

Síndrome de Burnout, estrategias de prevención e intervención en las organizaciones en Latinoamérica desde el quehacer del psicólogo

Ana Valeria Álvarez Rivera

Laura María García Cortes

Geraldnye Cardona Castro

Resumen

El burnout es un término relativamente nuevo, hace referencia, según la organización mundial de la salud (OMS) a un síndrome conocido como el síndrome del trabajador quemado, el cual agrupa una serie de síntomas que se presentan por una fuerte carga de estrés ocasionada por exceso en las tareas desarrolladas en el campo laboral. Este artículo se aborda la conceptualización alrededor del síndrome de Burnout, el actuar en el entorno empresarial para su detección, protocolos, estrategias y aportes de estudios previos de los últimos cinco años, para visibilizar la realidad con respecto a este fenómeno y de esta manera aportar a la seguridad y salud del trabajador. La metodología es de enfoque cualitativo de corte reflexivo desde investigaciones recientes (últimos cinco años) y desde diferentes posturas conceptuales. En conclusión, la intención del trabajo se enfoca en conceptualizar, revisar los protocolos y estrategias de prevención e intervención, utilizados en los contextos laborales para la detección del síndrome de Burnout en Latinoamérica, a través de una revisión documental, haciendo énfasis en los daños físicos y psicológicos que le ocasiona a los trabajadores, por lo que es de vital importancia atender la situación desde una perspectiva preventiva y en el rol del psicólogo como profesional que actúa sobre la salud mental.

Palabras clave: Estrés laboral, síndrome Burnout, protocolos de intervención y prevención, rol del psicólogo.

Abstract

Burnout is a relatively new term, it refers, according to the World Health Organization (WHO), to a syndrome known as burnt-out worker syndrome, which groups a series of symptoms that occur due to a heavy load of stress caused by excess in the tasks developed in the labor field. This article addresses the conceptualization around the Burnout syndrome, acting in the business environment for its detection, protocols, strategists and contributions from previous studies of the last five years, to make visible the reality regarding this phenomenon; in this way contribute to the safety and health of the worker. The methodology is a qualitative approach
Ana Valeria Álvarez Rivera- Geraldnye Cardona Castro- Laura María García Cortes. Programa de psicología, facultad de salud. Decimo semestre. Ana.alvarez01@unicaolica.edu.co, Geraldnye.cardona01@unicatolica.edu.co, Laura.garcia02@unicatolica.edu.co. Seminario de profundización el quehacer del psicólogo desde la seguridad y salud en el trabajo.

with a reflective cut from experimental research and conceptual origins. In conclusion, the intention of the work focuses on conceptualizing and reviewing the prevention and intervention protocols and strategies used in work contexts for the detection of Burnout syndrome in Latin America, through a documentary review, emphasizing physical and psychological damage that it causes to workers, so it's vitally important to address the situation from a preventive perspective and in the role of the psychologist as a professional who acts on mental health.

Keywords: Work stress, Burnout syndrome, intervention protocols and prevention and psychologist role.

Introducción

El ámbito laboral mueve todos los días el mundo, así mismo, los empleos son diversos, unos bien remunerados otros no, incluso, muchos, lamentablemente, injustos y generados desde la informalidad. Sin embargo, como mecanismo de subsistencia las personas en edad adulta deben trabajar, es la manera que ofrece el entorno socioeconómico para suplir las necesidades básicas personales y familiares. El entorno laboral se toma por un “segundo hogar”, esencialmente, por actividades que envuelven el acceder diariamente al trabajo: levantarse muy temprano, ir al trabajo, desayunar y almorzar en el lugar de trabajo, entre otras acciones.

En países latinoamericanos como Colombia, las jornadas laborales son muy extensas, en algunos casos, los trabajadores regresan a casa cuando comienza a caer la noche, otros incluso, deben trabajar horas extras como exigencia de sus empresas o porque lo eligen voluntariamente, para obtener una mayor remuneración. Este entorno laboral de exigencias y esfuerzos

excesivos, causa desgaste físico y mental en la vida de los trabajadores, deteriorando su salud.

Este exceso y consumo energético en el entorno laboral afecta la seguridad y salud del colaborador, en ocasiones con consecuencias irreversibles, por ende, las empresas también se afectan disminuyendo su productividad, o se ven en la necesidad de prescindir de los servicios de personal que en épocas anteriores había entregado todo por la organización, deteriorando aún más su salud, debido a la afectación emocional que un despido o un distanciamiento del ámbito laboral puede causar. Lo anterior, se traduce en un síndrome que, en la actualidad, es un tema muy cotidiano en el mundo empresarial y que está afectando a un porcentaje significativo de trabajadores a nivel global.

El fenómeno se conoce como Burnout o el síndrome del trabajador quemado, que no posee una definición específica universal, pero en la mayoría de

Ana Valeria Álvarez Rivera- Geraldine Cardona Castro- Laura María García Cortes. Programa de psicología, facultad de salud. Decimo semestre. Ana.alvarez01@unicaolica.edu.co, Geraldine.cardona01@unicatolica.edu.co, Laura.garcia02@unicatolica.edu.co. Seminario de profundización el quehacer del psicólogo desde la seguridad y salud en el trabajo.

los casos, se conceptualiza como un estado de estrés laboral crónico producido por dificultad para adaptarse a su puesto de trabajo y a sus exigencias, lo que trae diversas consecuencias en la vida del trabajador, a su entorno familiar y a la organización donde labora, estos efectos se traducen en despersonalización, baja motivación y bajo desempeño laboral. (Gutiérrez et al., 2006; Intriago, 2019)

Revisando el proceso cronológico con relación a este síndrome, se toma el concepto del siglo pasado, dado por psicólogo estadounidense Freudenberger (1974, citado en Intriago, 2009, p. 3) quien expresó que Burnout consistía en la presencia de una sensación de agotamiento que aparecía como consecuencia por sobre exigencias a las capacidades y recursos individuales del trabajador. Luego Maslach & Jackson (1986) focalizan el Burnout en “las excesivas demandas emocionales que el individuo no logra satisfacer”, ellas centran este síndrome en trabajadores de áreas que se relacionan con clientes o usuarios, especialmente de servicio público. Posteriormente, Pines & Aronson (1988) refutan las apreciaciones anteriores, agregando que el Burnout se genera en toda clase de profesionales y trabajadores.

En cuanto al concepto del síndrome de Burnout, también conocido como el síndrome del trabajador quemado, está relacionado con los efectos que padecen los

colaboradores, después de someterse a niveles altos de estrés laboral. Torres & Guevara (2021) aducen que el Burnout corresponde a la “manifestación concreta de estrés laboral, propia de quienes realizan su trabajo en contacto con otras personas que, por sus características, son sujetos que precisan de ayuda o asistencia. . .”. Actualmente, no se puede generalizar o estandarizar su definición, puesto que el síndrome, se conceptualiza de diferentes maneras, debido a la diversidad de sintomatologías y causas.

El estrés puede ser causado por factores de riesgo o estresores que se ven inmersos en el lugar de trabajo, ya sea a nivel físico o psicológico, en muchos de los casos se ocasiona porque el puesto de trabajo no cuenta con las condiciones necesarias para un buen desempeño de sus funciones o si sus habilidades y capacidades psicológicas son superadas por las actividades o situaciones que debe afrontar. Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2019) los trabajadores a nivel global tienen gran preocupación por los diversos riesgos psicosociales, el estrés que se está generando en su ámbito ocupacional, además de las enfermedades que aparecen como consecuencia de esta situación.

El estrés crónico que padecen los colaboradores en las organizaciones, suele producir efectos negativos a la salud física y mental de los trabajadores, no solo en el

Ana Valeria Álvarez Rivera- Geraldine Cardona Castro- Laura María García Cortes. Programa de psicología, facultad de salud. Decimo semestre. Ana.alvarez01@unicaolica.edu.co, Geraldine.cardona01@unicatolica.edu.co, Laura.garcia02@unicatolica.edu.co. Seminario de profundización el quehacer del psicólogo desde la seguridad y salud en el trabajo.

aspecto individual, sino también, en el organizacional, afectándose de esta manera la productividad; en otras palabras, al generarse el síndrome de Burnout se produce en el trabajador, la incapacidad para continuar con sus actividades laborales, precisamente, por la frustración que causa. Estas situaciones llevaron a la Organización Mundial de la salud CIE-10, 2000) a declarar a este síndrome como factor de riesgo laboral, puesto que afecta directamente la calidad de vida del trabajador desde su salud mental y física, incluso lo expone a la muerte. También se anexa que, a partir del 2019, la OMS agregó al CIE-11 (2019) (Clasificación Internacional de Enfermedades) el síndrome de Burnout como problema asociado con el empleo o desempleo; pues para muchos este problema empieza a crecer descomunalmente en todo el mundo.

La visibilización del síndrome de Burnout, en el ámbito organizacional, debe ser tarea de recursos humanos, y en particular, del psicólogo desde un enfoque de seguridad y salud en el trabajo (SST), como profesional que vela por la salud mental de los colaboradores. El síndrome de Burnout es una enfermedad que, actualmente, tiene mucha incidencia en los contextos laborales y se manifiesta a través de la somatización con respuestas fisiológicas, evidenciadas desde las señales que el cuerpo emite, y como respuestas psicológicas manifestadas a través del estrés. Sin embargo, las respuestas

psicológicas son vinculadas a las físicas, debido a que estas son notorias en las enfermedades que se llega a desarrollar, tales como depresión, ansiedad e incluso enfermedades de tipo fisiológico como las enfermedades osteomusculares. (El-Sahili, 2015)

Este artículo de revisión plantea a los lectores una exploración conceptual, acerca del síndrome de Burnout, con el propósito de hacer evidente esta problemática desde el ámbito teórico e investigativo, pues es un fenómeno latente que se debe exteriorizar y reconocer tanto en sus conceptos generales, como en sus causas y síntomas, con el fin de comenzar a visibilizarlo en el contexto laboral. Así pues, este fenómeno toma dinamismo en los últimos años, debido al ausentismo laboral y las incapacidades médicas ocasionadas por el estrés laboral que vienen manifestando los trabajadores de diferentes empresas. Esta situación no es tan nueva en Colombia, pues en el año 2003, se revisó un estudio donde se afirmaba que había un 20.8% de incidencia de este síndrome en los trastornos del estado de ánimo de los trabajadores frente a sus actividades laborales. (Ministerio de la Protección Social, 2003, p.34)

Con respecto a lo anterior, Smetanin et al. (2018) afirman que cuando se hace caso omiso a problemas de salud mental en el trabajo se tiene que pagar un costo muy alto, por ejemplo, hasta el 47 % de los

Ana Valeria Álvarez Rivera- Geraldine Cardona Castro- Laura María García Cortes. Programa de psicología, facultad de salud. Decimo semestre. Ana.alvarez01@unicaolica.edu.co, Geraldine.cardona01@unicatolica.edu.co, Laura.garcia02@unicatolica.edu.co. Seminario de profundización el quehacer del psicólogo desde la seguridad y salud en el trabajo.

costos por incapacidades, pérdida de productividad por ausentismo. En otras palabras, el promover entornos laborales sanos permite la alta productividad en la empresa y el no promoverlos produce escenarios contrarios, trayendo graves consecuencias económicas.

Por esto, es necesario que se identifique lo que hacen las empresas en su interior para prevenir el Burnout, es decir, los protocolos, programas y estrategias para disminuir riesgos psicosociales que desencadenen en este síndrome; también, revisar si se ejecutan. Además, se precisa abordar los protocolos empleados para diagnosticar y evidenciar la situación de los trabajadores con respecto a este fenómeno, si cumplen con las necesidades tanto del trabajador como de los empleadores. Por lo anterior, este trabajo académico dará información acerca de conceptos e investigaciones que son antecedentes de esta temática, así como las causas, síntomas y, por último, y no menos importante, reconocer cuales son los protocolos y las estrategias que las organizaciones usan o deben implementar para su prevención.

De modo que, con este artículo se les permite a los diferentes actores reconocer el síndrome de Burnout como factor de riesgo en las organizaciones, que debe ser atendido a tiempo de manera segura y eficaz. Es relevante especificar que este fenómeno se genera solo en el ámbito laboral, es decir, no puede ser

tomado como consecuencia del estrés en otros entornos diferentes al laboral.

Con lo presentado con antelación, cabe resaltar que con el grupo de investigación en ciencias de la salud “Scientia et vita” y la línea de investigación bienestar ocupacional, seguridad y equidad en el trabajo a la cual pertenece el presente artículo se busca o tiene como objetivo explorar las conceptualizaciones de los últimos cinco (5) años sobre el síndrome de Burnout y los protocolos usados en los contextos laborales para su detección en Latinoamérica, además, estrategias para su prevención, esto a través de una revisión documental. Además, se enfoca este ejercicio de consulta en la pregunta de revisión.

Para concluir y teniendo en cuenta lo expuesto por la OIT (2019) donde exalta la importancia de compartir conocimientos y experiencias en torno a los riesgos psicosociales en el ámbito laboral, para fortalecer la SST y tomar medidas preventivas para que los posibles daños que se generan por cuestiones laborales, se puedan evitar.

Metodología

El presente artículo de revisión corresponde a una búsqueda bibliográfica en la cual se aborda diferentes fuentes de información alrededor de la conceptualización del síndrome de Burnout, sus causas y consecuencias y los

Ana Valeria Álvarez Rivera- Geraldine Cardona Castro- Laura María García Cortes. Programa de psicología, facultad de salud. Decimo semestre. Ana.alvarez01@unicaolica.edu.co, Geraldine.cardona01@unicatolica.edu.co, Laura.garcia02@unicatolica.edu.co. Seminario de profundización el quehacer del psicólogo desde la seguridad y salud en el trabajo.

protocolos para su detección y la usabilidad e importancia que las empresas les dan a estos protocolos, en pro de salvaguardar la salud mental de los trabajadores, generando programas y estrategias para prevenir el síndrome.

Para lograr este propósito, se inicia con un proceso operativo donde en la primera parte, se establecen los criterios de inclusión y exclusión necesarios para delimitar el proceso de búsqueda. Estos criterios se centraron en temáticas relacionadas con el síndrome de Burnout, sus protocolos para la detección, además las estrategias para su prevención, por otro lado, que los artículos correspondieran a una publicación no mayor a 5 años y que tuvieran como procedencia Colombia o Latinoamérica. En cuanto a los criterios de exclusión parten de las mismas condiciones anteriores donde se establece que no pueden tener su origen fuera de Latinoamérica, ni ser estudios publicados antes del 2016.

En la segunda parte, se realiza la búsqueda de los estudios e investigaciones, sobre el síndrome de Burnout, el uso de protocolos para su detección y las estrategias de prevención, a través de bases de datos, como repositorios de universidades destacadas, Scielo, Dialnet y Google Académico. La selección y recopilación de información se ajustó a las tres (3) categorías establecidas (Síndrome de Burnout, protocolos, estrategias de

prevención) desde definiciones o conceptos, información acerca de las causas y síntomas del síndrome de Burnout; para luego, sí dar paso a la búsqueda de los protocolos y herramientas usadas para la detección del síndrome de Burnout y la importancia y usabilidad que le dan las organizaciones de Latinoamérica a estos instrumentos.

En la tercera parte se diseña la matriz de antecedentes, donde simultáneamente al proceso de búsqueda, las referencias fueron analizadas y sistematizadas por medio de este instrumento. Se incluyeron los antecedentes que tuvieran las 3 categorías principales del artículo. a su vez se incluyeron algunas palabras clave las cuales fueron: “síndrome de burnout”, “Síntomas y causas”, “factores de riesgo psicosociales”, “Protocolos del burnout” y “estrategias de prevención del burnout”. En esta misma parte, los referentes conceptuales se organizaron en una matriz descriptiva con los datos de cada documento como autor, nombre del artículo o investigación, año, link de acceso, ¿qué dice de manera concreta?, ¿por qué interesa? Y en caso de ser investigación experimental, contexto, población, tipo de investigación y resultados.

Finalmente, se procede a escribir el artículo, con revisiones permanentes para realizar un hilo conductor coherente, dar

Ana Valeria Álvarez Rivera- Geraldine Cardona Castro- Laura María García Cortes. Programa de psicología, facultad de salud. Decimo semestre. Ana.alvarez01@unicaolica.edu.co, Geraldine.cardona01@unicatolica.edu.co, Laura.garcia02@unicatolica.edu.co. Seminario de profundización el quehacer del psicólogo desde la seguridad y salud en el trabajo.

respuesta a los objetivos y pregunta problema establecidos para este estudio.

El número de estudios revisados correspondió a 40, para ello se tuvo en cuenta los criterios establecidos previamente. Entre los artículos revisados 4 tienen como idioma original el inglés.

Resultados

Los conceptos encontrados en los diversos estudios abordados tienen mucha relación en cuanto a los autores que se refieren en cada una de las investigaciones. Inicialmente, es fundamental, aproximarse al síndrome de burnout desde conceptualizaciones clínicas, es decir, basarse en los sistemas clasificatorios de enfermedades CIE-11 (2019) y el DMS V (2013), los cuales describen el síndrome de Burnout como un desgaste ocupacional que se produce como consecuencia de niveles de estrés crónico en el ambiente laboral al que no se ha dado respuesta exitosamente. Estos documentos enfatizan que este síndrome de desgaste ocupacional corresponde específicamente al entorno laboral, por lo tanto, no es aplicable a otros ámbitos, incluso se toma como causal el desempleo. Es relevante exponer que la aceptación del síndrome de Burnout como una situación de enfermedad corresponde a un proceso que en la actualidad ha alcanzado grandes progresos, especialmente, porque organizaciones como la OIT y la OMS han evaluado sus consecuencias en el trabajador a nivel

global y han determinado sus efectos negativos.

Por otro lado, algunos autores exponen que el síndrome se presenta como respuesta al estrés crónico en el ámbito laboral, disminuyendo la capacidad energética de los trabajadores que lo padecen y sus síntomas se centran en el agotamiento emocional y físico, además cognitivo (Shirom, 2003, p.247). Frente a este caso, el sujeto pone a funcionar sus mecanismos de defensa para evitar que su trabajo afecte sus emociones, a esto se le denomina despersonalización, un ejemplo de ello lo exponen Soto & González (2018) quienes en su estudio afirman que, en ocasiones, el personal de la salud ofrece el servicio de manera deshumanizada, mecánica, olvidando que la persona a la que le prestan el servicio es otro ser humano que está enfermo. Lo anterior muestra que el burnout es una patología, es un desgaste emocional que afecta a los individuos en las organizaciones debido a diferentes causas, pero que a su vez trae consigo consecuencias nefastas para su estabilidad emocional, para la estabilidad de la empresa y que de paso afecta a las personas externas que reciben el servicio.

También, en los conceptos de otros autores se enfatiza que el agotamiento profesional se produce por los procesos psicológicos alterados que padece un trabajador de una organización, causados por el fracaso de las estrategias de

Ana Valeria Álvarez Rivera- Geraldine Cardona Castro- Laura María García Cortes. Programa de psicología, facultad de salud. Decimo semestre. Ana.alvarez01@unicaolica.edu.co, Geraldine.cardona01@unicatolica.edu.co, Laura.garcia02@unicatolica.edu.co. Seminario de profundización el quehacer del psicólogo desde la seguridad y salud en el trabajo.

afrontamiento puestas en práctica para combatir los estresores a los que se expone en su entorno laboral (Ahola et al., 2017; Maslach, 1993; Maslach et al., 2001). El síndrome de Burnout se genera tras el padecimiento constante de estrés laboral, el cual es definido por varios autores (Navarro et al., 2018; Osorio & Cárdenas, 2017) como una serie de respuestas psicofisiológicas frente a estresores o condiciones amenazantes, que llevan al agotamiento y perduran en el tiempo, pues el afectado no logra dar respuestas exitosas para resolverlas.

Estas situaciones, en las organizaciones, son más frecuente de lo que parece y más en países latinoamericanos donde se percibe desigualdad socioeconómica y se protesta con frecuencia por salarios justos o donde es notoria la desigual por trabajos excesivos mal remunerados que no se ajustan a las metas de calidad de vida de los trabajadores, lo que causa agotamiento y sensaciones de poca autorrealización, ocasionando pérdida del rendimiento laboral. Con respecto a esto, Castañeda y Herrera, (2020) refieren que el síndrome de Burnout se caracteriza por tres componentes, donde el primero hace referencia al agotamiento emocional del individuo, aquí se puede ver el desgaste a causa de una sobrecarga física y mental; el segundo componente es la despersonalización, lo cual puede entenderse como las actitudes frías y

deshumanizadas que tienen las personas frente a sus clientes o pacientes en cada caso correspondiente, estas actitudes pueden ser por ejemplo, la ironía, el cinismo y la hostilidad; por último, en tercer componente es la baja realización donde se evidencia que la persona baja su rendimiento laboral y ya no es capaz de soportar las presiones.

Se debe aclarar que los trabajadores pasan por ciertas etapas antes de que se desarrolle el síndrome como tal, lo que permite que se detecte y se prevenga a tiempo. Según (Gutiérrez, et al., 2006, citado por Martínez, 2020) existen niveles clínicos o etapas en el síndrome de Burdout: el primero es el desequilibrio de las demandas laborales que llevan al trabajador al estrés agudo; el segundo nivel corresponde al sobre esfuerzo que realiza el trabajador para adaptarse a las demandas laborales, en donde, probablemente, las personas encuentran buenos resultados en su desempeño; pero estos resultados positivos no serán permanentes, lo que dará paso al tercer nivel, donde ya aparece el síndrome de Burnout o estrés crónico causado en el espacio laboral, lo que conduce a incapacidad y agotamiento; por último, en el cuarto nivel, el colaborador ya está tan desgastado física y mentalmente que su desempeño laboral comienza a causar pérdidas también a la organización. El desenlace de todas estas presiones puede llegar a resultados fatales, en otras palabras, puede llegar a causar la muerte del

Ana Valeria Álvarez Rivera- Geraldine Cardona Castro- Laura María García Cortes. Programa de psicología, facultad de salud. Decimo semestre. Ana.alvarez01@unicaolica.edu.co, Geraldine.cardona01@unicatolica.edu.co, Laura.garcia02@unicatolica.edu.co. Seminario de profundización el quehacer del psicólogo desde la seguridad y salud en el trabajo.

trabajador, por un lado, porque la organización no tiene los mecanismos y herramientas para detectar esta situación y por el otro, porque el trabajador tampoco la reportó.

Las causas del síndrome de Burnout son multifactoriales, entre ellas están las condiciones laborales, por ejemplo, el exceso de funciones y actividades que excede la capacidad de respuesta del individuo. Existen también cuestiones personales que se pueden atribuir a las causas de Burnout, como el estrés, ocasionado por los altos niveles de exigencia. La OIT (2015) ha catalogado el estrés laboral como una enfermedad emergente que se presenta con mayor frecuencia en las mujeres que en los hombres, y que los porcentajes de esta enfermedad cada año son más altos.

También se destaca que en algunas compañías es más notorio el estrés laboral, según los estudiosos del tema, cuando las empresas requieren estar en contacto permanente con sus clientes para ofrecerles y prestales sus servicios, estos trabajadores presentan mayores niveles de estrés. Esta situación funciona como factor amenazante, debido a que vulnera el bienestar laboral y la consecuencia se puede evidenciar de forma negativa, ya que, puede causar un bajo rendimiento laboral y emocional, causado por estos estímulos estresores.

Baireiro (2018, p. 974) clasifica el estrés en cinco (5) tipologías: Estrés psicológico, causado por estímulos emocionales, pérdida de afecto, seguridad, situaciones amenazantes desde el punto de vista físico y moral; el social ocasionado por restricciones culturales, cambios de valores, migraciones; el económico aparece como consecuencia del desempleo y de dificultades económicas; el fisiológico causado por agresiones químicas, bacterias, virus; finalmente, el psicosocial determinado por el grado que sea percibido por una persona o la vulnerabilidad de la persona y su capacidad para adaptarse y enfrentar el estímulo estresante.

Para Ali (2015, p.13) las ocupaciones y profesiones más propensas al síndrome de Burnout son los trabajadores de la salud, los que atienden constantemente clientes, periodistas, docentes, vendedores, abogados, jueces, entre otros. Incluso, se puede adicionar el psicólogo por la carga emocional que sostiene al recibir emociones y problemáticas de sus pacientes.

Otras causas del síndrome se relacionan con el desgaste familiar, es decir, las situaciones de estrés en el entorno laboral sumado a la situación familiar propiciado por un desajuste en las relaciones familiares.

También situaciones de desempleo que afectan la tranquilidad, la tolerancia a la frustración y la desesperanza desbordan al

Ana Valeria Álvarez Rivera- Geraldine Cardona Castro- Laura María García Cortes. Programa de psicología, facultad de salud. Decimo semestre. Ana.alvarez01@unicaolica.edu.co, Geraldine.cardona01@unicatolica.edu.co, Laura.garcia02@unicatolica.edu.co. Seminario de profundización el quehacer del psicólogo desde la seguridad y salud en el trabajo.

sujeto en agotamiento y cansancio mental que les desencadena el estrés.

En cuanto a los síntomas, se revisan los emocionales los cuales se evidencian en baja autoestima, ansiedad, irritabilidad, distanciamiento, se pierde empatía, se pierden habilidades de atención y memoria; los fisiológicos se evidencian en cansancio y excesiva fatiga que persisten a pesar del descanso, se presentan trastornos del sueño, padecimiento de cefaleas, dolores músculo esqueléticos, taquicardias, alteraciones gastrointestinales, estreñimiento o diarreas, aumento de la presión arterial, entre otras; síntomas mentales cognitivos expresados a través de intolerancia al fracaso, impotencia, desamparo, incapacidad para reconocer los aciertos, refuerzo de las fallas. (Rivera et al., 2018, p. 19)

En la revisión documental se encuentra que el protocolo de “Síndrome de agotamiento laboral - Burnout. Protocolo de prevención y actuación” del Ministerio del trabajo y la Pontificia Universidad Javeriana (2016), es el protocolo más usado en Colombia para la detección y recomendaciones para la prevención y rehabilitación del síndrome de Burnout. Este documento busca dar orientación al sector empresarial para que implemente programas de acción para prevenir y actuar frente a los casos de trabajadores con agotamiento laboral. Este trabajo requiere la participación de empleadores, trabajadores, ARL, EPS. (p.19)

Este protocolo presenta etapas y fases que deben cumplirse para lograr alcanzar metas que prevengan el síndrome de Burnout, una primera fase consiste en la identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial en el espacio laboral cuya responsabilidad corresponde al grupo SST. Para lograr la detección de factores de riesgos psicosociales es posible aplicar la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana, 2010), que de conformidad a lo establecido en la Resolución 2646 de 2008, es un documento revisado y validado, ya que facilita la clasificación de los factores de riesgo psicosocial en cinco grupos:

- 1.Sin riesgo o riesgo despreciable: ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención.
- 2.Riesgo bajo: los factores psicosociales que obtienen este nivel no están relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas.
- 3.Riesgo medio: nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada.
- 4.Riesgo alto: nivel de riesgo que tiene una probabilidad importante de asociación con respuestas de estrés alto, y por tanto las dimensiones y dominios que se encuentran bajo esta categoría requieren intervención en el marco

Ana Valeria Álvarez Rivera- Geraldine Cardona Castro- Laura María García Cortes. Programa de psicología, facultad de salud. Decimo semestre. Ana.alvarez01@unicaolica.edu.co, Geraldine.cardona01@unicatolica.edu.co, Laura.garcia02@unicatolica.edu.co. Seminario de profundización el quehacer del psicólogo desde la seguridad y salud en el trabajo.

de un sistema de vigilancia epidemiológica. 5. Riesgo muy alto: nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. (p. 23)

Los resultados que se arrojen con la aplicación de la batería, podrán mostrar el nivel de riesgo psicosocial, además con apoyo, de evaluaciones médicas ocupacionales, será posible clasificar a los trabajadores en actividades de prevención.

En muchos de los trabajos, en el contexto latinoamericano, y especialmente en el colombiano, se aplicaron otras baterías que apoyaron los estudios:

- Malas Burnout Inventory: MBI, batería que establece el cansancio emocional, la despersonalización y falta de realización personal. Faúndez (2017)

- Copenhagen Burnout Inventory: CBI, es un cuestionario de fácil acceso, el cual ha sido traducido a ocho idiomas, mide el nivel de Burnout desde lo personal, lo relacionado con el trabajo y lo relacionado con los clientes. Borritz (s.f.).

- Burnout Mesurment y la evaluación de Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Álvarez et al., 2017)

- Escala de percepción Global de Estrés (EPGE) (Álvarez et al., 2017)

Varios de los estudios revisados hacen propuestas estratégicas para prevenir el síndrome, Braco et al. (2018) plantea estrategias centradas en el sujeto con el respaldo de autores que han fundamentado esta propuesta (Leiter, & Maslach, 2014; McCormack & Cotter, 2013) la cual persigue mejorar tanto la salud física como la mental, basándose en el autocuidado y fortaleciendo la emocionalidad como lo plantea Hemmeter (2013). Estrategias centradas en la institución, donde el liderazgo, la confianza y la comunicación son las piezas claves para el afrontamiento. Finalmente, propone estrategias de tipo mixto donde se consideran que tanto individuales como institucionales son fundamentales para disminuir el síndrome, las primeras fortalecen la resistencia al estrés, y las segundas buscan mejorar las condiciones laborales minimizando los estresores externos y promoviendo el soporte social. Karl & Fischer (2013)

Otros estudios revisados proponen aplicar la teoría de Herzberg que fortalece factores de higiene donde se mejoran las condiciones ambientales del lugar de trabajo, el salario, la seguridad, el clima organizacional; también factores motivacionales con incentivos por cumplimiento y eficiencia (Berumen & Ibarra, 2016). Igualmente, con la aplicación de los postulados de Herzber, Mendoza (2021), se reconocieron los factores más afectados en la población de estudio, la autorrealización y la autoestima.

Ana Valeria Álvarez Rivera- Geraldine Cardona Castro- Laura María García Cortes. Programa de psicología, facultad de salud. Decimo semestre. Ana.alvarez01@unicaolica.edu.co, Geraldine.cardona01@unicatolica.edu.co, Laura.garcia02@unicatolica.edu.co. Seminario de profundización el quehacer del psicólogo desde la seguridad y salud en el trabajo.

Otros autores, también proponen metodologías para revertir el burnout, entre ellos, Castillo et al. (2018) donde se plantea como alternativa la logoterapia, centrados en que la pérdida de motivación es una de las causas más notorias del síndrome de burnout. Estos autores se centran en la propuesta de Logoterapia del Psiquiatra Víctor Frankl, quien plantea que se puede combatir el Burnout a través de este método, con el objetivo de restaurar la productividad y la calidad de vida dentro y fuera de las organizaciones.

Castillo et al. (2018) en su estudio específica que la logoterapia actúa a través del psicodrama, donde el sujeto realiza una reflexión sobre su vida y el hecho de que se termine en ese preciso momento. A partir de esto, se cuestiona al colaborador sobre lo que cambiaría si tuviera una nueva oportunidad. La logoterapia, corresponde a una rama de la psicoterapia donde se orienta, con ayuda del psicólogo, a encontrar sentido a lo que cada sujeto hace, entregando estrategias para su aplicación, en el contexto familiar social y en el organizacional. Estas propuestas se centran, según, Castillo et al. (2018) a combatir los síntomas del agotamiento para mejora la calidad de vida y productividad de los trabajadores.

En el estudio de Osán (2021) se toma a Cáceres (2006), quien plantea estrategias para intervenir el Burnout, desde enfoque cognitivo conductual para contrarrestar y

eliminar los estresores y efectos de las experiencias no positivas; también recalca la importancia del desarrollar habilidades sociales, el trabajo y apoyo de los colectivos de trabajo. Osán (2021), enfatiza buscar el equilibrio desde la percepción que cada sujeto tiene de ver las situaciones y las expectativas en su trabajo; fortalecer el manejo y control emocional, generando espacios de calidad a áreas vitales como la familiar y la social; reconocer y dedicar tiempo a las aficiones, tomar descansos (pausas activas) como protectores del Burnout). Darle importancia a la percepción de los compañeros de su equipo de trabajo, ya que ellos suelen darse cuenta de los cambios, desmotivación, fatiga del colaborador en las tareas laborales. Para que, con esto, se logre evaluar y destinar presupuesto, desde la organización, a la atención psicológica en programas y estrategias, de esta manera, evitar, disminuir o eliminar el burnout.

Finalmente, estudios como el de Cáceres et al. (2021) proponen diversidad de estrategias para afrontar el agotamiento emocional como afrontamiento activo, apoyo social instrumental y emocional, suspensión de actividades distractoras, desconexión mental y conductual, desahogo, entre otras.

Discusión

Frente al panorama que se viene padeciendo en el ámbito laboral en

Ana Valeria Álvarez Rivera- Geraldine Cardona Castro- Laura María García Cortes. Programa de psicología, facultad de salud. Decimo semestre. Ana.alvarez01@unicaolica.edu.co, Geraldine.cardona01@unicatolica.edu.co, Laura.garcia02@unicatolica.edu.co. Seminario de profundización el quehacer del psicólogo desde la seguridad y salud en el trabajo.

Latinoamérica, donde las condiciones socioeconómicas no son las recomendables para alcanzar calidad de vida aceptable para un porcentaje alto de la población, donde los trabajadores se ven abocados a trabajar jornadas extenuantes y largas para poder recibir una remuneración acorde para cubrir las necesidades básicas personales y familiares, se encuentran cifras muy negativas en cuanto al padecimiento del síndrome de Burnout. Padecimiento que se evidencia en décadas atrás, pues en el 2007, en Colombia, la primera encuesta sobre condiciones de salud y trabajo realizada en empresas de diferentes regiones del país, ya arrojaba una cifra de estrés laboral que oscila entre el 20% y el 33% de los trabajadores. (Ministerio de la Protección Social, 2007)

En la actualidad, las cifras vienen creciendo desbordadamente, al respecto, Mutis (2022) refiere que en el 2021, “un estudio de FTI Consulting relacionado con el agotamiento laboral en Colombia mostró que 4 de cada 10 colombianos reconocían sentirse muy agotados con sus actuales empleos y 7 de cada 10 estarían dispuestos a cambiar de actividad o empleo si pudieran”. Lo que demuestra la importancia de conocer y aplicar protocolos y estrategias para evitar y prevenir daños ocasionados por el síndrome a los trabajadores colombianos.

El protocolo más usado en Colombia es el “Síndrome de agotamiento

laboral - Burnout. Protocolo de prevención y actuación” del Ministerio del trabajo y la Pontificia Universidad Javeriana (2016), ya que se toma como guía orientadora, para hacer promoción y prevención frente a los casos de trabajadores con agotamiento laboral. Este trabajo requiere la participación de empleadores, trabajadores, ARL, EPS.

En Latinoamérica, el panorama es muy similar, incluso, más lamentable, pues en cifras, arrojadas desde una encuesta aplicada recientemente, casi ocho de cada 10 usuarios en América Latina afirman padecer la condición de Burnout laboral. (Americaeconomía, 2022)

Estas cifras evidencian la importancia de visibilizar la situación de los trabajadores quienes, en un alto porcentaje, no se sienten conformes e identificados con su quehacer laboral, llevándolos a afectarse en su seguridad y salud, pero, además, afectando las condiciones de productividad de las organizaciones, lo que invita a los empresarios a invertir en la prevención del síndrome, como lo plantea Smetanin et al. (2018) cuando se hace caso omiso a problemas de salud mental en el trabajo se tiene que pagar un costo muy alto, por ejemplo, hasta el 47 % de los costos por incapacidades, pérdida de productividad por ausentismo.

Los diferentes trabajos abordados como antecedentes para lograr el desarrollo

Ana Valeria Álvarez Rivera- Geraldine Cardona Castro- Laura María García Cortes. Programa de psicología, facultad de salud. Decimo semestre. Ana.alvarez01@unicaolica.edu.co, Geraldine.cardona01@unicatolica.edu.co, Laura.garcia02@unicatolica.edu.co. Seminario de profundización el quehacer del psicólogo desde la seguridad y salud en el trabajo.

del objetivo en cuanto a explorar las conceptualizaciones de los últimos cinco (5) años sobre el síndrome de Burnout y los protocolos usados en los contextos laborales para su detección en Latinoamérica, además, estrategias para su prevención, muestran que organizaciones como OMS (2022) dinamizaron la visibilización de este síndrome al dar vía libre a la detección a través de sistemas clasificatorios de enfermedades como el CIE-11 y el DMS V; también la OIT desde donde se han prendido sus alarmas con respecto al tema, igual en Colombia y Latinoamérica (Ministerio de la Protección Social y decretos normativos) donde entes gubernamentales están tomando cartas en el asunto, pues posterior a la pandemia por Covid 19, el Burnout ha tomado mayor fuerza y requiere ser atendido para evitar resultados fatales.

Autores como Baireiro (2018), realiza una clasificación respecto al estrés donde es importante que el psicólogo atienda o centre su labor en detectar el estrés psicológico, causado por estímulos emocionales, pérdida de afecto, seguridad, situaciones amenazantes desde el punto de vista físico y moral, para luego poder crear las estrategias y programas que lleven a la prevención del síndrome en las organizaciones. Es decir, actuar en el nivel preventivo o al menos, en un primer nivel de Burnout como lo plantea Gutiérrez, et al. (2006, citado por Martínez, 2020) afirmando que existen niveles clínicos o

etapas en el síndrome de Burdout: el primero es el desequilibrio de las demandas laborales que llevan al trabajador al estrés agudo.

Tener en cuenta un sinnúmero de posibilidades que ya hacen parte de las actuaciones de los profesionales en psicología desde la seguridad y la salud en el trabajo, es un buen comienzo para detectar e intervenir frente al síndrome de Burnout, por ejemplo, Cáceres et al. (2021) proponen diversidad de estrategias para afrontar el agotamiento emocional como afrontamiento activo, apoyo social instrumental y emocional, suspensión de actividades distractoras, desconexión mental y conductual, desahogo, entre otras. Igualmente, Osán (2021) plantea estrategias que, desde un enfoque cognitivo conductual, un psicólogo puede intervenir a los colaboradores, para fortalecer su salud mental y evitar que el síndrome de Burnout prevalezca en las organizaciones.

Además, en esas posibilidades es determinante revisar escalas, cuestionarios y test que se pueden aplicar en el contexto de las organizaciones, teniendo en cuenta cada una de las necesidades particulares de los sujetos y de las colectividades, por ejemplo, Malasch Burnout Inventory Faúndez (2017); Copenhagen Burnout Inventory (CBI), Borritz (s.f.); Burnout Mesurement y la evaluación de Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Álvarez et al., 2017); escala de percepción Global de

Ana Valeria Álvarez Rivera- Geraldine Cardona Castro- Laura María García Cortes. Programa de psicología, facultad de salud. Decimo semestre. Ana.alvarez01@unicaolica.edu.co, Geraldine.cardona01@unicatolica.edu.co, Laura.garcia02@unicatolica.edu.co. Seminario de profundización el quehacer del psicólogo desde la seguridad y salud en el trabajo.

Estrés (EPGE) (Álvarez et al., 2017). Instrumentos que deben ser evaluados, adaptados y puestos en marcha, con el propósito de detectar los riesgos psicosociales que afectan los entornos empresariales, para de esta manera actuar y desarrollar programas que lleven a evitar que el síndrome de burnout se agudice. Entre los hallazgos, aparece una metodología muy característica, planteada por Castillo et al. (2018), logoterapia, basada en la teoría de Viktor Emil Frankl neurólogo y psiquiatra austriaco.

Por otro lado, se hace el aporte desde la revisión de los resultados de este trabajo desde la conceptualización, causas, síntomas, protocolos y estrategias preventivas que pueden ser herramientas para que empresas, trabajadores y psicólogos tengan un punto de partida para enfrentar el síndrome de Burnout que está latente en el medio laboral y que no se puede relegar porque puede traer consecuencias irreversibles en los trabajadores latinoamericanos; una tarea para que los profesionales en SST realicen con el mayor de los compromisos.

Finalmente, La visibilización del síndrome de Burnout, en el ámbito organizacional, debe ser tarea de recursos humanos, y en particular, del psicólogo desde un enfoque de seguridad y salud en el trabajo (SST), como profesional que vela por la salud mental de los colaboradores.

Conclusiones

Para concluir es preciso decir que el síndrome del burnout surge como resultado de la aparición de factores psicosociales de riesgo, o como riesgo psicosocial que por sí mismo tiene “alta probabilidad de afectar de forma importante a la salud de los trabajadores y al funcionamiento empresarial a medio y largo plazo” (Moreno y Báez, 2010, p. 50). Este síndrome se desencadena por múltiples factores que según Storti et al (2006), pueden ser particulares relacionados con cada trabajador como insatisfacción, el aspecto económico, edad, género, entorno familiar y social, o institucionales como la organización y el puesto de trabajo. Lo que si es cierto es que existen en el medio protocolos y baterías (algunos presentados en este trabajo académico); además estudios e información suficiente para conocer sobre el síndrome de Burnout, lo que puede facilitar su detección y prevención; por lo tanto, su aplicación depende del compromiso empresarial y de los trabajadores para que la disminución del síndrome sea una realidad, más aún, cuando en los últimos años ha tomado tanta fuerza y las consecuencias ya se están percibiendo con el número de enfermedades y muertes a causa del Burnout.

A pesar de que muchos psicólogos optan por recomendar descanso, relajación y la desconexión laboral para enfrentar el síndrome, esto no ha sido suficiente; por lo

Ana Valeria Álvarez Rivera- Geraldine Cardona Castro- Laura María García Cortes. Programa de psicología, facultad de salud. Decimo semestre. Ana.alvarez01@unicaolica.edu.co, Geraldine.cardona01@unicatolica.edu.co, Laura.garcia02@unicatolica.edu.co. Seminario de profundización el quehacer del psicólogo desde la seguridad y salud en el trabajo.

tanto, las estrategias solo serán precisas y eficaces en la medida que la cualificación que se tenga al respecto del tema por parte de líderes, psicólogos y encargados de SST, pues detectar y afrontar el Burnout depende de una buena lectura del contexto laboral y de la población implicada.

Se evidencia a partir de la investigación teórica la falta de compromiso de las empresas por el bienestar de sus empleados, puesto que la detección de un malestar o del síndrome como tal es tardía y en muchos casos solo se evidencia cuando los síntomas son relevantes como lo es la baja productividad o el ausentismo, con esto se considera que las estrategias de prevención no están dando los frutos que se esperan y con esto los trabajadores son los que acarrearán las consecuencias más peligrosas y mortales.

El estudio de revisión ofrece al lector información que le puede ser útil e incluso, llevarlo a indagar otras fuentes como los protocolos y baterías, funcionales en el quehacer del psicólogo para de esta manera atender los riesgos psicosociales que encuentre en el entorno laboral.

Finalmente, el psicólogo se convierte en pieza clave para visibilizar y atender los problemas de salud mental como consecuencia del Burnout, por lo tanto, su cualificación es importante en este ámbito, especialmente, por los resultados que se esperan cuando se aplican protocolos, además, por las posibilidades que se tienen

en los procesos de intervención desde diferentes enfoques.

REFERENCIAS

Ahola, K.; Toppinen-Tanner, S., & Seppänen, J. (2017). Interventions to alleviate burnout symptoms and to support return to work among employees with burnout: Systematic review and meta-analysis. *Burnout Research*, 4, 1-11.

<http://dx.doi.org/10.1016/j.burn.2017.02.001>

[02.001 2213-0586/](https://doi.org/10.1016/j.burn.2017.02.001)

Álvarez Cabrera, P. L., Pérez Arqueros, W., Reyes Soto, D., & Jofré Portales, B. (2017). Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT) y Estrés: Funcionarios de locomoción colectiva de la ciudad de Arica, Chile. *Revista Iberoamericana De Psicología*, 10(2),

Ana Valeria Álvarez Rivera- Geraldine Cardona Castro- Laura María García Cortes. Programa de psicología, facultad de salud. Décimo semestre. Ana.alvarez01@unicaolica.edu.co, Geraldine.cardona01@unicatolica.edu.co, Laura.garcia02@unicatolica.edu.co. Seminario de profundización el quehacer del psicólogo desde la seguridad y salud en el trabajo.

- 25–34. <https://doi.org/10.33881/2027-1786.rip.10203>
- Ali El Sahili. (2015). Burnout: Consecuencias y soluciones. Libro. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=zrqsCgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT20&dq=info:N-E4mH_D6-EJ:scholar.google.com/&ots=BAFjTgXQzc&sig=tkoi6Oas-_9ra7EbZ4xw7aaDCiQ#v=onepage&q&f=false
- Americaeconomía (2022) Advierten que el 76% de los latinoamericanos sufre síndrome del trabajador quemado <https://www.americaeconomia.com/advierten-que-el-76-de-los-latinoamericanos-sufre-sindrome-de-trabajador-quemado>
- Bairero Aguilar, M. (2018). *El estrés y su influencia en la calidad de vida. MULTIMED*,21(6), pág 300. <http://www.revmultimed.sld.cu/index.php/mtm/article/view/688/1054>
- Berumen, S., Pérez-Megino, L., & Ibarra, K. (2016). Extrinsic motivation index: A new tool for managing labor productivity. *International Journal of Business Science and Applied Management*, 11(1), 1-17. https://www.researchgate.net/publication/304821051_Extrinsic_Motivation_Index_A_New_Tool_for_Managing_Labor_Productivity
- Borritz M, Kristensen TS. (s.f.) Copenhagen Burnout Inventory. Scales Used in the PUMA study. Disponible

Ana Valeria Álvarez Rivera- Geraldine Cardona Castro- Laura María García Cortes. Programa de psicología, facultad de salud. Decimo semestre. Ana.alvarez01@unicaolica.edu.co, Geraldine.cardona01@unicatolica.edu.co, Laura.garcia02@unicatolica.edu.co. Seminario de profundización el quehacer del psicólogo desde la seguridad y salud en el trabajo.

- en: <http://www.ami.dk/upload/CBI-scales.pdf>.
- Bracco, L., Wakeham, A., Valdez, R., & Velázquez, T. (En prensa). Síndrome de Agotamiento Profesional, Variables Sociodemográficas y Condiciones Laborales en Trabajadores Penitenciarios Peruanos. Apuntes en Psicología. Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research In Psychology*, 3(2), 77-101. <http://dx.doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Cáceres Jason Nicolás, Hernández Mariajosé, Ramírez Laura Sofía, Rincón Angélica & Rueda Laura Vanessa (2021). Evaluación de Estrategias de Manejo de Síndrome Burnout en Odontólogos. Revisión Sistemática. Universidad Santo Tomás. <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/34887>
- Castañeda, V. y Herrera, A. (2020). *Síndrome de trabajador quemado: existencia del Burnout sector salud*. Repositorio Universidad Libre. Web. 4 may 2022 <<https://hdl.handle.net/10901/18443>>
- Castillo Andrea, Estupiñán Jeimy & Gutiérrez Carlos (2018). Logoterapia como instrumento de apoyo frente al burnout. Universidad Sergio Arboleda. repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/1176/Logoterapia%20como%20instrumento%20de%20ap

Ana Valeria Álvarez Rivera- Geraldine Cardona Castro- Laura María García Cortes. Programa de psicología, facultad de salud. Decimo semestre. Ana.alvarez01@unicaolica.edu.co, Geraldine.cardona01@unicatolica.edu.co, Laura.garcia02@unicatolica.edu.co. Seminario de profundización el quehacer del psicólogo desde la seguridad y salud en el trabajo.

- oyo%20frente%20al%20Burnout.pdf?sequence=1&isAllowed=y https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000100059
- CIE-10. Z73.0. OMS (2000). Síndrome de Burnout. <https://www.insst.es/el-instituto-al-dia/sindrome-de-desgaste-profesional-burnout>
- DSM-5, A. P. Association. (2013). Guía de consulta de los criterios diagnósticos del DSM-5. Arlington, USA: Asociación Americana de Psiquiatría. <https://www.eafit.edu.co/ninos/redde laspreguntas/Documents/dsm-v-guia-consulta-manual-diagnostico-estadistico-trastornos-mentales.pdf>
- Faúndez V. Laudatio: Dra. Christina Maslach, comprendiendo el burnout. Cienc y Trab [Internet]. 2017;(58):59-63.
- Gutiérrez Aceves, G. A., Celis López, M. Á. C., Moreno Jiménez, S., Farías Serratos, F. y Suárez Campos, J. de J. (2006). Síndrome de burnout. Archivos de neurociencias, 11(4), 305-309. <https://www.medigraphic.com/pdfs/arcneu/ane-2006/ane064m.pdf>
- Hemmeter, U. (2013). Treatment of burnout. Overlap of diagnosis. En: S. Bahrer-Kohler (Ed.). Burnout for experts. Prevention in the context of living and working (pp. 73-87). New York, NY: Springer. https://www.researchgate.net/publication/297926119_Burnout_for_Experts
- Ana Valeria Álvarez Rivera- Geraldine Cardona Castro- Laura María García Cortes. Programa de psicología, facultad de salud. Decimo semestre. Ana.alvarez01@unicaolica.edu.co, Geraldine.cardona01@unicatolica.edu.co, Laura.garcia02@unicatolica.edu.co. Seminario de profundización el quehacer del psicólogo desde la seguridad y salud en el trabajo.

Prevention in the context of living
and working

Intriago, S. (2019). Síndrome de Burnout en personal de salud de un centro hospitalario de la dirección distrital Junín- Bolívar. *REVISTA SAN GREGORIO*, 2019, N° 35 (12-137). <http://dx.doi.org/10.36097/rsan.v1i35.962>

Karl, D., & Fischer, M. (2013.). Prevention and communication: A most effective tailored treatment strategies for burnout. En: S. Bahrer-Kohler, (Ed.), *Burnout for experts. Prevention in the context of living and working* (pp. 185-200). New York, NY: Springer
https://www.researchgate.net/publication/297926119_Burnout_for_Experts_Prev

Ana Valeria Álvarez Rivera- Geraldine Cardona Castro- Laura María García Cortes. Programa de psicología, facultad de salud. Decimo semestre. Ana.alvarez01@unicaolica.edu.co, Geraldine.cardona01@unicatolica.edu.co, Laura.garcia02@unicatolica.edu.co. Seminario de profundización el quehacer del psicólogo desde la seguridad y salud en el trabajo.

ention in the context of living and
working

Kelloway, E. y Dimoff, J. (2017). Leadership interventions to improve well-being. En: R. Burke, & K. Page, (Eds.), *Research handbook on work and well-being* (pp. 435-452). Cheltenham, UK: Edward Elgar Publishing

Leiter, M., & Maslach, C. (2014). Interventions to prevent and alleviate burnout. En: M. Leiter, A. Bakker, & C. Maslach, (Eds.), *Current issues in work and organizational psychology: Burnout at work. A psychological perspective* (pp. 145- 167). New York: Psychology Press, Taylor and Francis Group.

- Maslach, C. (1993). Burnout: A multidimensional perspective. En W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), *Series in applied psychology: Social issues and questions. Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 19-32). Philadelphia, PA: Taylor & Francis.
- Maslach, C., Schaufeli, W., & Leiter, M. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397.
- McCormack, N., & Cotter, C. (2013). *Managing burnout in the workplace. A guide for information professionals*. Oxford: Chandos Publishing. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Ana Valeria Álvarez Rivera- Geraldine Cardona Castro- Laura María García Cortes. Programa de psicología, facultad de salud. Decimo semestre. Ana.alvarez01@unicaolica.edu.co, Geraldine.cardona01@unicatolica.edu.co, Laura.garcia02@unicatolica.edu.co. Seminario de profundización el quehacer del psicólogo desde la seguridad y salud en el trabajo.
- Martínez, A. (2020). Síndrome de burnout laboral (SB) o desgaste profesional bajo la perspectiva del derecho del trabajo. *UNIVERSOS JURÍDICOS. Revista de derecho público y diálogo multidisciplinar. Año 8, No. 14, mayo-octubre 2020, ISSN 2007- 912*.
- Mendoza Villarroel, A (2021). Estrategia de motivación laboral en el personal de la división de gestiones. [Tesis de grado. Universidad Mayor de San Andrés]. <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/25983>
- Ministerio de Protección Social (2003). *Estudio Nacional de Salud Mental, Colombia 2003*. Fundación FES. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/>

- [Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/ED/GCFI/Informe%20final%20ENSM%202003.pdf](#)
- Ministerio de Protección Social (2007). Primera encuesta nacional de condiciones de salud y trabajo en el sistema general de riesgos profesionales. Bogotá: Ministerio de la Protección Social de Colombia. https://www.minsalud.gov.co/riesgosProfesionales/Documents/ENCUESTA%20SALUD_RP.pdf
- Ministerio de Protección Social (2010). Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Bogotá. El Ministerio. <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Minprotecci%C3%B3npublicainstrum>
- [entosparaevaluarfactoresderiesgopsicosocial.aspx](#)
- Moreno, B., y Báez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Mutis José (2022). Empleo, síndrome de burnout y curiosidad: la ola laboral que hay que sorfear en 2022. Revista Dinero. <https://www.semana.com/economia/empresas/articulo/empleo-sindrome-de-burnout-y-curiosidad-la-ola-laboral-que-hay-que-sorfear-en-2022/202214/>
- Navarro, I., López, B., Heliz, J., & Real, M. (2018). Estrés laboral, burnout y estrategias de afrontamiento en
- Ana Valeria Álvarez Rivera- Geraldine Cardona Castro- Laura María García Cortes. Programa de psicología, facultad de salud. Decimo semestre. Ana.alvarez01@unicaolica.edu.co, Geraldine.cardona01@unicatolica.edu.co, Laura.garcia02@unicatolica.edu.co. Seminario de profundización el quehacer del psicólogo desde la seguridad y salud en el trabajo.

- trabajadores que intervienen con menores en riesgo de exclusión social. Aposta. Revista de Ciencias Sociales, 78, 68-96.
<http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/77240>
- Osorio, J., & Cárdenas, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. Revista Diversitas Perspectivas en Psicología, 13(1), 81-90.
<http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v13n1/1794-9998-dpp-13-01-00081.pdf>
- Organización Mundial de la Salud (2020). CIE-11 para estadísticas de mortalidad y morbilidad. <https://icd.who.int/browse11/lm/es#/http://id.who.int/icd/entity/129180281>, fecha de consulta 26 de julio 2020.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2015). Panorama Laboral 2015 de América Latina y el Caribe. Lima, Perú. 2015.
- OIT (2019). Seguridad y salud en el centro y futuro del trabajo. Oficina internacional del trabajo. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_686762.pdf
- Osán Del Río, Andrea (2021). Síndrome de Burnout. Revista Electrónica de PortalesMedicos.com Volumen XVI. Número 23. Diciembre 2021.
<https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/sindrome-de-burnout/>
- Ana Valeria Álvarez Rivera- Geraldine Cardona Castro- Laura María García Cortes. Programa de psicología, facultad de salud. Decimo semestre. Ana.alvarez01@unicaolica.edu.co, Geraldine.cardona01@unicatolica.edu.co, Laura.garcia02@unicatolica.edu.co. Seminario de profundización el quehacer del psicólogo desde la seguridad y salud en el trabajo.

PINES AM, ARONSON, E. Career burnout: causes and cures Nueva York: Free Press., 1998.

Resolución 2046 de 2008. Disposiciones y responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo de factores de riesgo psicosocial en el trabajo y determinación del origen de patologías causadas por el estrés ocupacional. Ministerio de Protección Social, Bogotá, 2008.
https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_minproteccion_264_6_2008.htm

Rivera Guerrero, Álvaro; Segarra Jaime, Pedro; Giler Valverde, Gianella (2018). Síndrome de Burnout en docentes de instituciones de educación superior

Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica, vol. 38, núm. 2, 2018 Sociedad Venezolana de Farmacología Clínica y Terapéutica.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55960422004>

Rojas-Bernal LA, Castaño-Pérez GA, Restrepo-Bernal DP. Salud mental en Colombia. Un análisis crítico. Rev CES Med 2018; 32(2): 129-140.
<http://www.scielo.org.co/pdf/cesm/v32n2/0120-8705-cesm-32-02-129.pdf>

Shirom, A. (2003). Job-related burnout. Handbook of occupational health psychology Washington, DC: American Psychological Association 245-265.

[https://www.scirp.org/\(S\(i43dyn45teexjx455qlt3d2q\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1537235](https://www.scirp.org/(S(i43dyn45teexjx455qlt3d2q))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1537235)

Ana Valeria Álvarez Rivera- Geraldine Cardona Castro- Laura María García Cortes. Programa de psicología, facultad de salud. Decimo semestre. Ana.alvarez01@unicaolica.edu.co, Geraldine.cardona01@unicatolica.edu.co, Laura.garcia02@unicatolica.edu.co. Seminario de profundización el quehacer del psicólogo desde la seguridad y salud en el trabajo.

- Smetanin P, Stiff D, Briante C, Adair C, Ahmad, Khan (2011). The Life and Economic Impact of Major Mental Illnesses in Canada. Report commissioned by the Mental Health Commission of Canada. <https://policycommons.net/artifacts/1218759/the-life-and-economic-impact-of-major-mental-illnesses-in-canada/1771835/>
- Soto, A. y González, S. (2018). Satisfacción laboral y desgaste profesional en trabajadores de servicios sociales de atención a la infancia. Vol. 8, n° 14. <https://dx.doi.org/10.30827/tsg-gsw.v8i14.7222https://dx.doi.org/10.30827/tsg-gsw.v8i14.7222https://dx.doi.org/10.30827/tsg-gsw.v8i14.7222https://dx.doi.org/10.30827/tsg-gsw.v8i14.7222>
- Storti M., Thomaé M., Ayala E. & Sphan M. (2006). Etiología y prevención del síndrome de Burnout en los trabajadores de la salud. Revista de >Postgrado de la VI cátedra de medicina, 18-21. <https://www.revistainnovaeducacion.com/index.php/rie/article/view/90>
- Torres, L., Guevara, L. (2021). *Violencia en el mundo del trabajo. Revisión del flagelo en Iberoamérica*. Repositorio universidad Libre. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/10901/20111>

Ana Valeria Álvarez Rivera- Geraldine Cardona Castro- Laura María García Cortes. Programa de psicología, facultad de salud. Decimo semestre. Ana.alvarez01@unicaolica.edu.co, Geraldine.cardona01@unicatolica.edu.co, Laura.garcia02@unicatolica.edu.co. Seminario de profundización el quehacer del psicólogo desde la seguridad y salud en el trabajo.