

EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SUS REPERCUSIONES EN LA SALUD PSICOLÓGICA Y MENTAL DE LOS EDUCADORES EN UNA UNIVERSIDAD COLOMBIANA

THE BURNOUT SYNDROME AND ITS REPERCUSSIONS ON THE PSYCHOLOGICAL AND MENTAL HEALTH OF EDUCATORS AT A COLOMBIAN UNIVERSITY

Claudia Figueroa ¹

Claudia Esperanza Saavedra Bautista²

Pedro Alfonso Sánchez Cubides ³

Resumen

Con la intención de visibilizar oportunidades de mejora en el campo laboral, este estudio se enfocó en el docente que se ve afectado por el síndrome de Burnout, siendo parte de las dificultades en la psicología organizacional universitaria, donde las realidades a nivel laboral generan problemáticas diarias en su salud, de ahí la importancia de revisar su situación en la salud psicológica y mental, pues al generarse estos estudios, garantizarían que talento humano sea más eficiente y ponga atención en los beneficios y apuestas por un verdadero ambiente de trabajo sano y socio emocionalmente tranquilo, donde se privilegie al ser docente como sujeto sensible, diverso y con excelente calidad de vida en el espacio donde trabaja. De acuerdo a lo anterior, se hace una búsqueda minuciosa de las diferentes fuentes de información encontradas en las principales bibliotecas del país y bases de datos documentales de instituciones educativas y universidades. Por eso se da relevancia a los diferentes postulados, conceptos, teorías y aportes a la investigación, la pedagogía y la salud psicológica y mental, cuya aplicación implica la revisión de cuestionarios a los docentes en general de algunos programas académicos, el caso de la Facultad de Ciencias de la Educación de la UPTC, para revisar la problemática y el marco del análisis de datos cualitativos y cuantitativos, con dos variables importantes a tener en cuenta síndrome de Burnout y comportamiento organizacional. Se rescata la importancia de trabajar desde la política institucional en el tema de salud psicológica y mental, como soporte del campo organizacional institucional, en donde todos los actores se ven beneficiados, si hay una verdadera política de salud psicológica y mental para sus educadores, desde apuestas claras, que conlleven a una salud psicológica y mental favorable, desde un clima laboral organizacional, posible como parte del clima organizacional

Recepción: 22 de Abril de 2021 / Evaluación: 18 de Mayo de 2021 / Aprobado: 26 de Junio de 2021

¹Posdoctora internacional en Investigación cualitativa. Doctora en Ciencias de la Educación. Magíster en Historia. Especialista en Gestión Educativa. Licenciada en Ciencias Sociales y Económicas, Estudiante de Psicología del Politécnico Gran Colombiano. Investigadora Grupo de investigación HISULA - Facultad Ciencias de la Educación, Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia (UPTC). Docente Licenciatura en Psicopedagogía con Énfasis en Asesoría Educativa y Doctorado en Ciencias de la Educación, Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia (UPTC) y catedrática Escuela de Administración Pública – ESAP. Email: claudia.figueroa01@uptc.edu.co. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4185-2923>.

²Doctora en Ciencias de la Educación. Magister en Tecnología Informática. Docente Licenciatura en Tecnología, Grupo de Investigación RESET, Facultad Seccional Duitama, Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia (UPTC). Email: claudia.saavedra@uptc.edu.co. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7981-4378>.

³Posdoctor en Educación, Ciencias Sociales e Interculturalidad. Doctor en Ciencias de la Educación. Magíster en Gobierno Municipal. Especialista en Gobierno y Políticas Públicas. Especialista en Planeación y Gestión del Desarrollo Territorial. Administrador Público. Grupo de Investigación Justicia Social Primo Levi, Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la UPTC. Email: pedro.sanchez02@uptc.edu.co. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7484-4607>.

sano y favorable soporte de la calidad de vida de cada uno de los educadores de la universidad en este caso de los programas académicos de la Facultad de Ciencias de la Educación.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, ambiente laboral, ambiente organizacional, docente, salud mental y psicológica y educación.

Abstract

With the intention of making visible opportunities for improvement in the workplace, this study focused on teachers who are affected by Burnout syndrome, being part of the difficulties in university organizational psychology, where workplace realities generate daily problems. in their health, hence the importance of reviewing their situation in psychological and mental health, since when these studies are generated, they would guarantee that human talent is more efficient and pays attention to the benefits and commitment to a truly healthy and emotionally friendly work environment. quiet, where being a teacher is privileged as a sensitive, diverse subject with an excellent quality of life in the space where he or she works. According to the above, a thorough search is carried out of the different sources of information found in the main libraries of the country and documentary databases of educational institutions and universities. That is why relevance is given to the different postulates, concepts, theories and contributions to research, pedagogy and psychological and mental health, whose application involves the review of questionnaires for teachers in general of some academic programs, the case of the Faculty of Educational Sciences at UPTC, to review the problems and framework of qualitative and quantitative data analysis, with two important variables to take into account Burnout syndrome and organizational behavior. The importance of working from the institutional policy on the issue of psychological and mental health is highlighted, as support for the institutional organizational field, where all actors benefit, if there is a true psychological and mental health policy for its educators, from clear bets, which lead to favorable psychological and mental health, from an organizational work climate, possible as part of the healthy and favorable organizational climate supporting the quality of life of each of the university educators, in this case of the academic programs. from the Faculty of Educational Sciences.

Keywords: Burnout syndrome, work environment, organizational environment, teaching, mental and psychological health, and education.

Introducción

El acelerado aumento de las problemáticas de riesgo en la salud por “El síndrome de Burnout (SB) o también conocido como síndrome de desgaste profesional, síndrome de sobrecarga emocional, síndrome del quemado o síndrome de fatiga en el trabajo fue declarado en el año 2000, por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un factor de riesgo laboral, debido a su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida del individuo que lo sufre” (Saborío e Hidalgo, 2015).

Es relevante revisar los aportes del trabajo de Quiceno y Vinaccia (2007), que señala en su artículo que el primer autor en usar el término fue Graham Green en una publicación en 1961, “A burnout case” en la que se describe la historia de un arquitecto atormentado espiritualmente que decide abandonar su profesión y retirarse en la selva africana”. Prosigue el autor sustentando que “La definición del “burnout” más consolidada es la de Maslach y Jackson (1981), quienes consideran que es una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico, cuyos rasgos principales son: Un agotamiento físico y/o psicológico, una actitud fría y despersonalizada en la relación hacia los demás y un sentimiento de inadecuación a las tareas que ha de realizar (Álvarez y Fernández, 1991, p.258).

Así lo anterior, el estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, este tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se correspondan o excedan de las capacidades o recursos trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades del mismo no coinciden con las expectativas de la cultura organizacional de una empresa (Paz, Castro y Pinto, 2019). A su vez, se afirman que es común asociar que el trabajo es una fuente de estrés en las personas, cuando se mantiene un desbalance entre las demandas que la persona ha de afrontar frente al estado de resistencia, sin que posea las condiciones para desarrollarlas, de ahí que una de las raíces sea de origen laboral. Se estima que alrededor del 23% de la población colombiana padece de estrés, uno de los principales problemas de salud del siglo XXI. Ahora bien, el estrés laboral, se presenta de diferentes formas, una de ellas es el “Síndrome de Burnout” o “estar quemado”.

La comprensión del estrés laboral desde la psicología ocupa un lugar destacado a la hora de revisar el tema de la condición humana en las empresas por las múltiples causas, el acelerado ritmo de vida, la carga laboral excesiva, la dinámica de pandemia por la COVID 19, el agotamiento físico mental, las emociones, el mal uso de la tecnología, la mala alimentación, contribuyen a un riesgo en la salud de las personas, esto hace que enfoquemos nuestra atención de cara a esta problemática.

Desde la mirada al comportamiento organizacional, vemos la incidencia en la salud y seguridad de los educadores como agentes sociales de la empresa del Estado, como es la universidad, donde se requiere unas condiciones favorables para el ejercicio de su misión, quien es un trabajador común y corriente, la cual se ve afectado en el diario vivir por su demanda de responsabilidades e interacción con cursos entre 5, 15, 25, 35 y 45 estudiantes por curso, según sea el curso teórico, práctico o teórico – práctico, son estudiantes que provienen de toda la geografía colombiana con múltiples intereses y realidades, y en donde como docente debe atender la docencia, la investigación y la extensión, en el marco de sus funciones, con calidad de vida, sin embargo, la realidad no se ajusta a una atención privilegiada por las mismas funciones que desempeña un docente universitario, en su salud psicológica y mental, pues se considera que hay falencias en su bienestar personal e institucional, pues se debería apuntar a una revisión exhaustiva de las condiciones de los docentes, apuntando a un clima laboral saludable a nivel institucional.

Así lo anterior, esta investigación se hizo un acercamiento frente al tema al estudio del síndrome de burnout analizando el comportamiento organizacional en sus educadores quienes son los trabajadores de la universidad, principalmente, en el área de educación, por eso se convierte así en un campo amplio del conocimiento que hoy es necesario abordar para la solución de los problemas de estrés laboral, revisar esas causas, riesgos, a partir de nuestros aportes académicos e investigativos.

¿Qué impacto tiene el síndrome de burnout en los docentes de los programas académicos de la Facultad de Educación de la UPTC, que repercuten en su salud psicológica y mental, en el marco del comportamiento organizacional y ambiente laboral?

Se trata de una institución de tradición histórica pedagógica de Tunja para el mundo, quien ha formado a un vasto número de profesionales, entre ellos los educadores(as) del país hasta hoy, la cual ha venido transformándose a tecnológica en la medida que se han dado múltiples reformas educativas, según Castro, e tal (2008), plantearon la necesidad de hacer ajustes en el marco de las transformaciones educativas y avances de los educadores y su formación, en armonía con las normativas institucionales.

De igual manera, la UPTC desde su creación 1953 y 1961, hoy UPTC, ha demostrado a nivel organizacional en su propio origen, una organización jerárquica, como empresa educativa inscrita por el MEN, que incide en sus políticas, en la planificación estratégica acorde a los ejes misionales de la universidad colombiana y en sus procesos de talento humano, articulando los

planes de desarrollo nacional con los institucionales asumiendo los retos y desafíos institucionales, como sustento y soporte del sistema educativo colombiano mediado por la Ley 30 de 1992, donde se ha trabajado sistemáticamente por los procesos de calidad a partir de las 3 acreditaciones de alta Acreditación institucional que se dio hasta 2021, se resalta el papel de la Facultad de Ciencias de la Educación, como lo ha señalado Figueroa (2016), por eso es una de las facultades más grandes de la universidad, por eso al destacar el número de funcionarios, docentes, estudiantes de 13 programas académicos de Licenciatura y frente a las dinámicas de bienestar universitario se observa dificultades en el apoyo a la salud psicológica y mental directamente por la universidad, señalando que las EPS, son las responsables, por eso se hacen llamados constantes a la revisión de la política universitaria donde se incluya el bienestar de los educadores empezando por programas de salud psicológica y mental para los educadores(as) y estudiantes, en este primero no existe hasta la actualidad, en cuyo valor se ha visto afectado el clima laboral y organizacional de los trabajadores de los programas académicos.

Área a intervenir: Síndrome de burnout en el área de educación

Es importante darse cuenta de las falencias que tiene cada organización, pero es indispensable generar una buena propuesta de intervención, que aumente significativamente la retención de personal en los cargos educativos que son los que presentan mayor rotación de personal, siendo esto algo beneficioso para la institución al disminuir sus costos y asegurar personal para la organización, así como para los trabajadores ya que estos asegurarían un mayor tiempo de trabajo dentro de la organización (Saldivia, 2013).

De acuerdo a lo anterior, toda organización está fundamentada en el capital humano, ya que este contribuye al desarrollo asertivo y adecuado de la misión y visión que tiene la misma, esto tiene como base los conocimientos, estrategias, competencias y demás características que conllevan al poder llevar a cabo las exigencias que se dan en el entorno laboral, cuyo sustento está mediado por talento humano.

Así mismo, con Hernández, Hernández & Mendieta (2013) ha sido relevante ofrecer y sobre todo garantizar a los trabajadores mejores oportunidades, desarrollo profesional, salarios competitivos o beneficios y un adecuado clima laboral, acorde a cada nivel y vinculación.

A través de una comunicación motivada, consentida y eficaz, como lo ha señalado (Sayago, 2009), se predicen e interpretan comportamientos, se evalúan y planifican estrategias que movilicen el cambio, se proponen metas individuales y grupales en un esfuerzo conjunto de beneficio común. Por estas razones, toda institución debe priorizar dentro de su estructura organizacional un sistema de comunicaciones e información que dinamice los procesos que la organización proyecta a nivel interno hacia su área de influencia.

El síndrome de Bournot en la gestión organizacional de talento humano

Muchas han sido las cifras y estadísticas que enfocan la inseguridad y competitividad, con las exigencias en los medios y cambios trascendentales; está claramente determinado que el síndrome de burnout enfoca el síndrome de agotamiento emocional, con ello está considerado según la organización mundial de la salud, (OMS) como una gran enfermedad laboral que conlleva a provocar el detrimento en la salud psicológica y mental en los trabajadores; desde los diversos enfoques podemos abordar diferentes perspectivas tridimensionales tales como: el sentimiento de bajos logros, el agotamiento emocional/ físico, la despersonalización cada uno de ellos define unánimemente, además de las consecuencias por el COVID 19, como lo ha planteado (Velandia. 2018), en la cual no se ha puesto atención a los efectos en el trabajador; este síndrome lo que en consenso se trata de englobar los diferentes sentimientos y actitudes que se producen principalmente en el marco laboral que cada una de las prestaciones de servicios.

Por eso el síndrome de Burnout, según estudios como el de (Acosta, 2014), el trabajo de los educadores en las universidades conlleva a estar constantemente revisando su salud psicológica y mental, por sus mismas funciones e interacción con un sinnúmero de estudiantes que provienen de tantos intereses y generaciones a las cuales hay una interacción constante en su quehacer cotidiano, el trabajo con 45 estudiantes por curso, las responsabilidades en los ejes misionales, las tareas, los compromisos y el ambiente laboral diverso, las problemáticas de salud física, psicológica y mental, aún hoy por el COVID 19, por la pandemia que está dejando secuelas, aqueja a los docentes, por eso son los más afectados, como se evidencia en las encuestas, junto a la poca o convivencia en el lugar de trabajo entre compañeros, estudiantes y funcionarios, unido a los problemas salud física, problemas en las cuerdas vocales, problemas de huesos, , osteomusculares, venas varices, depresión, estrés laboral, ambientes tóxicos y poco bienestar para mejorar la calidad de vida del trabajador(a) docente universitario.

Uno de los principales síntomas que se han originado dentro del campo laboral, son los conductuales, emocionales, y los psicosomáticos, como se evidencia en (Velandia, 2018; Bedoya, Castro, García, Severiche y Sierra, 2019), la cual existen múltiples incapacidades en los trabajadores, que afectan las condiciones favorables y regulares de trabajo, acordes al estrés laboral, la depresión, la desmotivación, baja energía y problemas de salud en general que afectan la vida laboral y los procesos académicos que requieren atención de la organización institucional, se convierten en señales de alarma y las dificultades para poder solucionar estas problemáticas, que además son invisibilizadas en el campo laboral, y que a la luz de estas temáticas hoy se hacen visibles.

Los problemas estuvieron asociados en este proceso, las formas leves, formas moderadas, formas graves, y formas extremas con ello se establecen los diagnósticos y los tipos de sintomatología.

Dentro de las variables se ha estudiado con importancia que las instituciones deben realizar un muy buen trabajo, verificando la organización y plantearlo de manera equitativa con cada uno de sus trabajadores, con ello se realiza un modelo gestión general laboral, del cual permite delimitar un organigrama con el fin de evitar que se generen algún tipo de conflictos, y así se especifican cada una de sus funciones que competen realizar en algunas las áreas, sobre todo en el tema de funcionarios y docentes, donde se ven afectados por la misma situación del cargo y las funciones al no darse las condiciones de bienestar laboral al interior de la institución, como pausas activas, tiempos de recreación, espacios de esparcimiento,, inclusive de acción conjunta donde no solo sea de trabajo, trabajo sino apoyado por un bienestar laboral en general.

En cualquier tipo de organización o empresa, es relevante, dejar claras las funciones, pero también como parte del talento humano, apoyar y revisar cuáles son los tipos de estrategias, que garanticen un bienestar personal de sus trabajadores, con el fin de darle a conocer a cada uno, sus responsabilidades y demás aspectos y metas trazadas para bienestar de toda la comunidad universitaria; por eso hay que conocer a sus trabajadores, apoyarlos y trabajar en pro de la calidad de vida de cada uno, entre mejor bienestar tenga el funcionario o docente, mejor será su rendimiento laboral, en el marco de la organización, como lo ha puntualizado (Molina, Castiblanco, y Olivares, 2018), existen diversidad de factores estresores, que afectan la vida laboral y la salud psicológica y mental , para nuestro caso de los educadores(as).

Las variables que desencadenan y los antecedentes que permiten ver su origen logran comprender las diferentes maneras de identificar, los aspectos personales de cada integrante de la institución, y ayudando a comprender los desencadenantes en las cuales enfocan lo personal, social y organizacional.

Dentro de ello encontramos características personales, y factores de riesgo relativos en el tipo de relación interpersonal, con ello nos damos cuenta que hay elementos asociados, y

cambios de manera supra organizativos; de los cuales están basados el bajo autoestima, tendencia a la sobre implicación emocional, baja autoeficacia, alto grado de idealismo, en los cambios tecnológicos; podemos hallar de manera cuantitativa y cualitativa el cambio en los programas.

Otro de los términos relacionados con la salud mental, que también se ha vuelto “común” y del que se ha empezado a hablar con frecuencia es el Síndrome de Burnout, ese padecimiento silencioso que se origina por estrés laboral crónico, que se va prolongando en el tiempo y que ha influido directamente en el incremento del ausentismo laboral (Tacar, P., Rodríguez, Y., & Candel, R., 2012). Este fenómeno ha sido analizado desde diversas perspectivas, tanto a nivel psicológico- individual en el que se entiende el síndrome como una consecuencia nociva por la idealización y búsqueda de excelencia constante en el ejercicio de la profesión; y a nivel psicosocial, en donde se analiza el fenómeno a partir de condiciones ambientales que lo disparan o reducen (Esteras, J., Chorot, P. & Sandin, B., 2018).

Una de las medidas y estrategias principales y recomendaciones para poder mitigar esta problemática que surge en la universidad es considerar programas que impliquen las autoevaluaciones, y poder desarrollar estrategias cognitivas con la fuente principal de mitigar el estrés, y poder así mismo neutralizar las consecuencias negativas, desde cualquier tipo de experiencia.

Es importante abordar el síndrome de Burnout teniendo claro cuál es su definición y las conceptualizaciones que se manejan en la actualidad, debido a que no tiene una sola enunciación; por el contrario, a lo largo de la historia varios autores han expuesto su enunciación desde sus perspectivas. Sin embargo, se podría decir que la mayoría de los conceptos tienen una traducción similar como un agotamiento mental y físico que se presenta en los empleados.

El Síndrome de Burnout

El nombre del síndrome viene del inglés to burn: quemarse, burnout: haberse quemado y se conoce como la respuesta al estrés laboral, este fenómeno fue descrito en 1974 por primera vez por Freudenberg, referenciado en Zuluaga y Moreno lo definen como: Un sentimiento de existencia gastada y de fracaso que resultaba de la sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador, (Zuluaga & Moreno, 2012, pág. 208).

La psicóloga Cristina Maslach dos años más tarde, también observó que algunos trabajadores que tenían contacto con el público terminaron agotándose emocional, física y psíquicamente después que se dedicaran a mejorar laboralmente hasta estar satisfechos profesionalmente. (Cantorna, Martínez, Santos, & Crego, 2012). Por su parte, Cherniss (1980), citado por Hernández, Teherán, Navarrete, & León (2007), define este fenómeno como resultado de la tensión del trabajo y que se caracteriza por el cambio negativo de actitudes y el comportamiento de los profesionales. Más tarde, en 1997, Gil Monte defiende este síndrome burnout como una experiencia personal que reúne actitudes, sentimientos y cogniciones de carácter nocivo al presentarse alteraciones, disfunciones y problemas subjetivos que alteran su capacidad laboral (Gil-Monte, 2003, pág. 188).

Así mismo, según Kahill (1988), citado en Hernández, Teherán, Navarrete, & León (2007), define “El Burnout se define como síndrome por distrés interpersonal crónico en el ejercicio laboral, está caracterizado por sentimientos de autoeficacia reducida, desanimo, despersonalización y fatiga, vinculados a situaciones crónicas de demandas tanto vividas como excesivas en el ámbito laboral”. La Organización Mundial de la Salud (2000) que citada en un texto de Saborio Morales & Hidalgo Murillo (2015), lo precisa como la “sintomatología de deterioro laboral, síndrome de exceso emocional, síndrome del quemado o síndrome de fatiga en el trabajo”.

Estas definiciones al SB lo muestran como una reacción de los individuos ante las exigencias personales que se proyectan laboralmente, por esto se puede decir que a nivel general dicho síndrome se conoce como un conjunto de síntomas de carácter psicológico que genera una sensación de estar muy agotado de manera emocional y psicológicamente (agotamiento emocional); una respuesta negativa insensible y excesivamente fría (despersonalización) y un declive de los sentimientos de la competencia y de los buenos resultados en el propio trabajo (reducción en la realización personal), hechos que provocan un descontento de las personas consigo mismas e insatisfechas con sus logros en el trabajo; definición planteada por Maslach & Jackson (1981) y citado en Diaz (2016). Incluso, recientemente, se ha explicado que el burnout es un mecanismo de defensa en profesionales con un ideal utópico y una misión ambiciosa, que al ser confrontadas con la realidad generan una no satisfacción de los objetivos y que se evidencia en acciones negativas para la persona dentro de una institución o empresa (Lecca, 2017).

Comportamiento organizacional

Cuando se tiene en cuenta este tipo de estudio para un programa o institución educativa, como es la universidad, existen tendencias fundamentales para crear las condiciones que incidan en el factor humano y la estructura de la organización, porque desde allí, se dimensiona la organización, sus características y efectos, la cual se pone a disposición para su crecimiento, desarrollo y desafíos que inciden en el desempeño laboral de los trabajadores, la mayor parte de tiempo los trabajadores pasan en una empresa, por lo tanto, requiere atención como organización.

El comportamiento organizacional según Gordon (2000), hace referencia a cómo los sujetos o grupos influyen en relación entre personas y la organización para direccionar hacia sus objetivos comunes acordes a su filosofía para la cual están hechas y dentro del estudio estas se han determinado en el campo interdisciplinar como parte de la realidad en las personas y grupos que interactúan, se enmarca en un campo interdisciplinar.

Es parte fundamental la acción de los sujetos que hacen parte de la empresa a partir de su personalidad, actitud, percepción, aprendizaje y motivación y en el caso de grupos tiene en cuenta las funciones, formación de equipos y manejo de conflictos.

En cada escenario de trabajo se da una interacción entre individuos, que posibilita un aporte significativo a las transformaciones, a los retos y desafíos que asumen desde diferentes formas de competitividad en una empresa (Schermerhorn, 2007).

Características del comportamiento organizacional

El comportamiento organizacional hace parte de una disciplina científica, en tal sentido su abordaje parte de un sustento teórico que enmarca el objeto de estudio y el campo de conocimiento organizacional.

De igual manera, se enfoca a la identificación de diferentes situaciones y se aborda desde un componente de científicidad y contribuye al mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores como son los educadores, en un marco en este caso de sus condiciones y calidad de vida de estos. (Chiavenato, 2009).

Niveles

Macroperspectiva que hace referencia la organización como tal en un marco de comportamiento, la organización. Mientras la perspectiva intermedia que corresponde al grupo y lo que depende la organización una macroperspectiva (organización - individuo y es donde más actúa la psicología) Genese, Romero & Tinedo (2001).

Factores de la dimensión individual

Factores del síndrome de Burnout

Es importante identificar cuáles son aquellos factores que desencadenan dicho síndrome, pese a que no existe un factor específico, Edelwich & Brodsky (s.f) citado en García & otros (2016), han podido identificar tres posibles causas las cuales son:

- Personales: edad, sexo, variables familiares.
- Laborales: condiciones de la institución o empresa.
- Sociales: percepción positiva e individual hacia los demás. (pág. 6)
- Cuando se hace referencia a las causas personales, se habla de:
- Edad: relacionada con la experiencia.
- Sexo: hay la tendencia que las mujeres pueden sobrellevar las relaciones conflictivas en el trabajo

Variables familiares: una armonía familiar permite sobrellevar una armonía emocional.

Causas laborales: hace alusión al recurso humano, organización laboral, bienestar laboral, remuneración salarial, sobrecarga de trabajo, poca empatía en el equipo de trabajo.

Causas sociales: hace referencia a obtener y mostrar prestigioso status laboral y económico hacia los demás. Dentro de estas tres causas comunes, se pueden identificar la existencia de otros factores que desarrollan el SB, los cuales son: 13 - Factores del entorno: como el fallecimiento de familiares, uniones maritales, divorcios, nacimiento de hijos.

Formación profesional: se tiene en cuenta las capacidades profesionales y perfil profesional, mayor conocimiento teórico, dificultades en el desarrollo de habilidades socio emocionales, dificultades en el manejo de habilidades sociales, problemas de autocontrol emocional, dificultades en el manejo de funciones sustantivas del trabajo a nivel laboral. Según Caprio (2002) citado en Ayala & Sphan (2006), se pueden mencionar otros factores que posibilitan el SB tales como: poca capacidad en la ejecución de las actividades laborales, las extensas jornadas laborales, agotamiento, poca reacción a las demandas laborales, la incompatibilidad entre expectativas y el cumplimiento de funciones; el exceso de funciones y a veces el desconocimiento sobre funciones, metas o procedimientos laborales, la carencia de equidad organizacional, las débiles relaciones entre compañeros de trabajo, la participación nula en la toma de decisiones, exceso de trabajo en el hogar y poca atención a la familia, poca posibilidad de poder ascender en el trabajo. Como menciona Chermiss (s.f) citado en Garcés & Carlin (2010), estos factores personales, laborales y sociales fomentan una acomodación de índole psicológica entre trabajo estresante y trabajador estresado, dicho estrés que termina desarrollando el SB y que según Forbes se pueden distinguir tres fases: - Fase de estrés: cuando hay desacuerdo entre las peticiones laborales y los recursos que tiene para laborar, desequilibrio entre bienestar docente y funcionarios y administrativos, el trabajador para responder a las mismas. - Fase de agotamiento: donde se presentan demostraciones crónicas de ansiedad, rigidez, agotamiento y angustia. - Fase de cambios de conducta o de agotamiento defensivo. (Forbes Álvarez, 2011, pág. 2).

Factores de la dimensión grupal

Factores del entorno: como el fallecimiento de familiares, uniones maritales, divorcios, nacimiento de hijos.

Formación profesional: mayor conocimiento teórico escasas habilidades sociales, bajo auto-control emocional, desconocimiento de las funciones laborales. Según Caprio (2002) citado en Ayala & Sphan (2006), se pueden mencionar otros factores que posibilitan el SB tales como: poca capacidad en la ejecución de las actividades laborales, las extensas jornadas

laborales, agotamiento, poca reacción a las demandas laborales, la incompatibilidad entre expectativas y el cumplimiento de funciones; el desconocimiento sobre funciones, metas o procedimientos laborales, la carencia de equidad organizacional, las débiles relaciones entre compañeros de trabajo, la participación nula en la toma de decisiones, poca posibilidad de poder ascender en el trabajo. Como menciona Chermis (s.f) citado en Garcés & Carlin (2010), estos factores personales, laborales y sociales fomentan una acomodación de índole psicológica entre trabajo estresante y trabajador estresado, dicho estrés que termina desarrollando el SB y que según Forbes se pueden distinguir tres fases:

Fase de estrés: cuando hay desacuerdo entre las peticiones laborales y los recursos que tiene el trabajador para responder a las mismas.

Fase de agotamiento: donde se presentan demostraciones crónicas de ansiedad, rigidez, agotamiento y angustia. - Fase de cambios de conducta o de agotamiento defensivo. (Forbes Álvarez, 2011, pág. 2)

Instrumento

Una de las formas de cuantificar y diagnosticar este síndrome es el cuestionario de Cristina Maslach en 1986, llamado Maslach Burnout Inventory (MBI) que ha sido usado en diferentes poblaciones con variados idiomas; además, se mostró que es un método confiable y válido para medir la intensidad del síndrome en un 90%. Esta escala mide tres tópicos del síndrome: realización individual, despersonalización y agotamiento emocional; está conformado por veintidós aseveraciones sobre actitudes y emociones del profesional en su labor relacionada con otras personas, en este caso con los usuarios del centro penitenciario para jóvenes menores de edad. La escala se mide cualitativa y cuantitativamente según los siguientes niveles: nunca (0), pocas veces al año o menos (1), una vez al mes o menos (2), unas pocas veces al mes o menos (3), una vez a la semana (4), pocas veces a la semana (5) y todos los días (6) (Miravalles, s.f, pág. 1) y sus puntuaciones se consideran bajas por debajo de 34, con las siguientes sub escalas: - Sub escala primera, o de agotamiento emocional consta de 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20), su puntuación máxima es de 54 y valora la vivencia de estar emocionalmente exhausto por las constantes demandas del trabajo. - Subescala segunda, o de despersonalización, está formada por 5 ítems (5, 10, 11, 15 y 22), su puntuación máxima es 30 y valora el grado de frialdad y distanciamiento que cada persona reconoce en sus actitudes. - Subescala tres, o de realización personal, está compuesto de 8 afirmaciones (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21), su puntuación máxima es 48 y evalúa sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo (Burnout). Las apreciaciones altas en las dos primeras subescalas, pero que disminuye en la tercera demuestran presencia del síndrome, esta prueba permite calcular la periodicidad y la intensidad con la que se sufre el SB

Método

Tabla 1. Aspecto evaluado - Realización personal

Aspecto evaluado	Preguntas	Indicios de síndrome
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	Menos de 34
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	Más de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22	Más de 9

Fuente: elaboración propia.

La metodología de investigación se basa en una investigación mixta (cualitativa y cuantitativa) por cuanto da los elementos desde la experiencia vivida, sus dinámicas y acciones de los sujetos como lo ha planteado desde los datos más relevantes como lo plantean Denzin y Lincoln (2002) desde la misma profundidad y proceso de triangulación, en el plano cualitativo como cuantitativo unido al trabajo que ha desarrollado Hernández, Fernández y Baptista (2003)

cuando señala una integración de estrategias de recolección de información y la aplicación del método a través de etapas que el mismo Driessnack et al. (2007).

El método mixto. Para Driessnack, Sousa y Costa (2007): “(...) los métodos mixtos se refieren a un único estudio que utiliza estrategias múltiples o mixtas para responder a las preguntas de investigación y/o comprobar hipótesis”. Los estudios propuestos fueron fortaleciendo esas aproximaciones investigativas y dieron origen a planteamientos teóricos interesantes, acerca de su validez y de los procedimientos de triangulación. Desde esa perspectiva, Driessnack et al. (2007), señalan que la triangulación”, es un instrumento válido en el proceso investigativo.

Los instrumentos de investigación según los autores Alberto, J & Ariel, C (2006) plantean la confrontación de técnicas en esa interacción sujeto, campo y trabajo del investigador, en armonía con el paradigma desde la observación directa, entrevista semiestructurada a los educadores y documentos bibliográficos encontrados como fuentes primarias y secundarias encontradas en las bibliotecas de la UPTC y en las bases datos bibliográficas.

Una vez realizada la revisión bibliográfica en temas claves como la definición del Síndrome de Burnout, sus orígenes, factores, consecuencias y enfermedades derivadas a partir de la presencia del SB y estrés laboral, se deben establecer estrategias para afrontar y disminuir el SB en los docentes en general quien prestan un serio a la educación superior, se realizó cuestionario a algunos de los docentes del área pedagógica de la Facultad de Ciencias de la Educación de la UPTC, para conocer la dinámica de trabajo, los problemas que se presentan en relación con su salud y, finalmente, saber cómo este docente previene, aborda y disminuye los casos de síndrome de Burnout.

Los participantes

Los participantes son educadores de ambos sexos, quienes laboran en la Facultad de Ciencias de la educación de la UPTC, seleccionados al azar, sobre todo en las áreas pedagógicas y psicopedagógicas, estos últimos son los que están todo el tiempo comprometido con sus programas académicos, corresponde a 23 docentes quienes respondieron cuestionario, sin dejar de lado la observación y las percepciones de los mismos.

Aplicación del Instrumento

Se realiza la aplicación del instrumento (cuestionario) a algunos docentes del área pedagógica de la Facultad Ciencias de la Educación de la UPTC, de acuerdo con el siguiente cuestionario:

Tabla 2. Resultados subescala

Aspecto evaluado	Preguntas	Indicios de síndrome
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	Menos de 34
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	Más de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22	Más de 9

Fuente. Elaboración propia.

Estrategias para implementar

Aunque algunos estudios ratifican que la intensidad de estrés del individuo es en gran medida de la capacidad de enfrentar los sucesos del diario vivir de las personas, no significa que no se fomenten espacios laborales que ayuden a prevenir y gestionar las probabilidades de sufrir la enfermedad, evitando pérdidas a nivel individual y organizacional. Por el momento, no existen medidas paliativas o terapéuticas que sean totalmente efectivas en todos los casos para la reducción del estrés en las diferentes laborales, se propondrá algunas maniobras de las

que se espera que aporten a la reducción del estrés, en especial, al Síndrome de Burnout. A nivel individual lo ideal es que los trabajadores realicen ejercicio físico moderadamente o practicar meditación con el apoyo de bienestar universitario a nivel institucional y desde la persona crear un hábito de ejercicio sano en el tiempo libre para ello. Sin embargo, la exigencia del cumplimiento de los lineamientos, estrategias de seguridad en el trabajo, que mejore el bienestar laboral, ayudando al agotamiento emocional de la carga diaria y su rendimiento laboral.

Es de vital importancia realizar estrategias de forma individual y organizacional, las primeras estarían compuestas de charlas que muestren los síntomas del estrés y las consecuencias que puede tener en caso de convertirse en Síndrome de Burnout y entre las segundas se implementarán espacios que permitan un control y progreso positivo en el bienestar y la salud de los educadores, las cuales están propuestas de la siguiente forma:

A nivel individual: En esta primera fase de las estrategias a implementar, es conveniente aclarar que son actividades realizadas en grupo, pero buscan la reflexión personal sobre las temáticas propuestas.

Actividad 1: Llamada “stop al estrés” que consiste en la explicación sobre qué es el estrés, qué relación tiene con el Síndrome de Burnout y cómo se refleja en docentes en el ámbito laboral, mediante una presentación en power (se puede hacer con distintos programas, dependiendo cada estrategia, la idea es variar cada encuentro) pinte que explique, en primera instancia, el objetivo del inicio de la campaña preventiva y reductiva de elementos de estrés, en especial al SB.

Actividad 2: Denominada “distribuyamos el tiempo” que busca reflexionar sobre la importancia de recordar las prioridades personales y el cumplimiento de un proyecto de vida laboral, sin dejar a un lado las obligaciones laborales.

Es así como a nivel organizacional: se buscará promover ambientes que mejoren la motivación, sus capacidades intelectuales, sin descuidar el bienestar individual de cada docente, mediante actividades como:

Realización de pausas activas: se iniciará campañas para trabajar de forma constante tanto en las horas de las mañanas como en horas de la tarde (5 minutos cada 2 horas), breves descansos que sirvan para recuperar energía, mejorar el desempeño y la eficiencia en el trabajo; mediante técnicas de relajación o respiración, estiramiento de músculos, ejercicios para los sentidos, etc.

Visita al médico: remisión a valoración con medicina general para determinar los casos de los educadores, que son algunos más propensos a presentar tensión o estrés y poder iniciar tratamiento en caso de requerirlo.

Espacios de ocio: implementación de más momentos de recreación que permiten la integración de los educadores, ya sea por programa o facultad, como actividades recreativas que mejoren el estado anímico, psíquico, físico y emocional de los educadores y así se fortalezca las acciones que se realizan en torno al mejoramiento de las relaciones interpersonales, que favorezca la salud física, mental y psicológica del docente.

Formación personal: reforzar espacios de formación complementaria, ya que una de las características antes vistas del SB era el desgaste causado porque las expectativas no se cumplían, con espacios de bienestar, capacitación y mejoramiento de la calidad de vida laboral, creación de talleres de bienestar universitario, son percepciones de los docentes, un malestar para que no solo se tenga en cuenta a los funcionarios administrativos, sino también a los docentes en programas de promoción de la salud física, mental y psicológica.

Recomendaciones

El trabajo desde la psicología organizacional definitivamente es un apoyo a talento humano, lo cual se debe preservar una salud física, mental y psicológica en el educador, así todos ganamos, cuando hay una verdadera apuesta por la salud de los educadores(as), se pueden hacer stop al estrés.

Stop al estrés

La exposición sobre el estrés iniciará de la siguiente forma, la cual se realiza una dinámica que consiste en repartir un globo a cada educador(a) que participa para que piense en situaciones de estrés mientras infla el globo poco a poco, una vez inflado se amarrará a los tobillos de las personas, quienes empezarán a bailar por parejas y buscarán estallar las bombas de los compañeros sin dejar de bailar ni soltarse de la pareja, respondiendo preguntas de interés a los docentes. De igual manera.

Actividades de profundización: por ejemplo: proyección de videos sobre el caso este de Walt Disney” (ver en <https://www.youtube.com/watch?v=v736ggexnVg>) y apoyo de lecturas y uso de la inferencia, aplicado a la vida misma y de nivel crítico, lo de momentos estresantes, dar soluciones a nuestra vida misma, con preguntas de apoyo a estas actividades, siempre cerrando cada actividad, otras son tiempo libre, etc.

Resultados

En cuanto a la realidad de los resultados se evidencia que, en la subescala, la de agotamiento emocional, el 44 % de los docentes considera que se encuentran agotados emocionalmente por múltiples factores, entre ellos, la monotonía, las constantes problemáticas que produce el trabajo, un ambiente laboral pesado, de los cuales podemos mencionar el exceso de tiempo personal empleado para el trabajo, evaluaciones y responsabilidades en los 3 ejes misionales.

En el nivel de despersonalización, donde se aprecia el grado que cada uno de los educadores reconoce como actitudes de desapego y distanciamiento, el porcentaje fue de 15%, con un porcentaje alto se considera que, a pesar de ser un trabajo altamente demandante en dedicación, entrega y tiempo, es una labor reconfortante para los profesores, consideran que lo importante es que su trabajo se ve recompensado con la satisfacción personal del deber cumplido, al realizar el ejercicio misional de la universidad y compromiso institucional con sus estudiantes y quienes lo rodean.

En la última escala, donde se aprecia las emociones de auto eficiencia personal en el trabajo, el puntaje fue de 41%. Esto indica que, en todos los aspectos evaluados, y teniendo en cuenta las puntuaciones del MBI, hay indicios del SB que superan el rango mínimo de lo propuesto por el mismo cuestionario.

Conclusiones

Desde la visión del comportamiento organizacional es fundamental reconocer los aportes teórico-prácticos de la investigación a un área tan fundamental como es el trabajo de algunos docentes del área pedagógica de la Facultad de Educación de la UPTC, como lo planteó Mayo (2004) frente al proceso de liderazgo y mejoramiento de la productividad en la universidad, a partir de la comprensión, el trabajo humano y las estrategias propias de la organización para su mejoramiento.

Determinante en este proceso organizacional, lograr que los educadores cambien su condición de estrés laboral por procesos adaptación más flexibles y estratégicos en el campo laboral al servicio de la educación colombiana, desde su propio trabajo personal y sus iniciativas.

En esta investigación se pudo comprobar que el instrumento utilizado muestra que los educadores, permitió detectar que el SB está latente en la universidad, en especial porque en los educadores se presentan de forma continua síntomas y casos de problemas de salud física, psicológica y mental, con dificultades en muchos casos en el trabajo cotidiano en algunos casos irregular, pero que a partir de este estudio se pretende visibilizar la problemática institucional.

Está demostrado que, al tener el síndrome de burnout, coexisten otras problemáticas en la salud, que afectan la vida cotidiana, como cefaleas, dolores de espalda, lumbalgias, etc., con los cuales es de atención prioritaria en el sistema de salud de cada educador(a).

Con los constantes comentarios sobre las pocas horas de recreación, y tiempo dedicado a la familia, no utilización de pausas activas sobre todo cuando se usan equipos de cómputo, a una intensidad en el trabajo, inclusive fuera del horario laboral, estos tópicos son característicos del síndrome. A nivel general, los porcentajes arrojados en la encuesta indican presencia del SB según la escala MBI y son puntajes que generan una atención considerable, por no decir alarmante.

Aunque en los resultados, no se mostró distinción alguna por mostrar los porcentajes diferenciados entre hombres y mujeres, se debe poner atención en esta crisis, ser referentes positivos de hábitos saludables, realización de talleres de cuidado de la salud física, psicológica y mental, programas de bienestar laboral, en este caso universitario, talleres pedagógicos que permitan el fortalecimiento de sus habilidades personales y manejo de emociones, en cada programa de la facultad.

Por ello, se hace necesario la implementación de diferentes actividades y programas que ayuden a reducir los niveles de estrés, mejore el bienestar de los educadores y les permita una estabilidad socio emocional.

Es importante darse cuenta de las falencias que tiene la institución a nivel de bienestar docente universitario, no solo dejarlo en manos de las cajas de compensación familiar, sino a nivel interno, como sucede con los trabajadores y funcionarios en la universidad, ya que los docentes la pasan la mayoría de tiempo en la institución, lo cual requiere espacios para su bienestar al interior de la universidad.

Es indispensable generar una buena propuesta de intervención que aumente significativamente el bienestar y una salud favorable, que incida en el cuidado de la salud física, psicológica y mental de los educadores pues asegurarían una mayor calidad de vida laboral, la cual se benefician todos (Saldivia, 2013).

De acuerdo con Hernández, Hernández & Mendieta (2013) es importante ofrecer y sobre todo garantizar a los educadores mejores condiciones de bienestar y oportunidades para mejorar el clima laboral, a través de una comunicación asertiva y motivada, consentida y eficaz, se predicen e interpretan comportamientos, se evalúan y planifican estrategias que movilicen el cambio, se proponen metas individuales y grupales en un esfuerzo conjunto de beneficio común.

Por estas razones, toda institución debe priorizar dentro de su estructura organizacional un sistema de comunicaciones e información, que dinamice los procesos que la organización proyecta a nivel interno hacia su área de influencia a través de los diferentes medios que posee. (Sayago, 2009).

Es preciso señalar que se pueden abrir varias investigaciones a futuro, debido a que se puede presentar otras variables que no se tuvieron en cuenta como el tema de estabilidad en el trabajo, temas económicos, familiares, etc., que afectan la salud socio emocional de los educadores.

Referencias bibliográficas

- Aguilar N., Aquino A. Síndrome de Burnout en Los docentes de La Universidad Nacional de Huancavelica, 2016. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica. [Internet]. 2018. [acceso: 16/08/2020]. Disponible en: <https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1622/TESIS%20AGUILAR%20ESTRADA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Álvarez Gallego, E y Fernández Ríos, Luis. (1991). El Síndrome de "Burnout" o el desgaste profesional (1): revisión de estudios. p.258. Disponible en: <http://revistaaen.es/index.php/aen/article/view/15231/15092>
- Amutio, K. A. (2004). Afrontamiento del estrés en las organizaciones: un programa de manejo a nivel individual/grupal Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, vol. 20, núm. 1, 200 pp. 77-93 Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid. (Madrid). España. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231317996006.pdf>
- Alvites C. (2019). Estrés docente y factores psicosociales en docentes de Latinoamérica, Norteamérica y Europa. Propósitos y Representaciones. [revista en internet]. [acceso: 16/07/2020]; 7(3): 141-178. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.393>
- Apiquian Guitart, Alejandra. (2007) El Síndrome del Burnout en las empresas. Recuperado en 05 de octubre de 2021, de <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf>
- Arias W., Huamani J., Ceballos K. Síndrome de Burnout en profesores de escuela y universidad: un análisis psicométrico y comparativo en la ciudad de Arequipa. Propósitos y Representaciones. [revista en internet]. 2019. [acceso: 12/07/2020; 7(3): 72-91. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.390>
- Bedoya, E., Castro, A., García, M., Severiche, C. y Sierra D. (2019). Calidad y seguridad percibida en la prestación de los servicios de urgencias de una clínica de tercer nivel en Cartagena de Indias-Colombia. En Merino, V., Chirinos, Y., Martínez, E. y Martínez, C. *Gestión del Conocimiento. Perspectiva Multidisciplinaria* (Vol. 7, p. 289-308). Colombia: Fondo Editorial Universitario de la Universidad Nacional Experimental Sur del Lago Jesús María Semprún https://www.researchgate.net/publication/350567853_Calidad_y_seguridad_percibida_en_la_prestacion_de_los_servicios_de_urgencia_de_una_clinica_de_tercer_nivel_en_Cartagena_de_Indias-Colombia
- Denzin, N. y Lincoln, Y. [Eds.]. (2002, noviembre). The Qualitative Inquiry Reader [El lector de investigación cualitativa]. Forum: Qualitative Social Research, 3(4), Art. 35. Recuperado de <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/viewArticle/780/1692>
- Driessnack, M., Sousa, V. y Costa, I. (setiembre-octubre, 2007). Revisión de los diseños de investigación relevantes para la enfermería: parte 3: métodos mixtos y múltiples. Revista Latinoamericana de Enfermagem, 15(5), 179-182. Recuperado de http://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n5/es_v15n5a24.pdf
- Forbes Álvarez, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. Éxito Empresarial, 2.
- Garcés, d. l., & Carlin, M. (2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. Analogías de psicología, 3.
- García, C. P., Gatica, B. M., Cruz, S. E., Gatica, K. L., Vargas, H. R., Hernández García, J., . . . Macías, D. D. (2016). Factores que detonan el síndrome de burn-out. Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración, 6.

- García, S. (2011). Qué es el estrés ocupacional, enfermedades derivadas y reconocidas por la Legislación Colombiana. *Revista CES. Salud Pública*,
- García, Sosa. (2011). Qué es el estrés ocupacional, enfermedades derivadas y reconocidas por la Legislación Colombiana. *Revista CES. Salud Pública*.
- Gil-Monte, P. R. (2003). Burnout syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo? *Revista de Psicología del Trabajo y de las*, 188
- Gil-Monte, P. R. (2003). Burnout syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo? *Revista de Psicología del Trabajo y de las*, 188.
- Hernández L., Cenicerós D. Autoeficacia docente y desempeño docente, ¿una relación entre variables?. *Innovación Educativa*. [revista en internet]. 2018. [acceso: 15/07/2020]; 18(78): 171-192. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-26732018000300171&lng=es&tlng=es
- Hernández, G. T., Teherán, V. O., Navarrete, Z. D., & León, I. A. (2007). El síndrome del Burnout: una aproximación hacia su conceptualización antecedentes modelos explicativos y de medición. En O. E. Tirso Javier Hernández García, *El síndrome del Burnout: una aproximación hacia su conceptualización antecedentes modelos explicativos y de medición* (pág. 52).
- Hernández, G., Hernández, Y. & Mendieta, A. (2013) Modelo de rotación de personal y prácticas organizacionales. *Historia y Comunicación Social* (pág. 22).
- Hernández, G., Hernández, Y. & Mendieta, A. (2013) Modelo de rotación de personal y prácticas organizacionales. *Historia y Comunicación Social* (pág. 22).
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2003). *Metodología de la investigación* (3ª ed.). México: Editorial Mc Graw-Hill.
- Ibarra M., Erazo P., Gallego F. Síndrome de burnout en profesores de una institución de educación superior de Manizales, Colombia. *Revista de Investigaciones UCM*. [revista en internet]. 2018. [acceso: 12/07/2020]; 18(32), 69-83. Disponible en: <http://www.revistas.ucm.edu.co/ojs/index.php/revista/article/view/114>
- Lecca, M. C. (2017). Universidad Cesar Vallejo. Repositorio digital institucional. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/18395/Lecca_MCH.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (s.f) *La organización del trabajo y el estrés*. Organización Mundial de la Salud, Retrieved from https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1
- Llanque Nieto, Pablo A. (2014). Rasgos de personalidad y síndrome de Burnout en personal de salud de la unidad de quemados y cirugía plástica del "Hospital de Clínicas" de la ciudad de La Paz. *Revista de Investigación Psicológica*, (12), 93-115. Recuperado en 05 de octubre de 2021, de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-30322014000200006&lng=es&tlng=es.
- López E., Zacarías H. Síndrome de burnout en docentes universitarios durante dictado de clases virtuales. (2020). *Desafíos*. [revista en internet]. [acceso: 02/11/2020]; 11(2): e209. Disponible en: <https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.2.209>
- Mayo, E. (2004) *Critical Evaluations in Business and Management*, Ed. John Cunningham Wood, Michael C. Wood. Recuperado de https://books.google.com.co/books?id=rK4QQHDFln0C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbg_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Maslach C., Jackson S., Leiter M. (1997). *The Maslach Burnout Inventory-Test Manual*. The Scarecrow Press [internet]. [acceso: 15/07/2020]. Disponible

- en: https://www.researchgate.net/publication/277816643_The_Maslach_Burnout_Inven_tory_Manual
- Montero K., Cortés G., Hernández A. (2020). Síndrome del burnout en policías de Colombia y su relación con el sistema de beneficios e incentivos. *Revista Logos, Ciencia & Tecnología*. [revista en internet]. [acceso: 10/12/2020]; 12(2): 32-43. Disponible en: <https://doi.org/10.22335/rlct.v12i2.1161>
- Ozamiz N., Dosil M., Picaza M., Idoiaga N. (2020). Niveles de estrés, ansiedad y depresión en la primera fase del brote del COVID-19 en una muestra recogida en el norte de España. *Cadernos de Saúde Pública*. [revista en internet]. [acceso: 10/08/2020]; 36(4). Disponible en: <https://doi.org/10.1590/0102-311x00054020>
- Palacios B. (2018). Estrés y burnout en docentes de la facultad de Psicología. Cuenca: Universidad de Cuenca. [internet]. [acceso: 15/07/2021]. Disponible en: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30374/1/Trabajo%20de%20titulaci%C3%B3n.pdf>
- Paz Marcano, A., Castro, A. y Pinto, E. (2019). Responsabilidad social interna como estrategia de calidad de vida en empresas petroquímicas de Venezuela. En Paz, A. y Paz, U. *Organizaciones vinculantes. Nuevos desafíos en la gerencia global* (Vol. 1, p. 1). Colombia: Pragmática Editores https://www.researchgate.net/publication/350567636_Responsabilidad_social_interna_como_estrategia_de_calidad_de_vida_en_empresas_petroquimicas_de_Venezuela
- Pesantéz, S. & Guapacaza, D. (2011-2012). Análisis de comportamiento organizacional del personal docente administrativo y de servicios de la Universidad Politécnica Salesiana sede Cuenca. Recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1939/12/UPS-CT002338.pdf>
- Quiceno, Japcy Margarita, & Vinaccia Alpi, Stefano (2007). Burnout: "síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)". *Acta Colombiana de Psicología*, 10(2), 117-125. [fecha de Consulta 19 de Septiembre de 2021]. ISSN: 0123-9155. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=79810212>
- Ramírez J., Castro D., Lerma C., Yela F., Escobar F. (2020). Consecuencias en la salud mental de la pandemia de COVID-19 asociada al aislamiento social. *Colombian Journal of Anesthesiology*. [revista en internet]. [acceso: 20/10/2020]; 48(4): e930. Disponible en: <https://doi.org/10.5554/22562087.e930>
- Rodríguez, V., Peñuela, D., y Pulido, O. (2008). De la profesión a la función docente: una mirada a la formación de los maestros desde los estatutos 2277 de 1979 y 1278 de 2002. *Cuadernos de Psicopedagogía*, (5), 45 - 60. <https://doi.org/10.19053/17949580.525>
- Saborio Morales, L., & Hidalgo Murillo, L. F. (2015). Síndrome del Burnout. Costa Rica: Med. Leg. Costa.
- Saborío Morales, Lachiner, & Hidalgo Murillo, Luis Fernando. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 119-124. Consultado septiembre 15, 2021, Disponible en: http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014&lng=en&tlng=es.
- Saldivia, M. (2013) Propuestas de intervención en la rotación de personal en la empresa Cruz del Sur, orientado a los cargos de Conductores y Auxiliares de buses interurbanos (tesis pregrado). Universidad Austral de Chile. Chile.
- Saldivia, M. (2013) Propuestas de intervención en la rotación de personal en la empresa Cruz del Sur, orientado a los cargos de Conductores y Auxiliares de buses interurbanos (tesis pregrado). Universidad Austral de Chile. Chile.
- Sánchez P. (2020). Síndrome de burnout en docentes de una Institución Educativa Nacional de la Victoria, septiembre a diciembre. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de

- Mogrovejo. [internet]. [acceso: 15/01/2021]. Disponible en: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2680>
- Sayago, L. (2009). Investigación en Comunicación Organizacional. Bogotá: El Cid.
- Sayago, L. (2009). Investigación en Comunicación Organizacional. Bogotá: El Cid.
- Tacca D., Tacca A. (2019). Síndrome de Burnout y resiliencia en profesores peruanos. Revista de Investigación Psicológica. [revista en internet]. [acceso: 10/07/2020]; (22): 11-30. Disponible en: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-30322019000200003
- Teles R., Valle A., Rodríguez S. (2020). Burnout among Teachers in Higher Education: An Empirical Study of Higher Education Institutions in Portugal. International Journal of Management Science and Business Administration. [revista en internet]. [acceso: 16/08/2020]; 6(5): 7-15. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.18775/ijmsba.1849-5664-5419.2014.65.1001>
- Torres A., Alcaraz I. (2020). Síndrome de Burnout en médicos residentes de un hospital público de la ciudad de Arequipa en el año 2020. Medicina Clínica y Social. [revista en internet]. [acceso: 30/09/2020]; 4(3): 98-103.
- Verdozo, R. García, C & Santa, M. (2018). El estrés en el entorno laboral. Revisión genérica desde la teoría. en Psicología. ULCyT// (Enero-Abril). Año 15. No. 64. (México)Departamento de Psicología Instituto Tecnológico de Sonora. Recuperado de <file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-ElEstrésEnElEntornoLaboral-7188504.pdf>
- Villalpando P. & Martínez-Lerma A. (2016). Análisis teórico sobre factores del estrés laboral en administradores de las organizaciones empresariales. Vinculategica. Año: 2 N°1 pp. 2341-2359. Recuperado de: <http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/Revistas/R2/2502-2520%20%20An%C2%A0lisis%20teorico%20sobre%20factores%20del%20estr%E2%80%9As%20laboral%20en%20administradores%20generales%20de%20las%20organizaciones%20empresariales.pdf>
- Zuluaga, M. P., & Moreno, S. (2012). Relación entre síndrome de burnout estrategias de afrontamiento y engagement. En P. A. Zuluaga, & S. M. Moreno, Relación entre síndrome de burnout estrategias de afrontamiento y engagement (pág. 208). Medellín-Colombia: Psicología desde el Caribe