agotamiento, donde acaba sus recursos y no existe un equilibrio entre demanda-recursos.

2.8 Clasificación del estrés

Sandi (2001) describe una clasificación de estrés, dividida en tres grupos:1) Los estresores físicos: son aquellos factores externos al sujeto que de un modo u otro, inciden en su organismo, se puede resaltar dentro de estas las temperaturas extremas, el ruido, la altitud los choques eléctricos, la inmovilización, la estimulación luminosa.2) Los estresores biológicos: incluyen aquellas situaciones en las que se interfiere en la regulación del organismo; por ejemplo: la privación de alimentos o líquidos, de igual modo que la ingesta excesiva de ellos, la privación del sueño.3) Los estresores psicológicos: están determinados por el significado personal que el individuo otorga a las situaciones, estas suelen estar asociados con emociones, principalmente de carácter negativo (la inseguridad, la soledad, la tristeza, los celos la culpa la envidia etc.).

Algunos modelos teóricos han pretendido identificar no sólo el contenido de los estresores sino también el proceso por el que ciertas características ambientales (externas) o personales (Internas) se vuelven estresantes para alguien. PoraKa-rasek (1979). Desde su punto de vista describe que , lo que hace que una condición o situación sea estresante es la falta de control de la persona para afrontar las altas demandas que provienen normalmente del ambiente. (Rodríguez, 2011)

A sí mismo, Warr (1987) citado por Rodríguez (2011) presentó otro modelo para explicar lo que constituye un estresor. En su Modelo Vitamínico diferencia nueve tipos de estresores: la falta de control, la falta de oportunidad para el uso de habilidades, la generación externa de metas, la falta de variedad, la incertidumbre ambiental, la baja disponibilidad de dinero, la falta de seguridad física, la falta de contacto interpersonal y la posición social poco valorada.

2.9 Estrés laboral

Según Cano (2002) "hablamos de estrés cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente". Por lo general, en la literatura, varios autores han señalado que existe diferentes clases de estrés laboral, los cuales son: agudos, crónicos, diarios y catastróficos o desastres. Es decir, que él es estrés no es un elemento nocivo, ya que puede ser un factor motivacional para el empleado, en pequeñas medidas. (p.102).

Por otro lado cuando el estrés es agudo o crónico, Paris (2011) señala que se pueden liberar efectos tanto físicos (consecuencias físicas) como psicológicos (consecuencias psicosociales) en los individuos. Además produce cambios en: la percepción, las respuestas

emocionales y afectivas, la apreciación primaria y secundaria, las respuestas de afrontamiento (p.16). El estrés laboral es la reacción que puede tener un individuo ante las exigencias del entorno laboral que no van de la mano con sus capacidades o conocimientos y que ante esto, ponen a prueba sus herramientas de afrontamiento para dar una respuesta rápida y esperada ante la organización o su entorno de trabajo.

2.10 Peligros laborales

La mayoría de las causas laborales que generan estrés en los empleados están directamente relacionadas con la forma en que se define el trabajo y el modo en que cada compañía lo maneja. Particularmente, en la literatura varios autores coinciden en que el ambiente físico (ruido, temperatura, espacio disponible, etc.), organización laboral (turnos, cargas de trabajo) y ambigüedad en el rol (Véase Tabla 1). Podrían ser algunos factores de riesgo en el ámbito laboral. (Rodríguez 2011)

Tabla 1.

Peligros en el contexto laboral

<i>Peligros relacionados con el estrés</i>	
Características del trabajo	Características del puesto, Volumen y ritmo de trabajo, horario de trabajo, participación y control
Contexto laboral	Perspectivas profesionales, participación, relaciones interpersonales, estructura de la compañía

Contexto personal

Personalidad, conflictos familiares,
percepciones propias

Fuente: Los autores

Cabe aclarar que en las características del trabajo, se encuentran varias variables, tales como: monotonía de actividades, falta de variedad, excesiva o poca carga laboral, jornadas de trabajo fuera del espacio laboral y la ausencia del control de la metodología de trabajo y uso del tiempo laboral. Por otro lado, en el contexto personal, se hace referencia a las exigencias contrapuestas entre la vida laboral y la familiar, la falta de apoyo laboral para compartir tiempo familiar, las jornadas extendidas en el hogar, lo cual compromete el tiempo en familia, provocando un fuerte malestar en el núcleo. Entre muchos más. (Serie protección de la salud de los trabajadores, 2004).

Para Lazarus, (citado por Sandi, Venero, y Cordero, 2001) el planteamiento de los procesos de estrés incluye siempre los siguientes elementos: el estresor que puede estar constituido por una causa externa o por un agente interno, un proceso de evaluación cognitiva, que valora hasta qué punto una situación puede ser considerada como benigna o por el contrario podría ser una amenaza, las estrategias de afrontamiento desarrolladas tanto a nivel a cognitivo, como conductual, para hacer frente a la situaciones estresantes, la reacción de estrés que está compuesta por un complejo de patrón de acciones fisiológicas y conductuales. (p.58).

De esta manera añade Moreno (2001) que las nuevas formas organizacionales que se han dado en el campo laboral, afectan el bienestar de los individuos y sus conductas laborales, generando tensión, incertidumbre, competitividad, aislamiento, estados de ánimo no saludables e incluso agotamiento emocional. Es importante tener en cuenta que los riesgos

laborales en la actualidad están constituidos tanto por las condiciones organizacionales como por las condiciones psicosociales; dichos factores deben considerarse elementos relevantes para el mantenimiento de la seguridad y la salud laboral, evitando conductas inseguras o vulnerabilidad; y constituyendo los riesgos psicosociales como una necesidad de primer grado en las organizaciones.

2.11 Efectos del estrés laboral

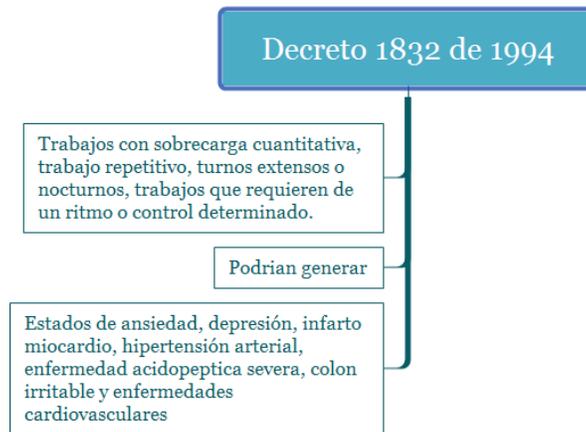
El estrés se puede manifestar de forma psicológica, fisiológica o física. Sin embargo, estas manifestaciones se pueden clasificar de acuerdo a su importancia de mayor a menor grado: Una importancia leve, podría ser cuando se encuentra irritable y tiene algunos problemas de concentración. En las fases del estrés, mencionadas anteriormente, se menciona la fase de fatiga, la cual describe el momento en que el organismo ya está colapsado. Por ello, el estrés se encuentra en una fase de importancia severa, porque empiezan a presentarse problemas de salud (cardiovasculares, digestivos, respiratorios, endocrinos, sexuales) que van empeorando en la medida que sea más expuesto a los estresores. (Sosa, 2011)

Por consiguiente, la causalidad en salud es múltiple, porque un malestar puede estar relacionado con más de una causa, lo cual representa un gran compromiso y responsabilidad para el empleado y la organización. Lo anterior, ha generado una preocupación en el estado colombiano por abordar el tipo de patologías que se generan por el estrés laboral. Por ello, en el año 1997, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, basado en investigaciones y datos de organizaciones internacionales, publicó un documento donde se consignaron los protocolos de diagnóstico para las enfermedades de origen laboral. (Sosa, 2011). En dicho

documento se plantea claramente que el estrés de origen ocupacional puede tener como repercusiones en la salud enfermedades como las observadas en la siguiente figura.

Figura 2.

Enfermedades profesionales por estrés



Fuente: Los autores

Por otro lado, a nivel fisiológico también se ha evidenciado que el estrés laboral genera afectaciones en las hormonas suprarrenales: La alteración de la secreción hormonal se ha relacionado en diferentes investigaciones con el ritmo de trabajo, la falta de tiempo para cumplir con las tareas, el trabajo por turnos, la monotonía, la responsabilidad de la vida de las personas y además como una respuesta al estrés profesional. (Sandi, Venero, y Cordero, 2001).

Sistema nervioso central: Según O'Hanlon, (1981) (citado por Sandi, Venero, & Cordero, 2001) se registran alteraciones del sistema nervioso central en grupos de

profesionales que realizan actividades monótonas en donde se percibe el aumento de errores y la aparición de enfermedades psicosomáticas, causados por los denominados “micro-sueños”, lo que disminuye la capacidad de las personas para realizar sus tareas diarias y alteraciones emocionales. Por último, aspectos como el nivel de responsabilidad, la sobrecarga mental, la irregularidad de los ciclos de trabajo pueden elevar la presión sanguínea lo que podría acelerar la hipertensión de personas predispuestas. (p.12).

2.12 Consecuencias Psicológicas

Actitudes negativas (irritación, preocupación, tensión y depresión.): las cuales pueden generar dificultades en el funcionamiento cognoscitivo interfiriendo en los procesos de concentración, memorización, atención, toma de decisiones y funciones motrices; trastornos psicosomáticos, síntomas psicopatológicos que pueden ser efectos a largo plazo de estrés y síntomas de desgaste ocupacional como: agotamiento emocional o físico, despersonalización y menor productividad laboral.(Patlan 2012)

Estas reacciones actúan en primera medida como una forma de adaptarse a situaciones de trabajo monótonas, con pocos estímulos, insatisfacción, poca participación, tensión, aislamiento social, entre otras características, pero con el tiempo se pueden convertir en comportamientos obsesivos y rígidos que afectan el rendimiento en el trabajo y deteriorando la salud. (Patlan 2012)

2.13 Consecuencia conductuales

Rendimiento en el trabajo: Una de las consecuencias principales del estrés laboral y de mayor preocupación para las empresas es la variación del rendimiento del trabajador; en donde se ha reflejado que el rendimiento es bueno cuando el estrés es moderado, pero

disminuye cuando el nivel de estrés es muy alto o muy bajo. Puede generar como resultado el cambio frecuente de trabajo. De igual manera factores como tipo de salario, estímulos, falta de información, falta de equidad, relación con los compañeros de trabajo, falta de apoyo, tareas repetitivas, falta de autonomía y responsabilidad, ambigüedad en las funciones, se relacionan con el aumento de ausentismo y movilidad laboral. (Patlan, 2012).

A modo de conclusión, el estrés laboral se puede considerar jerárquico o gradual, porque la agudización de este depende del manejo de la organización, del sujeto en menor medida y de las variables del entorno. Es frecuente que quienes padecen estrés acumulen factores de riesgo, lo cual los va conduciendo a una fase de peligro, que lo hace vulnerable a padecer enfermedades como el síndrome de Burnout, que ha sido definido como una respuesta al estrés laboral crónico.

2.14 Síndrome de Burnout

2.14.1 Definición

La OMS define al SB como “una de las causas más frecuentes por las cuales se da incapacidad a los maestros”, además, según los resultados de la Segunda Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y de Trabajo en el Sistema general de Riesgos Laborales del Ministerio del Trabajo refiere que “Los trastornos mentales evidencian un incremento del 43% derivado del estrés, principalmente de la ansiedad y la depresión.” de acuerdo a esto, podemos deducir que el estrés puede ser la causa de malestar en los docentes. (OMS, 2001).

Por otro lado, el CIE-10 ni el manual de diagnóstico y estadístico de trastornos mentales, no se encuentra una definición del síndrome de burnout. Sin embargo, los autores Maslach y Jackson (como se citó en Martínez, 2010) define el síndrome, como: una

manifestación comportamental del estrés laboral, y lo entienden como un síndrome tridimensional caracterizado por cansancio emocional (CE), despersonalización (DP) en el trato con clientes y usuarios, y dificultad para el logro/realización personal (RP).” (p.4).

Pines y Kafry (1978), hablan de una experiencia general de agotamiento físico, emocional y actitudinal. Spaniol y Caputo (1979), definieron el burnout como el síndrome derivado de la falta de capacidad para afrontar las demandas laborales o personales. Edelwich y Brodsky (1980) plantean una pérdida progresiva del idealismo, energía y motivos vividos por la gente en las profesiones de ayuda, como resultado de las condiciones del trabajo. (Carlín y Garcés, 2010, p. 170).

Durante muchas décadas, grandes autores han generado sus aportes en la construcción de definición de este síndrome, por ello, Maslach y Jackson (1986), realizaron una ampliación del concepto que existía del síndrome, donde se pudiera integrar algunos aportes ya establecidos desde la postura de otros autores, se destacan:

Predominan más los síntomas mentales o conductuales que los físicos. Entre los síntomas disfóricos se señalan, el cansancio mental o emocional, fatiga y depresión; siendo el principal el Cansancio Emocional.

Los síntomas se manifiestan en personas que no sufrían ninguna Psicopatología anteriormente, se lo clasifica como un síndrome clínico-laboral; este síndrome se desencadena por una inadecuada adaptación al trabajo, que conlleva a una disminución del rendimiento laboral junto a la sensación de baja autoestima. (p.102).

En síntesis, el síndrome de burnout se puede encontrar en diversos grupos profesionales, desde un policía hasta una madre cabeza de hogar, puede padecer este

síndrome que ataca a cualquier tipo de población que se vea expuesto a una situación de estrés crónico laboral y las estrategias de afrontamiento que empleado no son las más eficaces. Es decir, que en medio de todos los esfuerzos físicos, conductuales y cognitivos que tiene la persona para poder responder eficazmente a las demandas laborales, puede llegar a esforzarse de una forma excesiva comprometiendo esferas personales de la persona, haciendo que este aspecto afecte su desempeño académico, relaciones personales, entre otras cosas.

2.14.2 Antecedentes de lo que conocemos como Síndrome de Burnout.

A partir de mediados del siglo XX se dedica especial atención a un fenómeno rara vez comentado y tratado en el mundo académico con anterioridad, cual es el “Burnout” o “Síndrome del Quemado”. En efecto, este fenómeno comienza a cobrar importancia en la literatura sobre la década de los setenta a través de la disciplina de la Psicología. Esta visibilidad del Burnout surge como resultado de una serie de cambios económicos, sociales y culturales acaecidos durante la primera mitad del siglo XX (Patlan, 2012).

Este síndrome ha sido estudiado por más de 30 años por diversos autores, pero cada uno realiza un constructo diferente de lo que es el síndrome. Herbert Freudenberger (1974) describió por primera vez este síndrome, porque él trabajaba como asistente voluntario para una clínica de New York para toxicómanos. Transcurridos los años, Herbet pudo evidenciar que la mayoría de jóvenes voluntarios empezaba a padecer una sintomatología particular. Estos jóvenes no contaban con un horario fijo de trabajo, con extensos horarios de trabajo, salarios muy escasos y acompañado de un ambiente social exigente y tenso. A partir de esto, se dio inicio a los primeros acercamientos al síndrome y se consideró como un trastorno “de carácter clínico (...) Básicamente planteaba que existía un proceso de deterioro en la atención

profesional, pérdida de energía, desmotivación, síntomas de ansiedad y depresión que podía llegar hasta el agotamiento”. (p.159).

En las mismas fechas (1974), la psicóloga social Cristina Maslach utilizó el término "burnout", empleado hasta entonces por los abogados californianos para describir el proceso gradual de pérdida de responsabilidad profesional y desinterés cínico entre compañeros de trabajo, para referirse a un conjunto de respuestas emocionales que afectaban a los profesionales de ayuda. Determinó que los afectados sufrían "sobrecarga emocional" o síndrome de "burnout", y lo definió como "síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que puede ocurrir entre individuos cuyo trabajo implica atención o ayuda a personas". (Perez, 2012, p.12).

Por otra parte, en las primeras publicaciones realizadas, referentes a la implicación con distintos profesionales, tales como (médicos, enfermeras, trabajadores sociales, profesores, policías, etc.) así como en la divulgación de los medios de comunicación se destacaba más la importancia de las diferencias individuales, como la personalidad previa (perfeccionismo, idealismo, excesiva implicación en el trabajo), que la influencia de las condiciones objetivas de trabajo. Se popularizaron los sentimientos de prevención y de intervención dirigidas a su adecuado afrontamiento.

Además, el término burnout perdió precisión conceptual, convirtiéndose en un “cajón de sastre”, o mejor aún, en un “cajón desastre” sin consistencia científica, que según Mingote Adán (1998), se asociaba al trabajo directo con personas, tras un tiempo prolongado de alta implicación emocional con el cliente, con alta demanda de exigencias adaptativas y bajas

posibilidades de ejercer un control eficaz sobre esta situación. (Carlín y Garcés, 2010, p. 169).

El termino de Burnout se hizo popular y apareció repetidamente en publicaciones profesionales, en donde se destacan la importancia de la personalidad (perfeccionismo, idealismo, y excesiva implicación con el trabajo). Por otro lado, a lo largo de las ultimas décadas, se ha encontrado la necesidad de estudiar el síndrome de burnout o “síndrome de desgaste ocupacional” o “síndrome de estar quemado por el trabajo”, viene unida a la necesidad de estudiar los procesos de estrés laboral.

2.14.3 Discriminación con otros constructos

El concepto de Síndrome de burnout como se evidencio anteriormente ha sido expuesta a muchas definiciones a lo largo del tiempo, lo cual ha conducido a que se confunda este síndrome con otro tipo de trastornos similares, debido a que tienen alguna semejanza en sintomatología o en procesos de evolución similares. Precisemos las diferencias:

Estrés general: entre Estrés General y síndrome de Burnout se distingue con facilidad pues el primero es un proceso psicológico que conlleva efectos positivos y negativos, mientras que el Burnout sólo hace referencia a efectos negativos para el sujeto y su entorno. Es evidente que el estrés general se puede experimentar en todos los ámbitos posibles de la vida y actividad del ser humano a diferencia del Burnout, que como la mayoría de los autores estiman, es un síndrome exclusivo del contexto laboral. (Martinez. 2010, pp. 6-7).

Fatiga física: para diferenciar la Fatiga Física del síndrome de Burnout lo fundamental es observar el proceso de recuperación (Pines y Aronson, 1988), ya que el Burnout se caracteriza por una recuperación lenta y va acompañada de sentimientos

profundos de fracaso mientras que en la fatiga física la recuperación es más rápida y puede estar acompañada de sentimientos de realización personal y a veces de éxito. (Martinez. 2010, pp. 6-7).

Depresión: Ya Oswin (1978) y Maher (1983) plantearon un solapamiento entre Depresión y Burnout, que fue objeto de estudio en adelante. McKight y Glass (1995), Leiter y Durup (1994), y Hallsten (1993) demostraron a partir de investigaciones empíricas que los patrones de desarrollo y etiología eran distintos, aunque los dos fenómenos pueden compartir algunas sintomatologías. Se ha confirmado que la depresión tiene una 7 correlación significativa con el Cansancio Emocional, pero no con las otras dos dimensiones del Burnout como son la baja realización personal y la despersonalización o cinismo. Uno de los síntomas más destacados de la depresión es el sentimiento de culpa, mientras que en el Burnout los sentimientos que predominan son la cólera o la rabia.

Aunque por otro lado, encontramos que Feudenberg (1974) considera que la depresión es uno de los síntomas más característicos del Burnout. La teoría de COR (Hobfoll&Shirom (2001) sugiere que los síntomas de la depresión pueden emerger en una etapa posterior al Burnout, es decir cuando las pérdidas ascienden (Martínez. 2010, pp. 6-7).

Tedio o aburrimiento: los términos Tedio o Aburrimiento han sido utilizados en diversas situaciones y se les ha dado diferentes significados. Por lo tanto, para explicar las diferencias con el síndrome de Burnout, es conveniente realizar un análisis según cada autor. Hallberg (1994) distingue la diferencia de los términos en el proceso de desarrollo, planteando que cuando aumenta el agotamiento emocional, disminuye el tedio. Entonces, sería este proceso lo que lleva al trabajador a desarrollar el Burnout. Por el contrario, Faber

(1983) y Pines et al. (1981) limitan el Burnout a las profesiones asistenciales y aplican el término de tedio o aburrimiento a los otros tipos de trabajos que no tienen características humanitarias. Pines & Krafy (1978) y Maslach & Jackson (1981) concuerdan en que el Burnout “es generado por repetidas presiones emocionales, mientras que el tedio o aburrimiento puede resultar de cualquier tipo de presión o falta de motivación o innovación en el ámbito laboral del sujeto, pero apoyan que ambos términos son equivalentes cuando el fenómeno es consecuencia de la insatisfacción laboral”. (p.105).

Acontecimientos vitales y crisis de la edad Media de la vida: La crisis de la edad media de la vida del sujeto se diferencia del Burnout porque tal crisis se puede desencadenar cuando el profesional hace un balance negativo de su posición y desarrollo laboral y, sin embargo, el Burnout se da con mayor frecuencia en los jóvenes que se han incorporado recientemente en su nuevo empleo; porque éstos no suelen estar preparados para afrontar los conflictos emocionales que se les presentan desde el exterior

2.14.4 Pilares del Síndrome de Burnout

En este apartado se conocerán los 3 elementos más característicos que tiene el síndrome de burnout, el padecimiento de alguno de estos elementos puede darse en cualquier tipo de persona, y podría confundirse con otro tipo de trastornos o enfermedades. Por lo tanto, es importante conocer cuáles son los signos de alarma en cada uno de estos para poder prestar más atención. Inicialmente, se podría decir que el abrebocas a este tipo de síndromes siempre estará relacionado con un desajuste o desequilibrio entre las demandas y los recursos que tiene la persona en su entorno laboral, personal, profesional o sentimental. Dentro de estos 3 elementos se encuentra: Agotamiento emocional, despersonalización y baja realización

personal. De acuerdo con Maslach y Jackson (1981) quienes realizaron una definición de estos 3 elementos:

Agotamiento emocional: Se define como cansancio, pérdida de energía y fatiga física, psíquica o una combinación de ambas. Y también se conoce como la fuerte sensación de no poder dar más de sí mismo para el desempeño laboral o simplemente lo que se le brinda a otras personas.

Despersonalización: Este es el segundo padecimiento y está caracterizado por un fuerte cambio de actitud, sentimientos y respuestas negativas hacia las otras personas. Este elemento lo podemos evidenciar en los profesionales sanitarios, especialmente en enfermeros, que tienen un alto volumen de pacientes a diario. Otro ejemplo, son los docentes que tienen unas jornadas extensas y tienen a cargo grandes grupos de alumnos de secundaria o universitarios. Estos dos tipos de profesionales, se caracterizan por tener despersonalización, ya que presentan conductas negativas, distantes y frías. Acompañado de una fuerte irritabilidad, poca sensibilidad ante situaciones externas y pérdida de motivación. Por otra parte, estas personas tratan de distanciarse tanto de sus clientes, pacientes, alumnos como de sus compañeros de trabajo. Haciendo malos comentarios o mostrando una fuerte incomodidad frente a su trabajo y la relación que deben mantener día a día.

Baja realización personal: Este elemento surge cuando la afectada evidencia que las demandas de su entorno exceden sus capacidades. En esta etapa, se empiezan a desarrollar respuestas y percepciones negativas sobre sí mismo, su desarrollo profesional, debido a ese fuerte sentimiento, se evita establecer relaciones laborales, personales y profesionales. Todo esto genera una baja autoestima en el afectado y sentimientos de fracaso personal, que le

impide concebir la idea de que podría merecer un trabajo mejor o que su trabajo es realmente importante o significativo para la compañía e incluso para sí mismo. (Apuquian, 2007,p. 2).

2.14.5 Fases de desarrollo

En general, se admite que el Burnout es un proceso de respuesta a la experiencia cotidiana de ciertos acontecimientos y se desarrolla secuencialmente en cuanto a la aparición de rasgos y síntomas globales. El hecho de que la sintomatología varíe mucho de una a otra persona ha influido en ahondar las discrepancias entre algunos autores en el momento de definirlo, pues depende a qué se le dé más importancia: al síntoma que se presenta en primer lugar, a la secuencia completa del proceso, etc. Por lo tanto, hay una variedad de modelos procesuales que tratan de explicar el desarrollo del síndrome de Burnout, aunque ninguno de ellos ha sido absolutamente aceptable y satisfactorio. Sin embargo, llama la atención el modelo de proceso de Síndrome de Burnout realizado por Leiter, 1993. Véase Figura 3.

Figura 3.

Proceso de desarrollo del Síndrome

Fuente: Los autores

En términos generales se puede identificar unas etapas claves en el desarrollo del síndrome. Inicialmente, se presenta una discrepancia entre las demandas que tiene el sujeto en el entorno y los recursos cognitivos, conductuales y emocionales que tiene el sujeto para asumir aquellas demandas. En este momento hay respuestas de ira y frustración (Faber, 2001). Después, se evidencia que no hay una correspondencia entre los esfuerzos, resultados y recompensa, acompañado de un estrés cada vez más fuerte, pocos resultados eficientes en el entorno laboral porque se termina por abandonar la implicación que había en el trabajo. Posterior a ello, el contexto social, económico y político van afectando la forma en que el trabajador se ve en la organización, las expectativas que había inicialmente, como el plan de carrera y de autorrealización van decayendo completamente acompañado de una sintomatología física, emocional, cognitiva y conductual. Terminando con un periodo de agotamiento y descuido total. (Martínez, 2010).

2.14.6 Agentes determinantes para desarrollo del síndrome

En base a la revisión literaria, los autores de esta investigación han construido una clasificación de los agentes que pueden actuar como chaleco antibalas ante un evento estresante, pero si estos agentes flaquean constantemente pueden ser un gran enemigo, a la hora de luchar contra el síndrome de burnout, puesto que, el sujeto queda vulnerable en alguna de estas tres áreas y susceptible a un fuerte desajuste entre lo que puede hacer y las exigencias desalentadoras de su ambiente físico o psíquico.

Variables individuales: Según Edelwich y Brodsky (1980), “el Burnout aparece cuando el deseo del sujeto de marcar una diferencia en la vida del otro se ve frustrado, ya que las razones por la que las personas se dedican a ayudar a los demás tienen por objeto confirmar su sentido de poder. También señalan que el tener muy alto entusiasmo inicial, baja remuneración económica independientemente del nivel jerárquico y educación, no tener apoyo ni refuerzo en la institución, el uso inadecuado de los recursos, y ser empleado joven son variables que aumentan la probabilidad de desarrollar el síndrome de Burnout”. (pp.105-106).

Variables sociales: En general, se considera que las relaciones sociales dentro y fuera del lugar de trabajo pueden amortiguar el efecto de los estresores o pueden ser fuentes potenciales de estrés. Cabe resaltar que es de vital importancia el apoyo social, tener una red de apoyo como: familia, pareja, amigos, compañeros, jefe, vecino, etc. (Caballería, 2017, p. 102).

Variables organizacionales: Entre los factores de riesgo organizacionales se distinguen estresores relacionados con la demanda laboral, el control laboral, el entorno físico laboral, los contenidos del puesto, los aspectos temporales de la organización, la inseguridad laboral, el desempeño del rol, las relaciones interpersonales laborales, el desarrollo de la carrera, las políticas y clima de la organización. Las características de las demandas laborales y el estrés laboral han sido muy estudiadas. Se distinguen dos tipos: las cuantitativas y cualitativas. El primero se refiere a la carga laboral, y el segundo al tipo y contenido de las tareas laborales (naturaleza y complejidad de las demandas laborales). Tanto el exceso de trabajo como la carga laboral excesivamente baja tienden a ser desfavorables a diferencia de los niveles moderados. (Caballería, 2017, p. 103). Los niveles altos de sobrecarga laboral objetiva y presión horaria disminuyen el rendimiento cognitivo, aumentan el malestar afectivo y aumentan la reactividad fisiológica.

2.14.7 Evaluación del síndrome de burnout

Un requisito indispensable de cualquier investigación es contar con un instrumento de medición. Para este caso, el síndrome de burnout tiene una gran infinidad de pruebas que evalúan algunos de sus características principales, tales como: desgaste ocupacional, agotamiento y baja autorrealización. A continuación, se mencionaran las posibilidades de medición que existen:

Tabla 2.

Pruebas para la medición del Síndrome de Burnout

Generales	Autores
Cuestionario Breve de Burnout (C.B.B)	Moreno-Jiménez, Bustos, Matallana y Miralles (1997)
*Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS). (Versión 3)	Autor adaptación al español: Gil-Monte (2002b) Autor Original: Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson (1996).
El Burnout Measure (BM)	Pines y Aronson (1988)
Específicos	Autores
Cuestionario para la evaluación del Síndrome de Quemarse p el Trabajo (CESQT)	Gil-Monte (2005)
Inventario de burnout de psicólogos (IBP)	Benevides, Moreno-Jiménez, Garrosa y González, (2002)
Cuestionario de Desgaste Profesional de Enfermería (CDPE)	Moreno-Jiménez, Garrosa y González (2000a)
Cuestionario de Burnout del profesorado rev. (CBP-R)	Moreno-Jiménez, Garrosa y González (2000b)
Cuestionario de Burnout del profesorado (CBP)	Moreno-Jiménez, Oliver y Aragonese (1993)
Holland Burnout Assessment Survey	Holland y Michael (1993)
Teacher Burnout Questionnaire	Hock (1988)
*MBI- Educator Survey (MBI ES). (Versión 2)	Maslach, Jackson y Schwab (1986)
*Maslach Burnout Inventory (MBI) o MBI-Human Services Survey (MBI-HSS). (Versión 1, clásica)	Maslach y Jackson (1981, 1986).
Staff Burnout Scale for Health Professionals (SBS-HP)	Jones (1980)

Fuente: (Quiceno y Vinaccia, 2007, p.120).

Escala de Desgaste ocupacional

El instrumento que se utilizó para esta investigación, fue la escala de desgaste ocupacional, la cual evalúa a través de 130 reactivos, el desgaste ocupacional de adultos dentro de la vida laboral. Específicamente el EDO evalúa cuatro factores: Agotamiento (F1), Despersonalización (F2), Insatisfacción (F3) y Psicosomático (F4). Y siete subfactores: Trastorno del sueño (F4a), Psicosexuales (F4b), Gastrointestinales (F4c), Psiconeuroticos (F4d), Dolor (F4e), Percepción de ansiedad (F4f) y Depresión (F4g).

Para Uribe (2010) el cuestionario está basado en los constructos de cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal propuesto por Maslach y Jackson (1981,1982) y, por Schaufelli, Leiter, Maslach y Jackson (1996) para medir burnout ahora llamado desgaste ocupacional, fueron agregados dos factores para medir trastornos psicosomáticos derivados del DSM-IV y variables sociodemográficas.

También, Collantes (2013) investigó sobre las Propiedades Psicométricas de la Escala de Desgaste Ocupacional en el personal de salud pública-Trujillo, y se evidencio la validez de constructo. Así mismo, Chávez (2016) afirma que la consistencia interna del EDO oscila entre 0.894 y 0.911. (p.18).

Por otro lado, en la investigación de Chávez (2016) se obtuvo índices de correlación ítem test corregido del EDO Escala de desgaste ocupacional encontrando coeficientes en los factores de agotamiento, despersonalización e insatisfacción al logro. Por otro lado, revelo un adecuado ajuste de bondad (FIT), revelan un muy buen ajuste del modelo en los factores gastrointestinales, psiconeuroticos y en dolor. (p.60).

2.15 Estrategias de Afrontamiento

Partiendo del supuesto de que el estrés es el resultado fallido de la adaptación de los estímulos nocivos, dicho de otro modo, las situaciones estresantes son las que exceden las capacidades o recursos que tiene para afrontarlas. El afrontamiento puede manifestarse de forma física (afrontamiento instrumental) o puede guiarse hacia las percepciones y emociones que presenta la persona ante el estresor (afrontamiento paliativo). El hecho de que se genere de forma física o paliativa depende directamente de variables personales del sujeto. Tales como, su sexo, biología, rasgos familiares, personalidad, etc. Sin embargo, en el ámbito laboral, funciona de una forma diferente, este entorno debe abordarse desde una mirada individual, grupal y organizacional.

Puesto que, muchos autores han coincidido en la necesidad de que los estresores laborales deben tener el apoyo y control de toda la organización, porque en muy pocos casos

la solución estará en manos del trabajador y mucho menos el control de exponerse a esos eventos estresantes.

Newman y Beehr (1979) citado por Valadez (2011) señalan que las respuestas de afrontamiento en el trabajo requieren la implicación activa de la organización. Esta respuesta puede concretarse en rediseño de puestos, cambios en la estructura organizacional, "feedback" para contribuir a la clarificación del rol, redefinición de criterios de selección y ubicación, introducción de formación de relaciones humanas, mejora de las condiciones de trabajo, mejora de la comunicación y mejora de los beneficios para el trabajador así como la introducción de servicios de promoción de salud.

Cabe resaltar que en la educación Colombiana se han generado grandes cambios debido a los procesos de globalización, que han dado lugar a que los procesos de educación del docente deban adaptarse y caminar sobre la línea que ha trazado las políticas educativas, tales como: la Ley 115 del 08 de febrero de 1994 y la Ley 30 del 08 de diciembre de 1992 donde se plantea los principios constitucionales acerca del derecho a la educación y la calidad de la misma (Ministerio de Educación citado por Echeverry , 2016).

2.15.1 Historia del concepto

Inicialmente fue estudiado desde el modelo médico, luego por el psicoanálisis del yo y posteriormente desde la psicología cognitiva. Así, hasta la fecha diferentes modelos intentan explicar las respuestas adaptativas del sujeto frente eventos críticos con el fin de ser funcional dentro de su propio entorno. A nivel fisiológico las investigaciones médicas sobre el afrontamiento, desarrolladas en los años treinta y cuarenta del siglo XX, planteaban que la supervivencia dependía en gran medida de la habilidad para darse cuenta que su medio

ambiente es predecible y controlable con el fin de impedir, escapar o dominar a los agentes nocivos. Por su parte, el psicoanálisis del ego en 1937 define el afrontamiento como el conjunto de pensamientos y actos realistas y reflexivos que buscan solucionar los problemas y, por tanto, reducen el estrés. (Vasquez, Crespo y Ring, 2010). Desde esta perspectiva, mediante el afrontamiento es que el individuo maneja su relación con el entorno; este es considerado el proceso más organizado y maduro del yo, al ubicarlo en una escala jerárquica con otros recursos reguladores. Adicionalmente, al centrarse en rasgos generaban una comprensión parcial del concepto, dado que las mediciones elaboradas no constituían una adecuada medida de los procesos reales, ignorando la complejidad en que una persona puede afrontar una situación.

A partir de este primer modelo psicológico, Lazarus y Launier 1978 citado por (Vásquez, Crespo y Ring, 2010) definieron el afrontamiento como los esfuerzos intrapsíquicos orientados a la acción con el fin de dar manejo a las demandas internas y ambientales que ponen a prueba o exceden los recursos personales, en 1986 la propuesta de Lazarus y Folkman es la que cuenta con un mayor reconocimiento planteada desde una perspectiva cognitivo sociocultural, en este momento ya definen el afrontamiento como los “esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes, que se desarrollan para manejar las demandas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo” (p. 137).

Esto quiere decir que desde esta perspectiva se entiende al afrontamiento como un proceso en constante cambio, que hace referencia cómo las condiciones del contexto sociocultural determinan la interacción del sujeto con él mismo y su entorno, de igual manera la interacción del sujeto y las instituciones sociales a las que pertenece, cabe resaltar que no

debemos confundir el afrontamiento con el dominio del individuo sobre el entorno, el afrontamiento se trata de una forma de manejar situaciones que puedan generar estrés en el individuo, con las que busca tolerar, minimizar, aceptar o ignorar aquello que sobrepasa sus capacidades.

2.15.2 Clasificación de estrategias de afrontamiento frente al estrés

Lazarus Y Folkman(1984) establecen entre estrés y afrontamiento tres tipos de respuesta que se da ante una situación estresante. Una es la conducta “respondiente”, la segunda es “reacción y alteración emocional”. Y la tercera es “conducta adaptativa”.

Figura 4.

Fases del afrontamiento frente al estrés



Sin embargo, la clasificación de estrategias de afrontamiento más interesante para los autores de esta investigación, es la planteada en La Escala Estrategias de Coping - Modificada (EEC-M). En la cual mencionan 12 estrategias de afrontamiento. (Londoño, Henao, Puerta y Arango, 2006, p. 331-332).

Tabla 3.

Estrategias de afrontamiento del EEC-M

Escala Estrategias de Coping - Modificada (EEC-M) 				
	TIPO	DEFINICIÓN	TIPO	DEFINICIÓN
01	BÚSQUEDA DE ALTERNATIVA	Estrategia cognitiva en la que se busca analizar las causas del problema y generar alternativas de solución.	REEVALUACIÓN POSITIVA	Busca aprender de las dificultades, identificando los aspectos positivos del problema.
02	CONFORMISMO	Estrategia cognitiva que busca tolerar el estrés resignándose con la situación. Control emocional: estrategia cognitivo-comportamental con la cual se busca tolerar la situación estresante a través del control de las emociones.	BÚSQUEDA DE APOYO SOCIAL	Se expresa la emoción y se buscan alternativas para solucionar el problema con otra u otras personas.
03	EMITACIÓN EMOCIONAL	Se evitan expresar las emociones, dada la carga emocional o la desaprobación social.	BÚSQUEDA DE APOYO PROFESIONAL	Se busca el recurso profesional para solucionar el problema o las consecuencias del mismo.
04	EMITACIÓN COGNITIVA	Busca eliminar o neutralizar los pensamientos valorados como negativos o perturbadores, a través de la distracción o la negación.	RELIGIÓN	Expresada a través del rezo y la oración dirigido a tolerar o solucionar el problema o las emociones que se generan ante el problema.
05	REACCIÓN AGRESIVA	Expresa la ira y la hostilidad abiertamente como consecuencia de la frustración y la desesperación	ESPERA	Busca esperar que la situación se resuelva por sí sola con el pasar del tiempo.
06	EXPRESIÓN EMOCIONAL ABIERTA	Se expresan las emociones abiertamente como una manera de neutralizar las mismas.	REFRENAR EL AFRONTAMIENTO	Busca conocer más sobre el problema o aclarar la eficacia de las alternativas, antes de enfrentar el problema

Fuente: Los autores

2.15.3 Factores moduladores

Todo el proceso de afrontamiento que se da frente a una situación demandante está influida por todo tipo de variables. A nivel interno, estilos habituales de afrontamiento y algunas variables de personalidad, a nivel externo, recursos materiales, apoyo social y la actuación de otros factores estresantes simultáneos. El desarrollo de estas variables serán las moduladoras de dicha situación a la que se enfrenta el sujeto. (Vásquez, Crespo y Ring, Sin año).

Figura 5.

Factores modulares

Fuente: Los autores.

Según el modelo de evaluación cognitiva de Lazarus y Folkman (1986) enfatiza que la aparición del estrés y otras reacciones emocionales son mediatizadas por el proceso de valoración cognitiva, Folkman menciona que a nivel cognitivo, el ser humano siempre realiza una evaluación primaria o bien sobre los recursos con los que cuenta el individuo para reducir o evitar las consecuencias negativas de la situación generadora de estrés y evaluación secundaria, donde se enlaza el concepto de afrontamiento, puesto que el individuo realiza esfuerzos cognitivos o conductuales dirigidos a solucionar el problema, eliminar o atenuar los efectos nocivos de las respuestas emocionales, o propiciar una nueva evaluación de la situación. Generalmente, el ser humano tiene un abanico de opciones para afrontar una situación estresante, pero lo que nos hace diferente entre nosotros, es la propensión que tenemos cada uno para dar respuesta a una situación determinada, este “sello personal” es conocido como estilos de afrontamiento. Un ejemplo de esto sería la muerte del cónyuge, una persona puede caer en un profundo estado de tristeza profunda donde se desconecta

totalmente de toda su familia y amigos. Mientras que otra persona, pueda asumir el duelo con serenidad y podrá buscar el apoyo de su familia para asumir esta problemática.

2.15.4 Estilos de personalidad

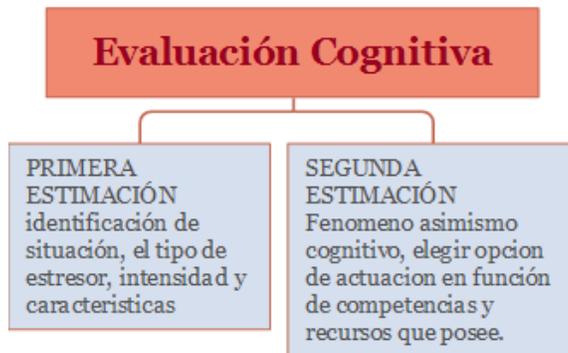
Millon y Everly (1994) definen personalidad como un patrón profundamente incorporado, que presenta aspectos cognitivos, afectivos y conductuales que permanecen estables durante casi toda la vida, difíciles de modificar y derivados de la interacción entre factores biológicos y ambientales. A lo largo de la vida del sujeto, se van creando patrones de comportamiento, reglas y parámetros que se adquieren en el entorno familiar y social. Estos patrones son también denominados estilos de afrontamiento.

A su vez, los estilos de afrontamiento son esquemas psicológicos arraigados a la personalidad del sujeto y que son difíciles de cambiar. Debido a esto Milton (2000) citado por Chávez y Orozco (2015) plantean dos procesos que operan en la personalidad: estilo cognitivo y conducta interpersonal:

El estilo cognitivo, remite a la naturaleza y estructura del proceso cognitivo; son las formas en que las personas procesan la información y que permiten inferir la organización de la personalidad. La conducta interpersonal es el comportamiento relacional, e incluye las preferencias para establecer vínculos con otras personas. (p.40). En este orden de ideas, antes de dar respuesta a un evento, se realiza una evaluación cognitiva de la situación en relación con los recursos internos y externos que se posee para afrontarla (Ver Figura 6).

Figura 6.

Pasos para dar respuesta de afrontamiento



Fuente: (Cobo y Martínez, 2018)

De acuerdo con la ilustración anterior, el sujeto después de encontrarse en estos dos escenarios logra poner en práctica alguna estrategia de afrontamiento ante la situación estresora. Esa estrategia puede variar de acuerdo a la historicidad del mismo, temperamento y patrones conductuales, y se plantea que dicha estrategia es de tipo individual, ya que cada persona lo podrá confrontar de una forma diferente. (Cobo y Martínez , 2018)

Por otro lado, Vásquez (sin año) realiza un interesante aporte entorno a las variables de la personalidad que influyen en el proceso de afrontamiento:

Búsqueda de sensaciones: las personas buscadoras de sensaciones se caracterizan por no tener ningún miedo de tomar algún riesgo (consumir drogas, vivir experiencias inusuales, entre otras).

Control: una de las variables más importantes que modulan los efectos de un estresor potencial es la sensación de control sobre el mismo. Multitud de investigaciones experimentales con animales y humanos han demostrado que la pérdida de sensación de control constituye un elemento crucial etiológico de la depresión y otros trastornos

emocionales. Más en concreto, el modelo de depresión de la desesperanza o indefensión aprendida

Optimismo: las personas que poseen esta característica, se destacan por mostrar una actitud positiva y esperanzadora frente a las problemáticas. Varios estudios han comprobado que las personas optimistas, parecen manejar mejor enfermedades graves como cáncer.

Otras variables: se ha destacado que algunas características de la personalidad como buen sentido del humor, inteligencia, confianza en si mismo, buena toma de decisiones representan algunas variables que pueden influir positivamente a la buena salud física y mental. (p. 430).

2.15.5 Recursos externos

Después de conocer las variables internas que intervienen en el proceso de afrontamiento, se debe mencionar los elementos que interactúan con estos elementos internos para dar una respuesta ante una situación demandante.

Los recursos externos podrían ser: la educación, dinero, nivel de vida, apoyo social, relaciones interpersonales, conflictos en pareja, estereotipos, enfermedades crónicas, entre otras. Éstos factores pueden afectar directamente la forma en que afrontamiento una situación o puede ser un “escudo” ante el impacto de una situación estresante.

Por ejemplo, el nivel de vida y una buena condición económica puede beneficiar en cierto modo como afrontamiento una situación problemática. Pero la ausencia de estos, también podría generar una problemática adicional en el sujeto.

Como lo menciona Folkman (1986) el apoyo social puede considerarse de dos maneras. En primer lugar, como un recurso o estrategia de afrontamiento (p. ej., hablar con un familiar o amigo ante un problema); en este sentido, es uno de los mecanismos que la gente valora como más eficaces para afrontar situaciones emocionales difíciles.

Según Stone y Neale (1984) como técnica de afrontamiento, el apoyo social se utiliza más por mujeres que por hombres, un 18 frente a un 11 %, respectivamente Aunque la mayor parte de la investigación se ha centrado en el problema (es decir, buscar consejo, información, vías de solución, etc..) no cabe duda de que este procedimiento también sirve como una importante fuente de apoyo emocional (alivio, empatía y ayuda física). (p.897).

MARCO INSTITUCIONAL

La Fundación Universitaria Los Libertadores es una Institución de Educación Superior con más de 35 años de experiencia en la formación de excelentes profesionales, ciudadanos y personas (Fundación Universitaria Los Libertadores, 2017).

Actualmente cuenta con 10 de especializaciones y 26 programas de pregrado, 9 de estos pregrados acreditados en alta calidad por el Ministerio de Educación. La universidad fue creada el 18 de mayo de 1982 e inició labores formalmente el día 26 de agosto del mismo año (Fundación Universitaria Los Libertadores, 2017).

Dentro del marco institucional se hace importante resaltar el perfil del profesor Libertador puesto que el profesor de la Fundación Universitaria Los Libertadores es un docente que se caracteriza por su calidad humana y su idoneidad (Fundación Universitaria Los Libertadores, 2017).

3.1 Misión

“Formar integralmente profesionales y ciudadanos críticos con amplio sentido de lo social, ético, estético y político; competentes, investigativos, innovadores y con espíritu emprendedor, mediante la cualificación permanente del proyecto pedagógico y curricular, que estén en concordancia con los avances de la ciencia” (párr. 6) (Fundación Universitaria Los Libertadores, 2017).

3.2 Visión

“La Fundación Universitaria Los Libertadores se proyecta como una organización social de educación superior con liderazgo en el uso de las tecnologías como mediadoras en los procesos de formación integral en los campos social, económico, cultural, político, humanístico y científico” (párr.7) (Fundación Universitaria Los Libertadores, 2017).

3.3 Plan de Desarrollo Libertador

La Fundación Universitaria Los Libertadores ha venido consolidando una cultura de planeación y seguimiento desde el año 2006, el cual se fundamentó en cinco ejes: prospección hacia la virtualidad, aulas multimediales, edificio inteligente, expansión de programas universitarios, fortalecimiento de postgrados y reconocimiento a la labor universitaria.

Actualmente, la institución cuenta con el plan de desarrollo 2016 - 2020, el cual se fundamenta en 4 objetivos estratégicos: Satisfacer con pertinencia las necesidades de la sociedad mediante la excelencia académica, Asegurar la sostenibilidad financiera de la institución, Lograr la máxima efectividad organizacional y Asegurar la capacidad de aprendizaje y fortalecimiento institucional. Dentro de estos elementos, el objetivo de “asegurar la capacidad de aprendizaje y fortalecimiento institucional”, se menciona algunas

medidas de acción para mejorar el desarrollo y bienestar de sus colaboradores. Algunas de sus propuestas son: Gestión y prospección de sistema de compensación, administración eficiente de equipos y procesos, calidad de vida del trabajador (gestión de desempeño, clima institucional, reconocimiento interinstitucional) y gestión de la cultura organizacional (gestión de competencias, planeación, desarrollo de talento y liderazgo). (Fundación Universitaria Los Libertadores, 2017).

CAPÍTULO 3

METODOLOGÍA

4.1 Tipo de investigación

Esta investigación es de tipo cuantitativa y con alcance de tipo descriptivo correlacional, razón por la cual; en primer momento es conceptualizar y describir los factores del síndrome de burnout como agotamiento, despersonalización e insatisfacción de logro de un grupo de docentes, así mismo explicar los tipos de estrategias de afrontamiento, Los cuales son: Búsqueda de apoyo social, espera, religión, reevaluación cognitiva. En resumen el objetivo principal es determinar valores representativos que permitan describir el acercamiento del síndrome de burnout con relación a las estrategias de afrontamiento del grupo de docentes.

En este enfoque, la investigación cuantitativa no solo contiene técnicas de análisis de datos, sino también una perspectiva epistemológica respecto a la realidad, la forma de conocerla y de los productos que podemos obtener de la investigación. En resumen la utilización de la metodología cuantitativa esta por lo general asociada a determinados procedimientos de selección de los sujetos de investigación usualmente denominados “muestreos probabilísticos” (Canales, 2006).

4.2 Población

La población de docentes de tiempo completo de la Fundación Universitaria Los Libertadores está compuesta por 204 docentes de la sede de Bogotá. La Fundación Universitaria cuenta con 7 facultades: facultad de ciencias administrativas, ciencias de la educación, ciencias económicas, ingeniería y ciencias básicas, derecho, ciencias políticas, relaciones internacionales, psicología, ciencias de la comunicación y humanidades. Para esta investigación se tomó una población a conveniencia esta consiste en seleccionar una muestra de la población por el hecho de que sea accesible, es decir, los individuos empleados en la investigación se seleccionaron porque están fácilmente disponibles, no porque hayan sido seleccionados mediante un criterio estadístico, en este caso son los docentes de la Fundación Universitaria los libertadores. Se seleccionaron al azar un grupo de docentes de diferentes facultades que aceptaron la aplicación de los instrumentos.

4.3 Muestra

La muestra es no probabilística está compuesta por 29 docentes de la Fundación Universitaria Los libertadores, de diferentes facultades (ingeniería, psicología, derecho, comunicación). En general se seleccionaron a los sujetos siguiendo determinados criterios procurando que la muestra sea representativa .

4.4 Instrumentos

Escala de Desgaste Ocupacional (EDO)

Se utilizó la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) que sirvió para dar cuenta del síndrome de burnout, está compuesto por 130 reactivos que giran en torno a la vida laboral del trabajador, integrando los tres principales factores como agotamiento, despersonalización

e insatisfacción al logro y siete factores que reúne las manifestaciones psicósomáticas como factor de sueño, psicosexual, gastrointestinal, neurótico, dolor, ansiedad y depresión, su aplicación puede realizarse de manera colectiva o individual, con un tiempo de duración de 30 a 50 minutos.(Cuchumbe, 2017).

El EDO permite identificar por medio de un valor numérico que se puede encontrar en seis niveles: muy alto, alto, arriba término medio, abajo término medio, bajo y muy bajo. La confiabilidad del instrumento se reporta entre el 67% y un 89% en los estudios que se han realizado previamente que son descritos en el manual de aplicación e interpretación. (Cuchumbe, 2017).

Escala de Estrategias de Afrontamiento (EEC-M)

La escala de estrategias de afrontamiento fue construida con 98 ítems, con opción de respuesta tipo Likert, en un rango de frecuencia de Nunca hasta siempre, incluye 14 estrategias de afrontamiento. Sin embargo, Londoño (2006) acoplo este instrumento a la población colombiana, por lo tanto, la escala quedo con 12 factores de estrategias de afrontamiento ante el estrés, (Solución de problemas, Búsqueda de apoyo social, Espera, Religión, Evitación Emocional, Búsqueda de apoyo profesional, Reacción agresiva, Evitación cognitiva, Reevaluación positiva, Expresión de dificultad de afrontamiento, Negación y Autonomía). las cuales obtuvieron un Alfa de Cronbach superior a 0.7. En resumen, la prueba se adoptó consistentemente a una muestra colombiana.

4.5 Procedimiento

Inicialmente, se llevó a cabo una revisión literaria y búsqueda de investigaciones realizadas en esta institución entorno a las variables de interés. Con el fin, de identificar los posibles aportes que se podrían brindar a los hallazgos encontrados.

Seguidamente, se discutió la relación que podría existir entre el síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento, para iniciar con la búsqueda de los instrumentos mas aptos para la problemática y su respectiva población.

Posteriormente, se presentó el consentimiento informado a cada docente, donde se expresa el objetivo del estudio, que en este caso corresponde a la medición de las variables síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento, la participación para la aplicación del instrumento fue de carácter voluntario.

A continuación, se dio paso a la calificación y construcción de una base de datos, realizando un análisis de los factores del síndrome de burnout y los de estrategias de afrontamiento, para llegar finalmente a una tendencia correlacional que permitió analizar si los docentes padecen el síndrome y conocer los factores del síndrome que se relacionan con las estrategias de afrontamiento.

En este orden se utilizó el coeficiente de Pearson, pensando en las variables cuantitativas, como un índice que mide el grado de correlación de dos variables (Álvarez, 2007).

De acuerdo a lo planteado por el código Deontológico y Bioético del psicólogo; el capítulo VI del uso de material psicotécnico; el artículo 45 afirma: el material psicotécnico es de uso exclusivo de los profesionales de psicología. Los estudiantes podrán utilizarlos bajo la supervisión o acompañamiento de la respectiva facultad. Por otro lado de acuerdo al artículo 47: el psicólogo tendrá el cuidado necesario en la presentación de los resultados

diagnósticos, hasta tanto estén debidamente validadas y estandarizadas; teniendo en cuenta que estos deben hacer parte de procedimiento profundo e integral (Ley 1090 de 2006).

CAPÍTULO 4

RESULTADOS

Los resultados que se exponen a continuación se analizan por medio de un paquete estadístico JASP, este es un programa gráfico para el análisis estadístico, este programa se puede descargar por internet, y es de libre uso. Se realizó una base de datos para realizar un análisis univariado de la información de las variables sociodemográficas y laborales de los docentes de la Fundación Universitaria Los Libertadores.

El proceso desarrollado durante la investigación se dividió en tres fases que se describen a continuación:

Primera fase: En la primera fase se da paso a la aplicación de la Escala de Desgaste Ocupacional y el EE-M el cual permitió conocer 12 tipos de estrategias de afrontamiento para ello se dio previo aviso del día y hora de la aplicación, el día de la citación se reunió a los docentes, los investigadores dieron la explicación e instrucciones necesarias tanto para el diligenciamiento del consentimiento informado como para la realización de la prueba; seguido de esto se brindó un espacio para aclarar las dudas y dar comienzo al diligenciamiento de la escala de manera individual en un tiempo aproximado de 45 minutos.

Segunda fase : la aplicación de la escala dio paso a la construcción de la base de datos en la cual se registró la información de las 29 pruebas aplicadas teniendo en cuenta los factores y variables seleccionados previamente que permitirían el análisis descriptivo y correlacional de las características de la población de docentes . Para ello se realizó un análisis detallado de las frecuencias y puntajes tanto de los factores propios del desgaste ocupacional como de las variables sociodemográficas de los empleados, y los estilos de afrontamiento y el nivel de Síndrome de Burnout que presentaban según el modelo de Leiter lo que permitió ver rasgos descriptivos de la población estudiada.

Tercera Fase: En esta fase se realizó la descripción y correlación entre variables, se utilizó el programa JASP basado en la lectura integral de los datos lo que permitió realizar un análisis estadístico. Esto obedeció a las características de las variables sociodemográficas abordadas en la investigación y a las necesidades de correlacionar el síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento estas con el fin de evidenciar con mayor claridad las características del fenómeno en la población abordada. A partir de esto se dio lugar al establecimiento de resultados y su respectivo análisis tanto estadístico como psicológico.

5.1 Resultados sociodemográficos generales

Los resultados que se exponen a continuación es un análisis de la información de variables sociodemográficas (edad, genero, antigüedad, años trabajados, horas trabajadas), permitiendo mostrar la media, moda, mediana y desviación estándar de cada una de estas variables evidenciadas en la población objeto del presente estudio

GENERO	Frecuencia	Porcentaje	ValidPercent	CumulativePercent
Femenino	11	37.9	37.9	41.4
Masculino	17	58.6	58.6	100.0
Total	29	100.0	100.0	

Tabla 4: Genero de los docentes

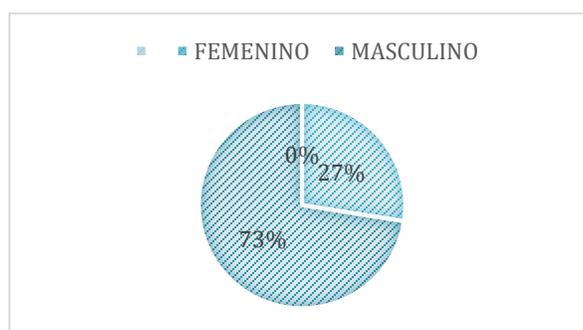


Figura 7: Genero de los empleados

Tabla 4 y la Figura 7: Ilustran que el grupo de docentes de la Fundación Universitaria Los Libertadores está compuesta por 29 docentes, de los cuales 17 son hombres, que

corresponden al 58.6% de la población y 11 son mujeres que corresponden al 37.9% de la población.

Edad

Estadísticos	Edad
Valid	29
Missing	1
Mean	43.17
Median	40.00
Mode	36.00
Std. Deviation	11.43
Minimum	24.00
Maximum	68.00

Tabla 5: Edad de los docentes

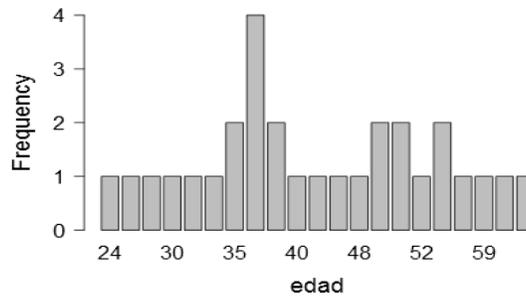


Figura 8: Edad de los docentes

De acuerdo a la Tabla 5 y la Figura 8, los docentes de la Fundación universitaria los libertadores tienen un rango de edad entre los 30 a 45 años, con un promedio de 43,17 años de edad.

Número de Trabajos

	Número de Trabajos
Valid	29
Missing	2
Mean	1.536
Median	1.000
Mode	1.000
Std. Deviation	0.6372
Minimum	1.000
Maximum	3.000

Tabla 6: Número de trabajos de los docentes

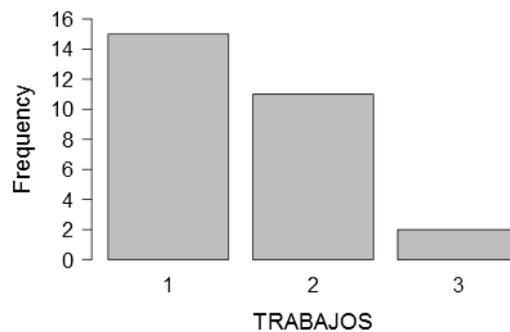


Figura 9: Número de trabajos de los docentes

De acuerdo a la información suministrada por la Tabla 6 y la Figura 9 se establece que 15 docentes solo trabajan en la Fundación Universitaria Los Libertadores, En contraste, 11 personas tienen 2 trabajos actualmente y solo 2 personas describen tener 3 trabajos diferentes.

Horas de trabajo al día

Estadísticos

s

Valid	29
Missing	2
Mean	9.607
Median	9.000
Mode	8.000
Std. Deviation	1.595
Minimum	8.000
Maximum	12.00

Tabla 7: Horas laboradas diarias por los docentes

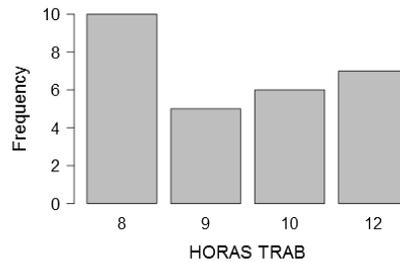


Figura 10: Horas laboradas diarias por los docentes

Con respecto a las horas que trabajan al día los docentes de la Universidad los libertadores, se encontró que el máximo de horas laboradas es de 12 para 7 empleados y el mínimo de horas trabajadas es de 8 horas para 10 empleados. El promedio de horas de trabajo al día para estos docentes evaluados es de 9.607 horas.

Antigüedad

Antigüedad en las empresas	
Valid	29
Missing	2
Mean	5.179
Median	6.000
Mode	1.000
Std. Deviation	3.507
Minimum	1.000
Maximum	12.00

Tabla 8: Antigüedad en la Universidad Los Libertadores

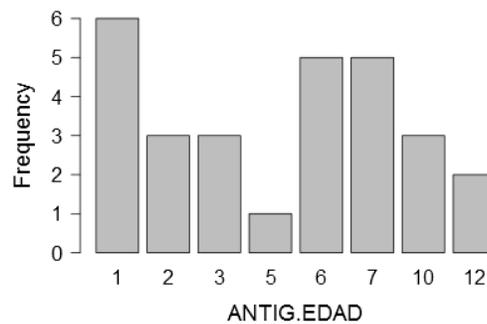


Figura 11: Antigüedad en la Universidad Los Libertadores

En relación al tiempo de antigüedad que llevan los docentes en la Fundación Universitaria Los Libertadores muestra que el promedio de años laborados en esta institución es de 5.179% , y el valor máximo de años trabajados es de 12 años. El restante llevan entre 1 a 3 años en la institución.

Años de Trabajo

	Años de Trabajo
Valid	29
Missing	2
Mean	19.93
Median	15.00
Mode	15.00
Std. Deviation	10.63
Minimum	3.000
Maximum	42.00

Tabla 9: Años trabajados de los docentes

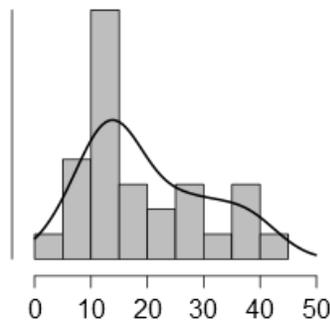


Figura 12: Años trabajados de los docentes

Con la información de la Tabla 9 y la Figura 12 se infiere que el número de años máximo de años trabajados por los empleados es de 42 años y el mínimo es de 3 años. En promedio los docentes han trabajado 19.93 años durante toda su vida.

Tipo de contrato

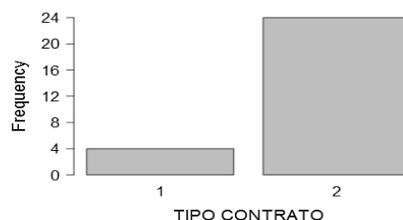


Figura 13: Tipo de contrato manejado por los docentes

La Figura 13: muestra el tipo de contrato que manejan este grupo de docentes, se observa que 24 docentes manejan un contrato a término indefinido y el restante tienen la modalidad a término fijo

5.2 Resultados Generales de Desgaste Ocupacional (EDO)

A continuación se mencionan los resultados encontrados del Desgaste Ocupacional presente en los docentes a partir de la escala de Leiter establecida en el instrumento utilizado y la descripción de los factores tanto de desgaste ocupacional (agotamiento, despersonalización, insatisfacción del logro) donde se establece la relación entre las variables sociodemográficas laborales e individuales y los niveles de desgaste evidenciados en la población.

	Desgaste Ocupacional
Quemado	4
Desgaste en peligro	21
Desgaste bajo	1
Desgaste normal	2

Tabla 10: Nivel de Desgaste Ocupacional en los docentes

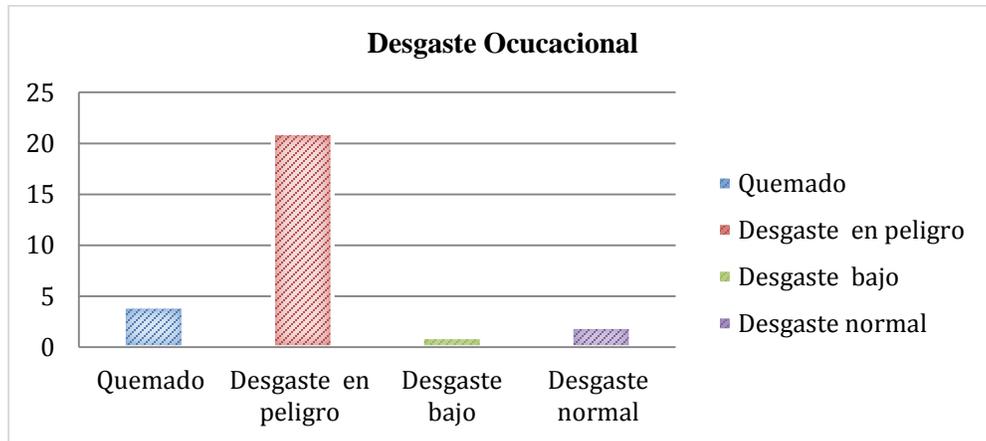


Figura 14: Nivel de Desgaste Ocupacional en los docentes

De acuerdo al nivel de desgaste ocupacional se infiere que 21 docentes que corresponden al 75% de la muestra se encuentran en desgaste ocupacional alto “en peligro”, el 14% de la población se encuentran en desgaste ocupacional “quemados”; el otro 7% se encuentra en desgaste ocupacional “normal” y finalmente el 4% de la población corresponde a un desgaste ocupacional “sano”.

Agotamiento

Agotamiento	
Valid	29
Missing	1
Mean	3.307
Median	3.200
Mode	2.600 ^a
Std. Deviation	0.8510
Minimum	1.700
Maximum	5.600

Tabla 11: Nivel de Agotamiento en los docentes

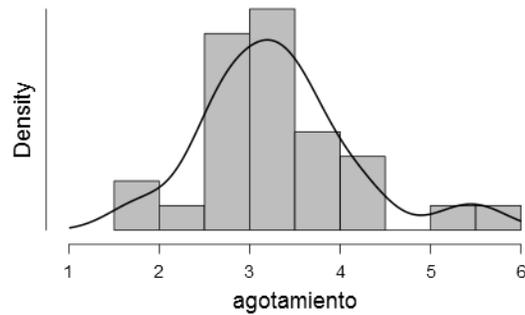


Figura 15: Nivel de Agotamiento en los docentes

De acuerdo a la información obtenida en la Tabla 11 y la Figura 15, se observa que el nivel máximo que se presenta en este grupo de docentes es de 5.6 y el mínimo nivel de agotamiento son de 1.7. El promedio es de 3.307 para el nivel de agotamiento en la población evaluada.

Despersonalización

Despersonalizació	
n	
Valid	29
Missing	1
Mean	1.772
Median	1.600
Mode	1.000
Std. Deviation	0.7905
Minimum	1.000
Maximum	3.700

Tabla 12: Nivel de Despersonalización en los docentes

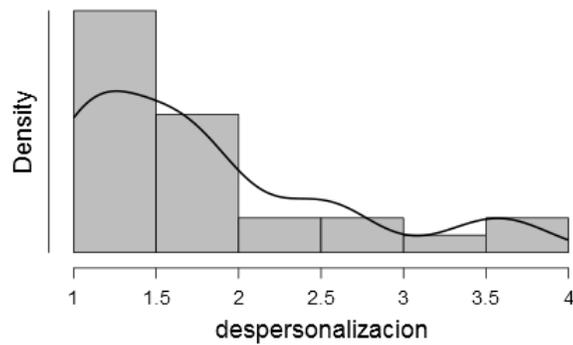


Figura 16: Nivel de Despersonalización en los docentes

Con respecto al nivel de despersonalización, los resultados obtenidos muestran que el promedio para el nivel de esta variable es de 1.772 entre un puntaje mínimo de 1.0 y un máximo de 3.7.

Insatisfacción al logro

Insatisfacción del logro	
Valid	29
Missing	1
Mean	2.795
Median	2.100
Mode	1.000 ^a
Std. Deviation	3.135
Minimum	0.08000
Maximum	18.00

Tabla 13: Nivel de insatisfacción del logro de los docentes

Se puede observar en los resultados obtenidos que en el promedio para el nivel de insatisfacción al logro es de 2.795 entre un puntaje mínimo de 0.08 y un máximo de 18.

5.3 Resultados sobre Fases del EDO con Variables Sociodemográficas

GENERO	VALOR T	CATEGORIA	CANTIDAD TRABAJOS
femenino	6	desgaste alto en peligro	1
masculino	4	desgaste ocupacional normal	1
masculino	6	desgaste alto en peligro	1
masculino	3	desgaste ocupacional bajo	1
femenino	5	desgaste alto en peligro	1
masculino	5	desgaste alto en peligro	1
masculino	5	desgaste alto en peligro	1
femenino	6	desgaste alto en peligro	1
masculino	3	desgaste ocupacional normal	1
femenino	5	desgaste alto en peligro	1
masculino	6	desgaste alto en peligro	1
masculino	5	desgaste alto en peligro	1
masculino	7	quemado	1
masculino	5	desgaste alto en peligro	1
femenino	5	desgaste alto en peligro	1

Tabla 14: Fase del EDO de los docentes que solo trabajan en la FULL

Se puede observar en la Tabla 14 que 11 docentes que trabajan solo en la Institución Los Libertadores tienen un desgaste ocupacional alto “en peligro”, 1 docente se encuentra con el síndrome de burnout, y solo dos docentes tienen un desgaste ocupacional normal “sano”.

GENERO	VALOR T	CATEGORIA	CANTIDAD TRABAJOS
femenino	5	desgaste alto en peligro	2
femenino	5	desgaste alto en peligro	2
femenino	5	desgaste alto en peligro	2
masculino	5	desgaste alto en peligro	2
masculino	6	desgaste alto en peligro	2
femenino	5	desgaste alto en peligro	2
masculino	6	desgaste alto en peligro	3
masculino	7	quemado	2
femenino	6	desgaste alto en peligro	3
masculino	5	desgaste alto en peligro	2
masculino	7	quemado	2
femenino	7	quemado	2
femenino	6	desgaste alto en peligro	2

Tabla 15: Fases del EDO de los docentes que tienen varios trabajos.

De acuerdo a la Tabla 15 se puede observar que los docentes que tienen más de dos trabajos tienen particularmente un desgaste ocupacional alto y son propensos a padecer el síndrome de burnout, ya que de la muestra de 29 docentes, los docentes quemados tienen dos trabajos.

GENERO	VALOR T	CATEGORIA	ANTIGÜEDAD
femenino	5	desgaste alto en peligro	10
femenino	6	desgaste alto en peligro	7
masculino	6	desgaste alto en peligro	3
femenino	5	desgaste alto en peligro	1
femenino	5	desgaste alto en peligro	1
femenino	5	desgaste alto en peligro	1
masculino	6	desgaste alto en peligro	5
masculino	5	desgaste alto en peligro	12
masculino	5	desgaste alto en peligro	1
masculino	5	desgaste alto en peligro	1
femenino	6	desgaste alto en peligro	10
masculino	6	desgaste alto en peligro	6
femenino	5	desgaste alto en peligro	5
femenino	5	desgaste alto en peligro	2
masculino	6	desgaste alto en peligro	12

masculino	6	desgaste alto en peligro	6
masculino	5	desgaste alto en peligro	7
femenino	6	desgaste alto en peligro	6
masculino	5	desgaste alto en peligro	7
masculino	5	desgaste alto en peligro	10
femenino	5	desgaste alto en peligro	3
femenino	6	desgaste alto en peligro	2
			5,172413793

Tabla 16: Fases del Edo “desgaste ocupacional alto” con antigüedad en la institución.

Tal como se puede evidenciar en la Tabla 16 los docentes que tienen desgaste ocupacional alto “en peligro” llevan un tiempo promedio de 5 años en la institución, por otro lado no existe una diferencia significativa con relación al género frente al padecimiento de un desgaste ocupacional alto.

5.4 Resultados de las Estrategias de Afrontamiento

En este apartado se mostraran los resultados correspondientes a las estrategias de afrontamiento que utilizan la muestra de docentes de la FULL ante una situación de estrés laboral.

CATEGORIA	
Solución problemas	9,98
Busq. Apoyo social	6,74
Espera	6,72
Religión	6,31
Evitación emocional	6,04
Busq. Apoyo profesional	3,89
Reacción agresiva	2,86
Evitación cognitiva	4,34
Reevaluación positiva	5,6
Expresión dificultad afrontamiento	2,94
Negación	2,21
Autonomía	1,74

Tabla 17: Estrategias de afrontamiento de los docentes

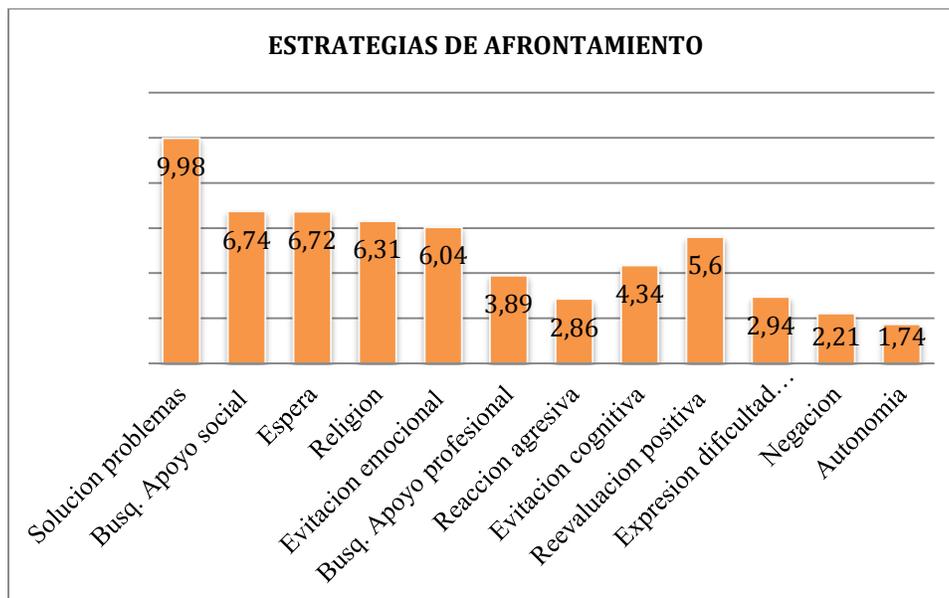


Figura 17: Estrategias de afrontamiento de los docentes

Según la Tabla 17 y la Figura 17 se observa que la estrategia que mejor manejan los docentes de la FULL ante una situación estresante en el entorno laboral es “solución de problemas” (9,98); esta estrategia puede describirse como la secuencia de acciones analíticas orientadas a solucionar los problemas de una forma analítica y planificada para dar solución al problema en un momento oportuno. Este hallazgo se relaciona con la investigación que realizó Arévalo y Guerrero (2010) en esta misma institución, donde encontró que el 78,7% de los docentes utiliza un afrontamiento con resolución planificada de problemas.

Otro rasgo importante que se encontró, fue que el segundo grupo de estrategias de afrontamiento que mejor emplean los docentes son: Búsqueda de apoyo social, Espera, Religión y Evitación Emocional. Esto nos permite inferir que los docentes ocasionalmente buscan recibir un apoyo emocional por parte de sus compañeros de trabajo, amigos y

familiares para poder tolerar o enfrentar la situación problema. Por otro lado, los docentes tienen la creencia de que ante algunas situaciones problemas, la estrategia de afrontamiento más asertiva es apoyarse en la creencia de que la situación se resolverá por si sola con el pasar del tiempo o se evita cualquier tipo de expresión emocional ante el problema con el fin de ocultar sus sentimiento.

En contraste con lo anterior, se pudo encontrar que las estrategias que frecuentemente comparada con las mencionadas anteriormente que son usadas “siempre “o “casi siempre” en los docentes, se muestra que las estrategias de: Reacción agresiva, Autonomía y Negación presentan los niveles más bajos de uso. Esto nos podría indicar que estos docentes universitarios no utilizan como medida de afrontamiento expresar de forma impulsiva su ira, además, como se mencionada anteriormente, estos docentes evidencian la necesidad de contar con el apoyo de sus compañeros y familiares, por lo tanto, no son sujetos totalmente autónomos, que respondan a una situación problema de forma independiente sin contar con la opinión de las personas que tiene a su alrededor.

5.5 Resultados Generales entre Estrategias de Afrontamiento y Desgaste Ocupacional

En este apartado se describen los resultados desde la correlación entre la variable de estilos de afrontamiento y desgaste ocupacional. Es importante mencionar que no se hayo una relación entre todas las variables de afrontamiento con el síndrome, pero aun asi se encontraron resultados que permiten un análisis estadístico.

	agotamiento	
agotamiento	Pearson's r	—
	p-value	—
Autonomia	Pearson's r	0.039
	p-value	0.843
Solucion problemas	Pearson's r	0.009
	p-value	0.963
Busq. Apoyo social	Pearson's r	-0.216
	p-value	0.270
Espera	Pearson's r	-0.145
	p-value	0.463
Religion	Pearson's r	-0.108
	p-value	0.585
Evitacion emocional	Pearson's r	0.049
	p-value	0.804
Busq. Apoyo profesional	Pearson's r	-0.138
	p-value	0.485
Reaccion agresiva	Pearson's r	-0.107
	p-value	0.588
Evitacion cognitiva	Pearson's r	-0.033
	p-value	0.867
Reevaluacion positiva	Pearson's r	-0.114
	p-value	0.563
Expresion dificultad afrontamiento	Pearson's r	0.074
	p-value	0.710
Negacion	Pearson's r	0.137
	p-value	0.489

Tabla 18: Correlaciones entre los factores de Estrategias de Afrontamiento contra Agotamiento

	despersonalizacion	
despersonalizacion	Pearson's r	—
	p-value	—
Autonomia	Pearson's r	0.096
	p-value	0.629
Solucion problemas	Pearson's r	-0.005
	p-value	0.981
Busq. Apoyo social	Pearson's r	0.049
	p-value	0.803
Espera	Pearson's r	-0.196
	p-value	0.318
Religion	Pearson's r	-0.378*
	p-value	0.047
Evitacion emocional	Pearson's r	-0.109
	p-value	0.582
Busq. Apoyo profesional	Pearson's r	-0.109
	p-value	0.581
Reaccion agresiva	Pearson's r	-0.009
	p-value	0.964
Evitacion cognitiva	Pearson's r	-0.086
	p-value	0.664
Reevaluacion positiva	Pearson's r	0.148
	p-value	0.451
Expresion dificultad afrontamiento	Pearson's r	-0.276
	p-value	0.155
Negacion	Pearson's r	-0.069
	p-value	0.726

Tabla 19: Correlaciones entre factores de Estrategias de Afrontamiento contra Despersonalización

	insatisfaccion del logro	
insatisfaccion del logro	Pearson's r	—
	p-value	—
Autonomia	Pearson's r	-0.009
	p-value	0.963
Solucion problemas	Pearson's r	-0.131
	p-value	0.507
Busq. Apoyo social	Pearson's r	-0.182
	p-value	0.355
Espera	Pearson's r	0.019
	p-value	0.925
Religion	Pearson's r	-0.158
	p-value	0.422
Evitacion emocional	Pearson's r	0.487**
	p-value	0.009
Busq. Apoyo profesional	Pearson's r	-0.063
	p-value	0.750
Reaccion agresiva	Pearson's r	-0.266
	p-value	0.172
Evitacion cognitiva	Pearson's r	0.398*
	p-value	0.036
Reevaluacion positiva	Pearson's r	-0.149
	p-value	0.448
Expresion dificultad afrontamiento	Pearson's r	0.471*
	p-value	0.011
Negacion	Pearson's r	0.287
	p-value	0.138

Tabla 20: Correlación entre factores de Estrategias de Afrontamiento contra Insatisfacción del logro

Tal como lo muestran las Tablas 18,19 y 20, se encontró que la variable de Agotamiento no presenta ninguna correlación con las Estrategias de Afrontamiento. Sin embargo, el símbolo de (*) indica que si hay relación entre estos factores. En la variable de Despersonalización muestra un valor significativo con la variable de religión. Y en insatisfacción del logro es la variable que más tiene correlaciones con los Estrategias de Afrontamiento (Evitación emocional, Evitación cognitiva y expresión dificultad afrontamiento).

5.6 Correlaciones entre Variables de Desgaste Ocupacional y Variables de Estilos de Afrontamiento

Agotamiento – Antigüedad			
Agotamiento	Pearson's r	—	
	p-value	—	
Antigüedad	Pearson's r	0.444 *	—
	p-value	0.018	—

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

Tabla 21: Correlación entre Agotamiento y Antigüedad en los docentes

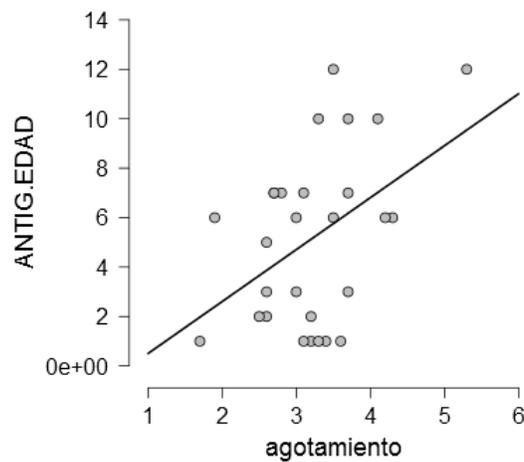


Figura 18: Correlación entre Agotamiento y Antigüedad en los docentes

Como se puede observar en la Tabla 21 y la Figura 18, existe una correlación positiva entre la variable de Agotamiento con la variable sociodemográfica (antigüedad en la

universidad los libertadores). Se puede inferir que, a mayor antigüedad, se refleja un mayor agotamiento en la población investigada.

Despersonalización - Religión			
Despersonalización	Pearson's r	—	
	p-value	—	
Religión	Pearson's r	-0.378	—
	p-value	0.047	—

Tabla 22: Correlación entre Despersonalización y Religión en los docentes

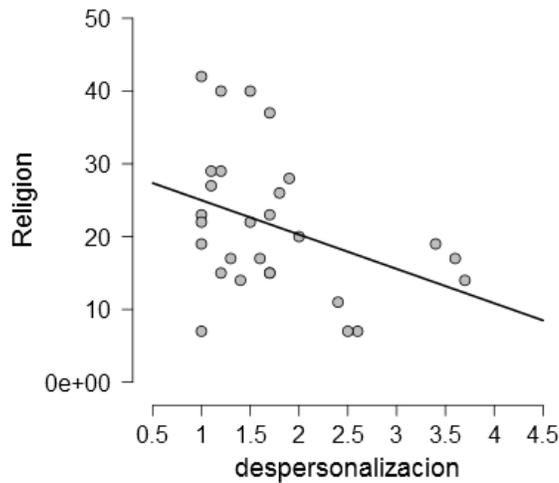


Figura 19: Correlación entre Agotamiento y Antigüedad en la institución Los Libertadores

Se puede observar en la Figura 19 y la Tabla 22, se observa entre estas dos variables una correlación, ya que existe un incremento de despersonalización y a su vez en el estilo de afrontamiento “religión” lo que nos lleva a inferir que a una mayor despersonalización habrá un mayor apoyo a la religión.

		Insatisfacción/Evitación del logro emocional	
Insatisfacción del logro	Pearson's r	—	
	p-value	—	
Evitación emocional	Pearson's r	0.487	—
	p-value	0.009	—

Tabla 23: Correlación entre Insatisfacción del logro y Evitación Emocional en los docentes

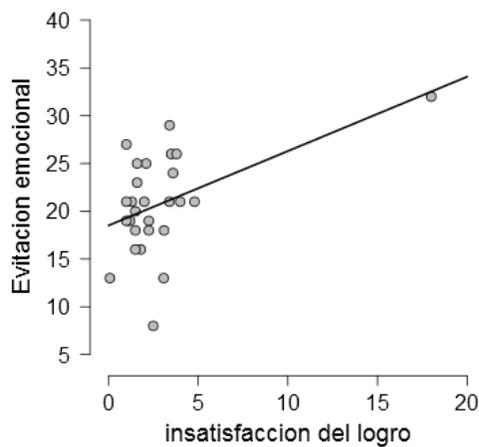


Figura 20: Correlación entre Insatisfacción del logro y Evitación Emocional en los docente

Con respecto a la Figura 20 y la Tabla 23, se observa que los 30 docentes la mayoría ocupa un puesto alto en la insatisfacción de logro, esto hace que se evidencie una relación

con la evitación emocional, por ende en la gráfica se evidencia un línea ascendente en las dos variables porque a mayor insatisfacción habrá una evitación a la emoción.

		Insatisfacción /Evitación del logro /cognitiva	
Insatisfacción del logro	Pearson's r	—	
	p-value	—	
Evitación cognitiva	Pearson's r	0.398	—
	p-value	0.036	—

Tabla 24: Correlación entre Insatisfacción del logro con Evitación Cognitiva en los docentes.

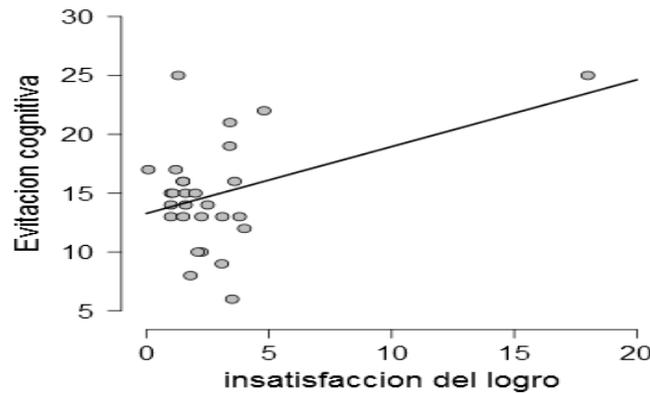


Figura 21: Correlación entre Insatisfacción del logro con Evitación Cognitiva en los docentes.

Tal como lo ilustra la Figura 21 y la Tabla 24, existe una relación entre la insatisfacción del logro y la evitación cognitiva. Esto quiere decir que cuando hay dificultad

para alcanzar las metas propuestas se va a presentar una evitación cognitiva (disperso, falta de concentración, e,t,c)

		Insatisfacción del logro	Expresión dificultad afrontamiento
Insatisfacción del logro	Pearson's r	—	—
	p-value	—	—
Expresión dificultad afrontamiento	Pearson's r	0.471	—
	p-value	0.011	—

Tabla 25: Correlación entre insatisfacción del logro con Dificultad Expresión de Afrontamiento en los docentes

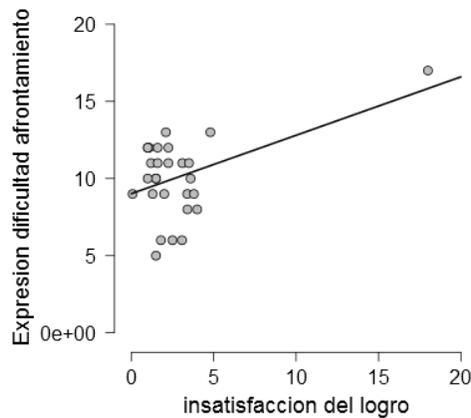


Figura 22: Correlación entre insatisfacción del logro con Dificultad Expresión de Afrontamiento en los docentes

De acuerdo a la Tabla 25 y la Figura 22, se puede observar que entre estas dos variables existe una correlación positiva, ya que al incrementar la insatisfacción del logro, se genera un aumento en la dificultad para expresar el afrontamiento en la muestra de docentes.

Insatisfacción del logro/Edad			
Insatisfacción del logro	Pearson's r	—	
	p-value	—	
Edad	Pearson's r	-0.416	—
	p-value	0.025	—

Tabla 26: Correlación entre Insatisfacción del logro con Edad de los docentes

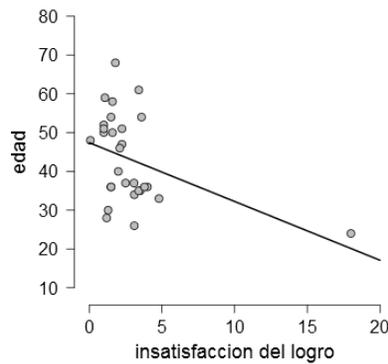


Figura 23: Correlación entre Insatisfacción del logro con Edad de los docentes

Se observa en la Tabla 26 y Figura 23 que existe una relación entre dos estas variables. Esto quiere decir que la gráfica evidencia que los docentes con mayor edad se evidencia una mayor insatisfacción al logro.

5.7 Discusión

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y las estrategias de afrontamiento de un grupo de docentes de la Fundación Universitaria Los Libertadores de la sede de Bogotá. Por medio de la aplicación de los instrumentos Escala de Desgaste Ocupacional para conocer el síndrome de burnout y La Escala de Estrategias de Coping Modificada. Después de hacer una revisión exhaustiva de los resultados es importante mencionar que encontramos una relación entre variables que nos permiten evidenciar como las condiciones de trabajo de los docentes de la Fundación Universitaria Los Libertadores pueden estar relacionadas con su desempeño y salud mental bajo los fenómenos del síndrome de burnout, dependiendo de sus estilos de afrontamiento. Existe una amplia literatura que demuestra la influencia de las condiciones de trabajo en la salud, la cual está directamente vinculada con procesos saludables o peligrosos en el trabajo. Históricamente, la docencia se ha configurado como un “servidor social” con un sentido intrínseco de sacrificio y dispuesto a aceptar disfonía, varices, problemas lumbares, espasmos, pérdida de visión, problemas auditivos. En definitiva convergen varios agentes individuales, sociales y profesionales en las cuales de alguna manera afectan la salud del docente, en particular se ha encontrado una mayor afectación en la salud mental, expresada

en enfermedades como: estrés, depresión, neurosis y enfermedades gastrointestinales. (Campos y Korner, 2005).

Según Murillo, Martín y Velasco (2015) El síndrome de burnout prevalece de acuerdo a las condiciones específicas laborales como: antigüedad dentro de la institución, horas de trabajo al día, tipo de contrato, tiempo laborado en años, crecimiento profesional dentro de la organización, entre otras. (p. 186). En relación con los resultados de esta investigación, se encontró una correlación positiva entre antigüedad y agotamiento, lo cual indica que, a mayor tiempo en esta institución, mayores son los niveles de agotamiento que presentan. Cabe señalar que el tiempo promedio de un docente en esta institución es de 5,17 años. Esto relacionado con las fases del síndrome, muestra que los docentes que llevan 5 años trabajando en la institución, ya se encuentran en fase de desgaste ocupacional alto “peligro”.

Por otro lado, se identificó que el 75% de la muestra tiene un desgaste ocupacional alto “en peligro”, es decir, se encuentran en un intervalo muy alto, el cual podría llevarlos a padecer el Síndrome de Burnout. En relación con esto, el 14% de los docentes ya padecen el síndrome de burnout y solo el 7% de la muestra tiene un desgaste ocupacional normal. Lo cual indica que alrededor el 89% de los docentes investigados están expuestos a condiciones laborales que pueden estar generando el síndrome de burnout. Esta conclusión está en consonancia con las ideas de (Altbach, 1996; Winefield, 2000; Goldenburg, 1990) que afirman que la profesión del docente universitario está sufriendo cambios que generan altos niveles de tensión, estrés y otros efectos asociados. Día por día, el docente se enfrenta a una gran cantidad de desafíos y cambios, que generan en algún momento ambientes tensos y estresantes que pueden llegar a enfermar al docente.

Es pertinente señalar que, frente a la variable de edad con las fases de EDO, se puede evidenciar que los docentes investigados que se encuentran en fase de “peligro” se encuentran entre la edad de 43 años. Por consiguiente, esto nos permite inferir que a mayor edad, mayor posibilidad de padecer un alto desgaste ocupacional, lo cual se relaciona directamente con lo anteriormente planteado sobre los docentes mas antiguos tienen mayores niveles de agotamiento. Por otro lado, la literatura afirma que los docentes entre la edad de 25 a 45 años son más propensos a padecer el síndrome de burnout. (Colino y Leon, 2015).

Con respecto a las variables de número de trabajos, se pudo encontrar que el 67% de los docentes solo laboran en la Fundación Universitaria Los Libertadores y el 33% tienen un segundo trabajo. Frente a esta variable con las fases del síndrome, se puede evidenciar que en la gran mayoría de los docentes que solo trabajan en la FULL tienen un nivel de desgaste ocupacional alto “peligro”, lo cual nos puede indicar que la cantidad de trabajos no es una variable influyente en el padecimiento del síndrome, ya que los docentes que solo trabajan en la FULL tienen un desgaste laboral alto, lo cual indicaría que este desgaste estaría relacionado con otro tipo de variables internas o externas a su labor.

Ahora bien, los componentes del síndrome de burnout que se encontraron relacionados con los factores de estrategias de afrontamiento. Se encontró que la variable de Agotamiento no presento ningún tipo de correlación con los factores de estrategias de afrontamiento. Esto nos indica que esta muestra de docentes, ante la presencia de Agotamiento no implementan ningún tipo de estrategia de afrontamiento. Sin embargo, si se encontró una correlación entre Agotamiento con Antigüedad en esta institución. Lo cual indica que a mayor antigüedad en esta institución, los docentes se encuentran más agotados. Por lo cual se podría relacionar a que los docentes más antiguos tienen muchas más

responsabilidades, personal a cargo o su participación en la institución es multifacética , lo cual a lo largo del tiempo genera fatiga, cansancio y tensión..

Por otro lado, se encontró que la variable de insatisfacción del logro está relacionada con las estrategias de afrontamiento de Dificultad para expresión afrontamiento (0.471) , evitación cognitiva (0.398) y evitación emocional (0.487). En relación con las variables sociodemográficas se encontró que insatisfacción del logro tiene una correlación con edad. Lo cual revela que a menor edad en los docentes, mayor es la presencia de la insatisfacción del logro. A diferencia de Arévalo y Guerrero (2010) que encontró que el 91.5% de los docentes de esta universidad sentían alta realización personal, sin embargo, ocho años después los docentes siguen implementando estrategias de afrontamiento como la resolución planificada de conflictos. (p.84).

Antes de mencionar los hallazgos encontrados en la variable de despersonalización, es importante comprender su definición. Según Maslach y Jackson (1986) consideran que la despersonalización son sentimientos de impotencia, indefensión y desesperanza personal. En esta investigación se encontró una correlación positiva entre despersonalización y religión (-0.378). Lo cual indica que cuanto más aumenta los niveles de despersonalización en esta muestra de docentes, mayor es la búsqueda del apoyo religioso, como medida de afrontamiento ante las situaciones demandantes. Es importante mencionar que, la edad promedio de esta muestra es de 43 años y como lo demuestra en su investigación Rivera y Moreno (2007) la religión es una estrategias de afrontamiento que usan generalmente los adultos entre la edad de 50 años., mencionan que esta estrategia de afrontamiento es de gran ayuda en momentos difíciles del individuo: búsqueda de sentido y propósito propio, salud física, control personal y confort emocional. (p.41). Otro antecedente de este hallazgo, se encontró en una investigación realizada por Barraza (2018) con docentes mexicanos mostro

que la estrategia de afrontamiento que se utilizaba por mayor frecuencia es “platico con dios expresándole que no me siento bien y que me gustaría que me brindase su apoyo para calmar mi espíritu” , la cual corresponde al afrontamiento religioso. Por otro lado, en esta misma investigación, se encontró a mayor nivel de estrés de estos docentes, mayor es el uso de apoyo religioso. (p. 60).

En concordancia con el hallazgo anterior se encontró en un estudio realizado en la ciudad de Popayán, que la dimensión despersonalización era una de las que más afectaba a los docentes universitarios, específicamente el 75% de los docentes que laboran tiempo completo tienen mayores niveles de despersonalización.

En este orden de ideas desde una visión general, los docentes investigados ante la exposición al desgaste ocupacional alto que padecen, han desarrollado estrategias de afrontamiento de modo escape y evitación cognitiva/ emocional. Tal como lo afirma Folkman y Lazarus (1981) el sujeto centra su atención en las alteraciones cognitivas y emocionales que padece para intentar reducirlas o controlarlas, pero desde la evasión. En síntesis, los docentes de la Fundación Universitaria Los Libertadores, utilizan como estrategias de afrontamiento la evitación de expresiones emocionales y busca eliminar o neutralizar todos los pensamientos negativos a través de la distracción o la religión cuando están ante alguna situación que resulta demandante en su entorno laboral.

CAPÍTULO 5

CONCLUSIONES

6.1 Conclusiones

La aplicación de la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO), ha permitido encontrar hallazgos importantes que serán de beneficio tanto para la institución como para el curso de la presente investigación. Dentro de estos encontramos el nivel de desgaste ocupacional que presentan los docentes de la fundación universitaria los libertadores el cual se determinó mediante el análisis del síndrome de Burnout y el análisis de los estilos de afrontamiento. A partir de la estandarización de los datos el estudio arroja que la escala de desgaste ocupacional se encuentra de la siguiente forma: desgaste ocupacional muy alto con el 14% (4 sujetos) en fase quemado; desgaste ocupacional alto con el 75% (21 sujetos) en fase en peligro; desgaste ocupacional regular con el 4% en fase normal y desgaste ocupacional baj en fase sano.

Al evaluar los factores de tipo laboral, sociodemográficos e individuales encontramos hallazgos importantes en relación con la fase de desgaste Ocupacional son los siguientes dando a conocer resultados significativos. La variable de horas trabajadas al día que se encuentra en una media de 12 horas, esto se ubica dentro de las fases de peligro y estar quemado, lo cual es válido por la teoría que refiere que las personas que trabajan extensas horas en determinada organización tiene mayor probabilidad de presentar el síndrome de Burnout.

Factores como la antigüedad en la institución llevan los docentes a presentar niveles altos del síndrome en la Fundación Universitaria Los Libertadores muestra que el promedio de años laborados en esta institución es de 5.179% , y el valor máximo de años trabajados es de 12 años, el mínimo de docentes llevan entre 1 a 3 años en la institución. Se encontró también que la mayoría de docentes laboran en una sola institución, teniendo en cuenta los profesores que son de tiempo completo que deben desempeñar labores administrativas aparte de dictar clases. Se encontró que el número de años máximo trabajados por los empleados es de 42 años y el mínimo es de 3 años. En promedio los docentes han trabajado 19.93 años durante toda su vida.

Estas condiciones anteriormente expuestas pueden afectar de manera directa a los docentes a nivel individual en factores de tipo emocional, relaciones interpersonales, procesos motivacionales, la salud mental, la conducta y demás procesos que al ser fluctuados no permiten el desarrollo integral de los sujetos.

Los resultados correlaciones entre el síndrome y variables sociodemográficas permitieron establecer que entre menor sea la edad mayor será la insatisfacción del logo, también se llegó a la conclusión que a mayor antigüedad en la institución se evidencia un mayor agotamiento en los docentes.

se observa que la estrategia más empleada por los docentes de la FULL ante una situación estresante en el entorno laboral es “solución de problemas” (9,98); esta estrategia puede describirse como la secuencia de acciones analíticas orientadas a solucionar los problemas de una forma analítica y planificada para dar solución al problema en un momento oportuno

Por otro lado se evidenció una correlación entre la religión y el factor de “despersonalización” lo que nos lleva a concluir que los sujetos utilizan como afrontamiento la religión ante una situación problema, también se hayo una relación entre la insatisfacción del logro y evitación emocional en los docentes, esto quiere decir que a mayor insatisfacción tendrán mayor evitación emocional, y evitación cognitiva. Otra relación importante que se encontró en la presente investigación es la dificultad para expresar el afrontamiento cuando existe insatisfacción al logro.

Según los resultados encontrados se determinaron que el porcentaje más alto de la población evaluada se encuentra en peligro, es decir que los docentes presentan un desgaste ocupacional considerable el cual afecta parte importante del desarrollo de sus actividades laborales. Este un hallazgo que nos remite a plantear a la institución , la necesidad de un plan de acción dirigido a fortalecer la implementación de estrategias adecuadas y orientadas a promover la importancia de mejorar la salud de los docentes tanto a nivel físico como psicológico.

6.2 Recomendaciones

Teniendo en cuenta los significativos porcentajes de Síndrome de Burnout presente en los docentes de la fundación universitaria los libertadores, identificados a partir de la Escala de Desgaste Ocupacional es necesario establecer acciones dirigidas a su control, y mayor implementación de aquellos estilos de afrontamiento que permiten disminuir este desgaste, teniendo en cuenta las diferentes condiciones y riesgos laborales, extralaborales e individuales que constantemente rodean a los empleados,

Es evidente que las condiciones organizacionales de trabajo pueden afectar a la salud laboral, tales, los factores psicosociales son factores presentes en todas las organizaciones con resultados positivos o negativos.

Es importante aclarar que no es el trabajo en sí mismo lo que enferma, son las malas condiciones de trabajo dentro de ellas se encuentran varias variables, tales como: monotonía de actividades, falta de variedad, excesiva o poca carga laboral, jornadas de trabajo fuera del espacio laboral y la ausencia del control de la metodología de trabajo y uso del tiempo laboral. Por otro lado, en el contexto personal, se hace referencia a las exigencias contrapuestas entre la vida laboral y la familiar, Adicionalmente se pueden implementar actividades que se relacionen con la solución de problemas donde se fortalezca un equilibrio por situaciones inesperadas como por ejemplo el aumento de horas diarias, no dejando aun lado el buen huzo de las estrategias de afrontamiento.

Por otro lado es importante plantear un programa de prevención desde selección y formación, caracterizado por prevenir y manejar el estrés crónico a partir de estrategias de

afrontamiento y técnicas de relajación de acuerdo a unos conocimientos específicos en dicha problemática que aqueja a gran parte de los docentes, este programa busca mejorar la calidad de vida y el bienestar subjetivo de los docentes al generar un cambio en cuanto a su desempeño laboral como en la vida personal, a partir de la psicoeducación entorno a las temáticas y las actividades lúdicas y así dotar de conocimientos a los docentes a partir de un aprendizaje a nivel emocional, cognitivo y comportamental de tal modo lograr prevenir la aparición del síndrome de Burnout e incrementar la motivación y la productividad a nivel laboral, ya que se encontró que a mayor tiempo laborado en esta institución mayor será la insatisfacción de logro, para esto es importante generar un cambio, reflejado de forma positiva en la calidad de vida.

REFERENCIAS

- Apiquian, A. (2010). El síndrome de Burnout en las empresas. Universidad Anáhuac. pp.1-7. México.
- Apiquian.A.(2007). "El síndrome de burnout en las empresas". Universidad Anáhuac. pp. 2-16.México D.F.
- Arévalo, G y Guerrero, J (2010). Condiciones de trabajo, estrés y salud autorreportadas de los trabajadores docentes y no docentes de una institución privada de educación superior. *Rev tesis psicología*, Vol 5, pp 76 – 97.
- Barría, J., (2002). Modos de afrontamientos que utilizan las Asistentes Sociales de las Municipalidades y Consultorios de atención primaria en Salud de las comunas de las Condes y de Santiago que están proclives o presentan el Síndrome de Burnout. Recuperado en: <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/pela/pl-000257.pdf>
- Caballeria,A. (2017), “El síndrome de burnout: Antecedentes y consecuencias organizacionales en el ámbito de sanidad publica gallega”.(Tesis doctoral). Universidad de Vigo.
- Campos, M.R y Korner, A.,(2005). *Condiciones de trabajo y salud docente*. Chile: Oficina regional de educación para américa latina y el caribe
- Canales, M. (2006). Metodologías de investigación social. Chile: Lom ediciones.
- Carlín, M y Garcés, E.J. (2010). “El síndrome de burnout. Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo”.*Rev. Anales de la psicología*, Vol. 26 (1) pp. 169-180.
- Chaves Castaño, L. y Orozco Rosado, A. M. (2015). Estilos de personalidad y estrategias de afrontamiento al estrés en soldados: un estudio correlacional. *Revista de Psicología Universidad de Antioquia*, 7(1), pp 35-56.
- Chávez, C.R., (2016). *Propiedades Psicométricas del EDO Escala de Desgaste Ocupacional en Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo*. (Tesis de pregrado). Universidad Sergio Vallejo, Trujillo, Perú.
- Cobo, J.W;Martínez, D.M., (2018). *Estrategias de afrontamiento en pacientes con enfermedades neurológicas crónicas* (Tesis pregrado). Universidad de San Buenaventura de Colombia, Cali.

- Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones (Ley 1090). Ministerio de la Protección Social, septiembre 06.
- Colino N. y León P. (2015). El síndrome de burnout en un grupo de profesores de enseñanza secundaria en Montevideo. *Rev. Ciencias Psicológicas* 9 (1), 27-41.
- Cuchumbe, M.A y Castilla, L.T (2017) *Síndrome de burnout e inteligencia emocional en docentes*.(Tesis de pregrado). Fundación universitaria los libertadores, Colombia.
- Echeverry, D.M (2016). *Estrategias de afrontamiento para el estrés laboral en docentes de un colegio de Cali* (Tesis de pregrado). Pontifica Universidad Javeriana, Cali-Colombia.
- Edelwich, J. y Brodsky, A. (1980) "burnout: stages of disillusionment in the helping professions". Nueva York: Human sciences press.
- Freudenberger, H.J. (1974). "The journal of social issues".30 (1) pp. 159-166.
- Gantiva,Tabares,Orozco. (2010).Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en docentes de primaria y bachillerato. Universidad de San Buenaventura, 18 (26),37-50.
- Gil-Monte, P. R. (2005) El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. Humanes de Madrid (Madrid): Pirámide.
- González, G y Carrasquilla, D (2015) Síndrome de burnout en docentes universitarios. *Rev. Cubana Enfermer* (4) Vol. 31. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192015000400005
- Gómez, M,A (2015). Sobre la psicología organizacional y del trabajo en Colombia. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*. 7 (1) 131/153
- Guerrero, J. (Sin año). Psicología y salud ocupacional, un nuevo campo. Recuperado en: <http://bdigital.unal.edu.co/32609/1/32154-118300-1-PB.pdf>
- Hernández, E.B.,(2009). La Generación Y o Generación Milenaria: El Nuevo Paradigma Laboral. *Rev. Empresarial Iner Metro*.Vol 5 (2) pp. 10-25.
- Jiménez, B.M y León, C (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Universidad Autónoma de Madrid. Recuperado de:<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>
- Londoño, N.H (27 de Junio de 2006). PROPIEDADES PSICOMÉTRICAS Y VALIDACIÓN DE LA ESCALA DE ESTRATEGIAS DE COPING MODIFICADA (EEC-M) EN UNA MUESTRA COLOMBIANA. *Universitos Psychologica*, vol. 5 (2) pp. 327-349.

- Lozano, Y. (2014). "Evaluación de los niveles del síndrome de Burnout en las diferentes áreas" del grupo editorial Mundo niños. Universidad los libertadores, pp. 1-123.
- Malvezzi, S.; Orejuela, J.J.; Chiuzi, R.M.; Vesga, J.J y Riascos, J.A (2012) Gramáticas actuales de la relación hombre-trabajo Propuestas de lectura. Universidad de San Buenaventura. Ed. Bonaventuriana.
- María Mónica, M. (18 de Abril de 2018). Profesores universitarios, asfixiados laboralmente. *Revista El Espectador*.
- Marrau, M.C; Archina, Godoy, P (2007) El hombre en relación con su trabajo: Incumbencias del proceso de selección Fundamentos en Humanidades, vol. VIII, núm. 15, 2007, pp. 119-131 Universidad Nacional de San Luis.
- Maslach, C. y Jackson, S.E. (1986). "Themaslach burnout inventory. (zaed) palo alto, consultingpsychologistspress (versión española adaptada por Nicolás seis dedos cubero, tea 1987).
- Millón, T. y Everly, G. S. (1994). La personalidad y sus trastornos. Barcelona: Martínez Roca.
- Ministerio de sanidad, servicios sociales e igualdad. (2018). Edición electrónica de CIE-10. Recuperado de: <https://eciemaps.msssi.gob.es/ecieMaps/browser/metabuscadador.html>
- Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social; Ministerio de Educación; Instituto Nacional de Educación Tecnológica, Organización Internacional del Trabajo (2014). Salud y seguridad en el trabajo (SST). Aportes para una cultura de la prevención. Recuperado en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@americas/@ro-lima/@ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_248685.pdf
- Moreno, B (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Rev. Med Segur Trab.* 57 (1): 1-262.
- Ojeda, G. (2016). "Modelo causal social cognitivo de burnout en profesionales de la salud de lima metropolitana". (Tesis pregrado) Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Organización mundial de la salud. (2008). Definición del síndrome de burnout. Recuperado de: www.oms.com.
- Patlan, J. (2012). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Estudios gerenciales*, 29, 445-455. Recuperado de http://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/1740/PDF16-06-14

- Perez, M.D. (28 de enero de 2012). "Origen y consecuencias en el síndrome del desgaste profesional ("burnout")". Periódico el día..
- Pines, A. y Krafy, D. (1978). "doping with burnout". Ponencia presentada en la convención anual de la american psychology association. Toronto.
- Polaco, A.L y García, M (2016). Revisión conceptual de los factores de riesgo psicosocial laboral y algunas herramientas utilizadas para su medición en Colombia. Universidad del Valle, Cali, Colombia; 14 (1): 111-128.
- Porras Velásquez, N. (2009). Elementos básicos para el análisis de la cultura de las organizaciones desde la psicología. *Tesis psicológica*, (4), 36-56.
- Porras Velásquez, N. (2009). La psicología social: una aproximación desde la perspectiva ideológica. *Revista Electrónica de psicología social "Poiésis"*. (18), Diciembre. Funlam. Recuperado de <http://www.funlam.edu.co/revistas/index.php/poiesis/article/view/137/124>
- Porras Velásquez, N. (2011). Del pluralismo al eclecticismo en la psicología de hoy: una reflexión epistemológica. *Tesis Psicológica*, (6), 151-172.
- Porras Velásquez, N. (2011). Lo Ideológico en la Psicología Social y en la Guerra en Colombia. *Revista de Psicología GEPU*, 2 (2), 138-157.
- Porras Velásquez, N. (2012). La realidad organizacional: desde la perspectiva psicosocial. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología*, 5 (1), 7-18.
- Porras Velásquez, N. (2012). La gerencia del potencial humano en las organizaciones que aprenden desde la perspectiva psicológica. *Revista Electrónica de psicología social "Poiésis"*. (23). Recuperado de <http://funlam.edu.co/revistas/index.php/poiesis/article/view/330/303>
- Porras Velásquez, N. (2012b). Límites y retos del campo de la psicología de las organizaciones. *Revista Electrónica de psicología social "Poiésis"*. (24). Recuperado de <https://doi.org/10.21501/16920945.1609>
- Porras Velásquez, N. (2013) ¿Qué es lo que hace exactamente un psicólogo organizacional? Una reflexión crítica desde las teorías del rol. *Revista Electrónica de psicología social "Poiésis"*. (25). Recuperado de <https://doi.org/10.21501/16920945.646>
- Porras Velásquez, N. (2013). Inserción laboral y salud mental: una reflexión desde la psicología del trabajo. *Tesis Psicológica*, 8 (2), 98-117.
- Porras Velásquez, N. (2014). El estudio del comportamiento organizacional como fundamento para la gestión humana por competencias. *Revista Electrónica de*

- psicología social "Poiésis"*. (27). Recuperado de <https://doi.org/10.21501/16920945.1223>
- Porras Velásquez, N. (2014). Aportes de la psicología de la motivación para la comprensión del comportamiento humano en el trabajo. *Revista Electrónica de psicología social "Poiésis"*. (28). Recuperado de <http://www.funlam.edu.co/revistas/index.php/poiesis/article/view/1399/1251>
- Porras Velásquez, N. (2015). La responsabilidad social empresarial e inserción laboral del enfermo mental. En Sonia Cogollo. *Responsabilidad social Perspectivas para la acción en Colombia* (pp. 88-105). Medellín: FUNLAM.
- Porras Velásquez, N. (2015). Gestión del conocimiento, aprendizaje y socialización organizacional: procesos fundamentales para la psicología del trabajo. *Revista Electrónica de psicología social "Poiésis"*. (29). Recuperado de <https://doi.org/10.21501/16920945.1609>
- Porras Velásquez, N. (2016). Aproximación histórica de la psicología del trabajo y de las organizaciones en Colombia. *Interamerican Journal of Psychology*, 50 (3), 317-330.
- Porras Velásquez, N. (2016a). Pensar los conflictos organizacionales desde la perspectiva del coaching ontológico. *Revista Latinoamericana de Psicoterapia Existencial. Un Enfoque Comprensivo del Ser*, (13), 30-38. Recuperado de http://www.fundacioncapac.org.ar/REVISTA_13_final.pdf
- Porras Velásquez, N. (2016). La psicología del trabajo en relación con la subjetividad, la inserción laboral y la salud mental. En J. Báez y Cols. *Salud mental y el sistema de producción*. (pp. 61-108). Bogotá: Los Libertadores Fundación Universitaria.
- Porras Velásquez, N. R. (2016c). *Desarrollo histórico de la psicología industrial/organizacional en Colombia*. Bogotá: Autoreseditores.
- Porras Velásquez, N. (2017). Violencia psicológica en el trabajo: aproximaciones desde la perspectiva psicosocial. *Integración Académica en Psicología*. 5 (13), 20-27.
- Porras Velásquez, N. (2017a). Nuevas relaciones de poder/saber en la psicología de las organizaciones: una aproximación desde Foucault. *Revista Espiga*, 16 (34), 270-285.
- Porras Velásquez, N. (2017). Análisis de la relación entre la salud mental y el malestar humano en el trabajo. *Equidad & Desarrollo*, (29, suplemento), 161-178. Doi: 10.19052/ed.4173
- Porras Velásquez, N. R. (2017b). Relaciones de poder y subjetividades laborales: Una reflexión desde la perspectiva de Foucault. *Revista Iberoamericana de Psicología*, 10 (1), 93-102.

- Porras Velásquez, N., y Parra, L. C. (2018). La adicción al trabajo como síntoma del malestar laboral contemporáneo. *Integración Académica en Psicología*, 6 (17), 4-14.
- Porras Velásquez, N., y Parra, L. C. (2018a). Creencias irracionales como riesgo psicosocial de la adicción al trabajo desde la perspectiva de la salud ocupacional. *Interacciones*. 4 (2), 105-113. Doi: 10.24016/2018.v4n2.118
- Porras Velásquez, N. (2018). Comunicación y poder en el discurso de la psicología del trabajo y de las organizaciones. En: C. Fernández y Cols. *El problema de lo humano y su lazo social: reflexión y práctica*. (pp.53-77). Bogotá: Los Libertadores Fundación Universitaria.
- Porras Velásquez, N. (2018a). Percepción y memoria en los jingles publicitarios: reflexiones desde la psicología de la publicidad. *Psyconex*, 10 (16), 1-19.
- Prieto, P.G (2013). MODELO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO COMO ESTRATEGIA PARA RETENCIÓN DEL PERSONAL; Universidad de Medellín, Colombia. 11/75.
- Ramírez, L.C, Muñoz, M.L, Villamizar, P.X y Leiton, K.G (2009). Síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en docentes universitarios. *Rev. Iberoamericana de Psicología* (2) 21-30. Recuperado de: file:///D:/Luis/Downloads/Dialnet-SindromeDeBurnoutYEstrategiasDeAfrontamientoEnDoce-4905126.pdf
- Rivera, A y Montero, M. (2007). Medidas de Afrontamiento Religioso y Espiritual en Adultos Mayores Mexicanos. *Rev. Salud Mental*. Vol. 30 (1), pp.39-47.
- Rodríguez, J. (2011). El síndrome de Burnout en el profesorado de secundaria y su relación con el clima social de los centros educativos. *International journal of developmental and educational psychology*, 2(1), 167-178. Recuperado de http://infad.eu/RevistaINFAD/2011/n1/volumen2/INFAD_010223_167-178.pdf 09-08 -14
- Ruiz, I. (2010). "Estrés Laboral enemigo silencioso de la salud mental y la satisfacción con la vida". Ed: Ediciones Unidas. Bogotá. pp. 1-7.
- Sandi, C., Venero, C., Cordería. (2001). Estrés, memoria y trastornos asociados. España: Ariel neurociencia
- Selva, J. M. (2004). "Estrés laboral: Guía para empresarios y empleados". Madrid : Prentice hall .
- Sosa, E.C (2011). Qué es el estrés ocupacional, enfermedades derivadas y reconocidas por la legislación Colombiana. *Rev. CES Salud Pública* 2011; 2(1): 56-65
- Stone AA, Neale JM. New measure of daily coping: development and preliminary results. *J Personal Soc Psychol* 1984; 46: 892-906.

Valadez, A. (Marzo de 2011).ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO EMPLEADAS POR DOCENTES UNIVERSITARIOS. Revista Electrónica de Psicología Iztacala. 14 (1) 65-76.

Vásquez, C.; Crespo, M y Ring, J.M. (2010). *Estrategias de afrontamiento*.Canada. Recuperado de:<http://www.psicosocial.net/grupo-accion-comunitaria/centro-de-documentacion-gac/psiquiatria-psicologia-clinica-y-psicoterapia/trauma-duelo-y-culpa/94-estrategias-de-afrontamiento/file>