"Que las personas declinen en su rendimiento a una edad temprana, se debe a un agotamiento emocional relacionado con el tipo de actividad que realiza"

**"La**[**libertad**](http://www.monografias.com/trabajos14/la-libertad/la-libertad.shtml)**es uno de los más preciosos dones que a los hombres dieron lo cielos. Por la libertad, así como por la honra, se puede y debe aventurar la vida."**

**Libertad, Don Quijote**

**Prólogo**

Nuestro [interés](http://www.monografias.com/trabajos7/tain/tain.shtml) se ha volcado en encontrar la respuesta a una problemática que nos viene afectando con el correr del [tiempo](http://www.monografias.com/trabajos901/evolucion-historica-concepciones-tiempo/evolucion-historica-concepciones-tiempo.shtml) y que nos planteamos como impulsor de la presente [investigación](http://www.monografias.com/trabajos11/norma/norma.shtml).

En la actualidad las personas dejan de trabajar a una edad temprana debido a un agotamiento que repercute en su rendimiento [laboral](http://www.monografias.com/trabajos13/renla/renla.shtml), al igual que acontecía en el tiempo de la Era Industrial.

A fines del siglo XIX y [principios](http://www.monografias.com/trabajos6/etic/etic.shtml) del siglo XX, en pleno advenimiento de la Era Industrial, la máquina se instaló en el centro de la [economía](http://www.monografias.com/trabajos54/resumen-economia/resumen-economia.shtml). Su presencia en los distintos sectores productivos y de [servicios](http://www.monografias.com/trabajos14/verific-servicios/verific-servicios.shtml), como hilados, carbón, [transporte](http://www.monografias.com/trabajos/transporte/transporte.shtml) movilizaron enormes cantidades de personas y [recursos](http://www.monografias.com/trabajos4/refrec/refrec.shtml) modificando la [estructura](http://www.monografias.com/trabajos15/todorov/todorov.shtml#INTRO) de las comunidades, sus [valores](http://www.monografias.com/trabajos14/nuevmicro/nuevmicro.shtml), la [naturaleza](http://www.monografias.com/trabajos36/naturaleza/naturaleza.shtml) del [trabajo](http://www.monografias.com/trabajos34/el-trabajo/el-trabajo.shtml) y hasta el uso del tiempo.

La división de tareas que se derivaba de la concepción del [hombre](http://www.monografias.com/trabajos15/fundamento-ontologico/fundamento-ontologico.shtml) como extensión de la máquina dejaba poco margen para realizar contribuciones individuales.

Lo cual nos permite inferir que ése agotamiento padecido por [el hombre](http://www.monografias.com/trabajos15/fundamento-ontologico/fundamento-ontologico.shtml) era corporal, debido a que cada tarea demandaba un esfuerzo físico, ya que el hombre estaba considerado como extensión de la máquina.

En la Era de los Servicios - que surge con posterioridad - las reglas no se modifican demasiado, y las personas en las [organizaciones](http://www.monografias.com/trabajos6/napro/napro.shtml) siguen adaptando su trabajo a las directivas de alguien que conoce y ordena la totalidad del [juego](http://www.monografias.com/trabajos15/metodos-creativos/metodos-creativos.shtml).

Hasta hace no mucho los [paradigmas](http://www.monografias.com/trabajos16/paradigmas/paradigmas.shtml#queson) implícitos en un [modelo](http://www.monografias.com/trabajos/adolmodin/adolmodin.shtml) económico propio de la Era Industrial y luego de la Era de los Servicios, sostenían la vigencia de reglas de juego que no sólo focalizaban en la [construcción](http://www.monografias.com/trabajos35/materiales-construccion/materiales-construccion.shtml) de riqueza para los dueños o sus accionistas a cualquier [precio](http://www.monografias.com/trabajos16/fijacion-precios/fijacion-precios.shtml#ANTECED) y sin importar demasiado los [medios](http://www.monografias.com/trabajos14/medios-comunicacion/medios-comunicacion.shtml), sino que ignoraban o desestimaban el [poder](http://www.monografias.com/trabajos35/el-poder/el-poder.shtml) de la contribución individual al destino de la [empresa](http://www.monografias.com/trabajos11/empre/empre.shtml).

Las experiencias de fracasos empresarios por graves [faltas](http://www.monografias.com/trabajos31/las-faltas/las-faltas.shtml) éticas cometidas, el empobrecimiento de la tarea, cuando no el [desempleo](http://www.monografias.com/trabajos10/dese/dese.shtml), los [problemas](http://www.monografias.com/trabajos15/calidad-serv/calidad-serv.shtml#PLANT) de [stress](http://www.monografias.com/trabajos14/estres/estres.shtml) y sus efectos sobre el rendimiento, ponen en tela de juicio estas reglas y aparecen numerosas [voces](http://www.monografias.com/trabajos55/clasificacion-voces/clasificacion-voces.shtml) que ponen al hombre, con su [dignidad](http://www.monografias.com/trabajos27/dignidad-persona/dignidad-persona.shtml) y talento y a la [ética](http://www.monografias.com/trabajos6/etic/etic.shtml) en el centro de la escena.

Coincidiendo con Peter Senge y otros autores, Alberto Levy señala que en la Era del [Conocimiento](http://www.monografias.com/trabajos/epistemologia2/epistemologia2.shtml), la mentalidad de la gente es el [motor](http://www.monografias.com/trabajos10/motore/motore.shtml) de cualquier empresa. "*Para ello el*[*líder*](http://www.monografias.com/trabajos15/liderazgo/liderazgo.shtml)*crea un*[*clima*](http://www.monografias.com/trabajos/clima/clima.shtml)*de crecimiento*[*personal*](http://www.monografias.com/trabajos11/fuper/fuper.shtml)*, de estímulo intelectual, y actúa como consejero, como entrenador, como Adalid de los empleados. El verdadero*[*liderazgo*](http://www.monografias.com/trabajos15/liderazgo/liderazgo.shtml)*ya no consiste en dar órdenes, sino en ayudar a las personas a crecer, es proponer valores, puesto que las personas además de*[*dinero*](http://www.monografias.com/trabajos16/marx-y-dinero/marx-y-dinero.shtml)*aspiran a un crecimiento personal, aprecio y sentido de pertenencia".*

Hoy, en la [organización](http://www.monografias.com/trabajos6/napro/napro.shtml) de las [empresas](http://www.monografias.com/trabajos11/empre/empre.shtml) de la Era del Conocimiento, las reglas cambian sustancialmente. Quien dirige ya no tiene - por lo general - todo el conocimiento técnico necesario, sino que su [gestión](http://www.monografias.com/trabajos15/sistemas-control/sistemas-control.shtml) depende en gran medida de la contribución que cada empleado hace al negocio. En este contexto, el foco de quien dirige está puesto en las condiciones ambientales motivadoras que estimulan a que cada uno haga su mejor aporte. Esto requiere [el conocimiento](http://www.monografias.com/trabajos/epistemologia2/epistemologia2.shtml) de las fortalezas y potencialidad de los liderados, para que cada uno llegue a ser lo mejor que puede ser y llevar al [grupo](http://www.monografias.com/trabajos14/dinamica-grupos/dinamica-grupos.shtml) a su mejor nivel.

Por todo lo dicho consideramos que en la actualidad el agotamiento que sufren las personas en cuanto a su rendimiento laboral es puramente emocional.

Muchos expertos dicen que es una enfermedad de la [sociedad](http://www.monografias.com/trabajos35/sociedad/sociedad.shtml) moderna, donde [el trabajo](http://www.monografias.com/trabajos/fintrabajo/fintrabajo.shtml) deja de ser una fuente generadora de bienestar, para transformarse en un causal de desilusión y que es la sociedad quien debe deshacer el camino mal transitado.

*"El término Burn Out se tomo de la*[*industria*](http://www.monografias.com/trabajos16/industria-ingenieria/industria-ingenieria.shtml)*aeroespacial que significa agotamiento del carburante de un cohete, como resultado del calentamiento obsesivo, la*[*traducción*](http://www.monografias.com/trabajos32/traductor/traductor.shtml)*literal de este término es estar quemado"*

*"Burn Out o también llamado "Síndrome de Tomas", lleva su nombre por el personaje de*[*la novela*](http://www.monografias.com/trabajos7/lano/lano.shtml)*"La Insoportable Levedad Del Ser" (del director Checo Kundera) donde el protagonista Tomas era un*[*individuo*](http://www.monografias.com/trabajos28/aceptacion-individuo/aceptacion-individuo.shtml)*que había perdido su*[*autoestima*](http://www.monografias.com/trabajos16/autoestima/autoestima.shtml)*, su*[*actitud*](http://www.monografias.com/trabajos5/psicoso/psicoso.shtml#acti)*evidenciaba desánimo,*[*tedio*](http://www.monografias.com/trabajos33/remedio-tedio/remedio-tedio.shtml)*en la labor diaria y ausencia de expectativas de mejoría."*

*"El Burn Out es un*[*estado*](http://www.monografias.com/trabajos12/elorigest/elorigest.shtml)*de agotamiento físico, emocional y mental causado por involucrarse en situaciones emocionalmente demandantes durante un tiempo prolongado"*

*"El Síndrome del Burn Out es definido como un*[*proceso*](http://www.monografias.com/trabajos14/administ-procesos/administ-procesos.shtml#PROCE)*caracterizado por el agotamiento, decepción y pérdida de interés, consecuencia del trabajo cotidiano desarrollado por profesionales dedicados a las denominadas profesiones de servicios"*

**Estrategia De Investigación**

Para introducirnos en el presente trabajo presentaremos a continuación nuestro campo de investigación.

Para comenzar definimos [el universo](http://www.monografias.com/trabajos7/creun/creun.shtml) en [función](http://www.monografias.com/trabajos7/mafu/mafu.shtml) de las necesidades de [datos](http://www.monografias.com/trabajos11/basda/basda.shtml) a obtener para comprobar o refutar la [hipótesis](http://www.monografias.com/trabajos15/hipotesis/hipotesis.shtml) que le dio origen al mismo, considerando al [universo](http://www.monografias.com/trabajos7/creun/creun.shtml) como el conjunto de observaciones definidas por las [variables](http://www.monografias.com/trabajos12/guiainf/guiainf.shtml#HIPOTES) sobre individuos u objetos. A los fines de esta investigación el universo se compone de aquellas personas que se desempeñan en mandos medios del ámbito público y privado de la Provincia de [Buenos Aires](http://www.monografias.com/trabajos5/cron/cron.shtml) y [Capital](http://www.monografias.com/trabajos13/capintel/capintel.shtml) Federal, el [género](http://www.monografias.com/trabajos6/geli/geli.shtml) de las personas es indistinto, mientras que la antigüedad en el puesto de trabajo es de 4 años como mínimo y en con relación a la edad de las personas encuestadas de 25 a 35 años.

A fin de realizar la [recolección de datos](http://www.monografias.com/trabajos12/recoldat/recoldat.shtml) se define la [muestra](http://www.monografias.com/trabajos11/tebas/tebas.shtml) de la [población](http://www.monografias.com/trabajos/explodemo/explodemo.shtml) analizada.

Entendiendo por muestra, la porción representativa de la población que ha sido extraída en condiciones tales que permite mediante su estudio extender sus conclusiones en función de la población de donde esta proviene.

El [método](http://www.monografias.com/trabajos11/metods/metods.shtml) utilizado para cumplir con éste [objetivo](http://www.monografias.com/trabajos16/objetivos-educacion/objetivos-educacion.shtml) fue el método al azar, cuyo tamaño de muestra es de 90 personas.

El método de recolección de datos fue a través de [encuestas](http://www.monografias.com/trabajos12/recoldat/recoldat.shtml#quees), las características de las mismas fueron:

* Encuesta escrita
* Encuesta Anónima
* 28 preguntas con respuestas cerradas

Las encuestas se realizaron a fines de octubre de 2005 y se enviaron vía e-mail en un lapso de 72 horas. Las respuestas se terminaron de recibir a los 4 días de enviadas las mismas.

El feedback obtenido fue muy bueno porque de 90 encuestas, obtuvimos 65 personas que respondieron a nuestro pedido.

La [información](http://www.monografias.com/trabajos7/sisinf/sisinf.shtml) obtenida fue ingresada a una grilla para poder identificar gráficamente las tendencias y evaluar si confirman o refutan la hipó[tesis](http://www.monografias.com/trabajos/tesisgrado/tesisgrado.shtml)propuesta y el marco teórico que estamos presentando.

**Antecedentes De La Problemática**

A pesar de que el Síndrome de Burn Out está estrechamente relacionado con el [stress](http://www.monografias.com/trabajos14/estres/estres.shtml) laboral, constituyendo una etapa final en la que el individuo queda en una situación de agotamiento de los propios recursos, este padecimiento tiene características propias que lo diferencian cualitativamente de un [stress laboral](http://www.monografias.com/trabajos34/causas-estres-laboral/causas-estres-laboral.shtml) agravado.

Recién en la década del 70 comenzaron a construirse [modelos](http://www.monografias.com/trabajos/adolmodin/adolmodin.shtml) teóricos e instrumentos capaces de registrar este sentimiento crónico de desánimo, de apatía, de despersonalización. La primera constatación: se trata de un problema, un síndrome que afecta principalmente a los trabajadores encargados de cuidar. Burn Out fue el nombre escogido.

Es un síndrome a través del cual el trabajador pierde el sentido de su relación con el trabajo, de modo que las cosas ya no le importan más y cualquier esfuerzo le parece inútil.

Wanderley Codo conjuntamente con Iône Vásquez-Menezes, en el Capítulo 13: "¿Qué es Burn-Out?" Del [libro](http://www.monografias.com/trabajos13/librylec/librylec.shtml) "Educaçao: carinho e trabalho, Burn Out, A Síndrome Da Desistencia Do Educador" hacen un poco de [historia](http://www.monografias.com/Historia/index.shtml):

"...A pesar de que es un [concepto](http://www.monografias.com/trabajos10/teca/teca.shtml) nuevo (década del 70), en cierto sentido el estudio del Burn Out tiene la edad de la [Psicología](http://www.monografias.com/Salud/Psicologia/). Por ejemplo, Pavlov, al inicio del siglo, forzó a [perros](http://www.monografias.com/trabajos12/perro/perro.shtml) a la distinción entre un círculo y una elipse; después, al tornarse la diferencia paulatinamente cada vez menor, provocaba una ruptura en el [comportamiento](http://www.monografias.com/trabajos16/comportamiento-humano/comportamiento-humano.shtml) que acreditó tratarse de una "[neurosis](http://www.monografias.com/trabajos/neurosis/neurosis.shtml) experimental". El can, forzado por la [escuela](http://www.monografias.com/trabajos13/artcomu/artcomu.shtml) y al mismo tiempo imposibilitado de realizarla, sería un modelo para el [desarrollo](http://www.monografias.com/trabajos12/desorgan/desorgan.shtml) de las neurosis humanas. Contemporáneamente, [Freud](http://www.monografias.com/trabajos/freud/freud.shtml) desarrollaba su [psicoanálisis](http://www.monografias.com/trabajos/freud/freud.shtml), y con él el concepto de frustración (Versagung), "la satisfacción efectiva de su deseo que el sujeto se niega a sí mismo" ([Diccionario](http://www.monografias.com/trabajos12/diccienc/diccienc.shtml) del psicoanálisis, 204, Laplanche). Así, paradójicamente, el sujeto se enferma justamente en el momento en que obtiene [éxito](http://www.monografias.com/trabajos15/llave-exito/llave-exito.shtml).

El behaviorismo, con Watson, después [Skinner](http://www.monografias.com/trabajos15/pavlov-skinner/pavlov-skinner.shtml%22%20%5Cl%20%22parad), desarrollan un concepto semejante, el que para este último se aproximaría al descubrimiento del behaviorismo y del psicoanálisis. Un recorrido por las diversas [teorías](http://www.monografias.com/trabajos4/epistemologia/epistemologia.shtml) psicológicas, diversas épocas, en la etiología de las neurosis, de la [depresión](http://www.monografias.com/trabajos13/depre/depre.shtml), de la ansiedad, en fin, un problema candente, latente: ¿Por qué las personas desisten?, ¿Por qué fracasan?, ¿Cómo y cuándo lo hacen si no hay una razón aparente?, ¿Qué está inmovilizando al sujeto?. Falta de [motivación](http://www.monografias.com/trabajos28/saber-motivar/saber-motivar.shtml), desamparo, desesperación, pasividad, alienación, depresión, fatiga, stress y ahora Burn Out, en última instancia se enfrentan con una misma cuestión: ¿Por qué las personas desisten?.

El problema sigue quitando el sueño a psicólogos y afines, siempre insoluto y siempre trayendo contribuciones que van poco a poco ayudando a montar un cuadro explicativo. Los estudios sobre "mecanismos de [control](http://www.monografias.com/trabajos14/control/control.shtml) interno y externo", llevados a cabo por Rotter en 1961 y muchos otros, nos enseñan que podemos desarrollar una actitud frente a la vida, acreditando la posibilidad del control sobre el medio (mecanismos de [control interno](http://www.monografias.com/trabajos14/matriz-control/matriz-control.shtml)) o acreditando en el control por la suerte, destino u otros poderes externos (mecanismos de control externos).

La [teoría](http://www.monografias.com/trabajos4/epistemologia/epistemologia.shtml) de desamparo de Seligman, la cual asegura que aprendemos a no responder, o que nuestras respuestas no son capaces de librarnos de nuestros problemas, *que tanto hacen responder de una u otra forma*. Con anterioridad, la teoría de alienación, surgida con [Marx](http://www.monografias.com/trabajos6/cama/cama.shtml) y tantas veces apropiada por la psicología, resaltando las consecuencias objetivas, económicas, empujando a los ciudadanos al camino de la pasividad, la pérdida de la [crítica](http://www.monografias.com/trabajos901/praxis-critica-tesis-doctoral-marx/praxis-critica-tesis-doctoral-marx.shtml)."

"Una teoría entra en [moda](http://www.monografias.com/trabajos37/la-moda/la-moda.shtml)," continúa el [texto](http://www.monografias.com/trabajos13/libapren/libapren.shtml), "promete explicar el problema, sale de escena sin cumplir lo que prometió, pero aumentando la comprensión del ser humano y particularmente de sus flaquezas. Pero las modas no son fortuitas, responden de alguna manera a las demandas sociales, dirigen los ojos del investigador hacia los tiempos en que vive.

La teoría del stress no coincide simplemente con la explosión de [producción](http://www.monografias.com/trabajos54/produccion-sistema-economico/produccion-sistema-economico.shtml) y [consumo](http://www.monografias.com/trabajos35/consumo-inversion/consumo-inversion.shtml) que siguió a Berton Wood, la [productividad](http://www.monografias.com/trabajos6/prod/prod.shtml) a cualquier [costo](http://www.monografias.com/trabajos7/coad/coad.shtml%22%20%5Cl%20%22costo)en que el mundo se encuentra atrapando cotidianamente al ser humano y sus propios [límites](http://www.monografias.com/trabajos6/lide/lide.shtml).

La teoría del Burn Out tampoco surge por casualidad, teoría que se dispone a comprender las contradicciones en el área de prestación de servicios, exactamente cuando la producción del sector primario desciende y el sector terciario viene a ocupar su lugar. La teoría del ser humano solitario, en la época en que parece desvanecerse la [solidaridad](http://www.monografias.com/trabajos11/solidd/solidd.shtml), el énfasis en la despersonalización cuando la ruptura de los [contratos](http://www.monografias.com/trabajos6/cont/cont.shtml) sociales parecen haber eliminado a la [persona](http://www.monografias.com/trabajos7/perde/perde.shtml)."

Sin ilusiones, es preciso reconocer que Burn Out es otra moda, otra promesa a intentar comprender nuestro ancestral *sentimiento de vacío*.

Otra vez ligada a su tiempo: Burn Out es un síndrome de fin de siglo, y, otra vez trajo y traerá contribuciones importantes. *El síndrome de final de siglo atacando a los trabajadores de final de siglo.*

En los primeros años de la década del 70, un estudio con profesionales relacionados al tratamiento de usuarios de [drogas](http://www.monografias.com/trabajos13/ladrogcc/ladrogcc.shtml) mostró que, después de algunos meses de trabajo, estos profesionales compartían algunos síntomas que ya habían sido observados y estudiados, pero en forma aislada (Freudenberger, 1974). Se podía observar el sufrimiento. Algunos decían que ya no veían a sus "pacientes" como personas que necesitasen de cuidados especiales, dado que ellos no se esforzaban por dejar de usar drogas. Otros decían que estaban tan cansados que a veces ni deseaban despertar para no tener que ir al trabajo. Otros afirmaban que no lograban cumplir los [objetivos](http://www.monografias.com/trabajos16/objetivos-educacion/objetivos-educacion.shtml) que se habían imaginado. Se sentían incapaces de modificar el status quo; se sentían derrotados. A estos síntomas, ahora buscados y analizados en conjunto, se le atribuye el nombre de Burn Out**.**

Imposible decir desde cuando existe el Burn Out**.**

La importancia del trabajo de Freudenberger fue exactamente nombrar un sentimiento que ya estaba allí. La rosa es el nombre de la rosa (Humberto Eco), al nombrar lo que sentimos podemos luchar con lo que sentimos, podemos entenderlo, enfrentarlo, saber de sus límites."

Una investigación llevada a cabo en la [Universidad](http://www.monografias.com/trabajos13/admuniv/admuniv.shtml) de Extremadura ([España](http://www.monografias.com/trabajos6/hies/hies.shtml)), traduce al término anglosajón Burn Out, como "estar quemado", desgastado, exhausto y perder la ilusión por el trabajo. Estos investigadores, coordinados por Eloísa Guerrero Barona, también coinciden en que aunque no existe una definición unánimemente aceptada sobre Burn Out, sí parece haber consenso en que se trata de una respuesta al [estrés](http://www.monografias.com/trabajos14/estres/estres.shtml) laboral crónico, una experiencia subjetiva que engloba sentimientos y [actitudes](http://www.monografias.com/trabajos5/psicoso/psicoso.shtml#acti) con implicaciones nocivas para la persona y [la organización](http://www.monografias.com/trabajos6/napro/napro.shtml), para lo cual hacen referencia a diferentes autores. Gil-Monte y Peiró han afirmado que el síndrome del quemado puede estudiarse desde dos perspectivas, clínica y psicosocial.

La perspectiva *clínica* asume el Burn Out como un estado (concepción [estática](http://www.monografias.com/trabajos5/estat/estat.shtml)) a la que llega el sujeto como consecuencia del stress laboral y la*psicosocial*, lo define como un proceso con una serie de etapas que se generan por [interacción](http://www.monografias.com/trabajos901/interaccion-comunicacion-exploracion-teorica-conceptual/interaccion-comunicacion-exploracion-teorica-conceptual.shtml) de las características personales y del entorno laboral.

Fue desde la perspectiva clínica que Freudenberger utilizó el término por primera vez en 1974.

En esta misma línea, Fischer (1983) consideró el Burn Out como un estado resultante del trauma narcisista que conllevaba una disminución en la autoestima de los sujetos, mientras que Pines y Aronson, lo conceptualizan como un estado en el que se combinan fatiga emocional, [física](http://www.monografias.com/Fisica/index.shtml) y mental, sentimientos de impotencia e inutilidad y baja autoestima. Iba acompañado de un conjunto de síntomas que incluía vacío físico, sentimientos de desamparo y desesperanza, desilusión y desarrollo de un autoconcepto y una actitud negativa hacia el trabajo y hacia la vida misma. En su forma más extrema, el Burn Out representa un punto de ruptura más allá del cual la capacidad de enfrentarse con el [ambiente](http://www.monografias.com/trabajos15/medio-ambiente-venezuela/medio-ambiente-venezuela.shtml) resulta severamente disminuida y es especialmente duro para personas entusiastas e idealistas.

Desde una perspectiva psicosocial, la mayoría de sus adeptos, aceptan hoy la definición de Burn Out elaborada por Maslach y Jackson en1986, quienes lo consideran como una respuesta, principalmente emocional, situando los factores laborales y los organizacionales como condiciones y antecedentes.

Los estudios de Maslach y Jackson defienden que Burn Out es un síndrome tridimensional que se desarrolla en aquellos profesionales cuyo objeto de trabajo son personas (usuarios) y añaden tres dimensiones características (Agotamiento emocional, despersonalización y bajo logro o realización profesional y/ o personal)**.**

Se experimentan sentimientos de fracaso personal (falta de [competencia](http://www.monografias.com/trabajos7/compro/compro.shtml), de esfuerzo o conocimientos), carencia de expectativas y horizontes en el trabajo, y una insatisfacción generalizada. Como consecuencia: la impuntualidad, el ausentismo y el abandono de la profesión, son síntomas habituales y típicos de esta patología laboral. En opinión de Álvarez y Fernández, el bajo logro puede, también, estar encubierto por una sensación paradójica de omnipotencia.

Si bien, la mayoría de las [investigaciones](http://www.monografias.com/trabajos11/norma/norma.shtml) actuales aceptan la perspectiva psicosocial, algunos autores discrepan de los supuestos planteados por Maslach y Jackson, entre los que se encuentran Price y Murphy, Farber, Golembiewski y col., Leiter y Maslach y Gil-Monte y Peiró. Por ejemplo, Golembiewski y col. aseguran que el Burn Out afecta a todo tipo de profesiones y no sólo a las organizaciones de ayuda.

De lo que no parece haber dudas es de que el síndrome de Burn Out comprende una serie de alteraciones físicas, comportamentales y emocionales que tienen su origen en factores individuales, laborales y sociales.

Los adeptos de la perspectiva psicosocial afirman que el síndrome hay que entenderlo como un proceso que se desarrolla secuencialmente, en lo referente a la aparición de sus rasgos y síntomas globales. En [cambio](http://www.monografias.com/trabajos2/mercambiario/mercambiario.shtml), algunos autores van a discrepar en el síntoma que se presenta en primer lugar, la secuencia del proceso, el protagonismo que conceden a cada uno de sus síntomas globales, en la explicación de sus mecanismos explicativos y en las [estrategias](http://www.monografias.com/trabajos11/henrym/henrym.shtml) que el individuo puede emplear para manejarlo. De ahí que hayan surgido varios modelos procesales que traten de explicar el desarrollo de este proceso. Los modelos etiológicos explicativos del síndrome, siguiendo la revisión de Gil-Monte y Peiró, han quedado estructurado en tres grandes teorías: Socio cognitivo, teoría del intercambio social y la teoría organizacional que a su vez engloban los modelos de Spaniol y Caputo, Harrison, Cherniss (1980); Edelwich y Brodsky.

Los instrumentos de medida de este síndrome se basan en la [evaluación](http://www.monografias.com/trabajos11/conce/conce.shtml) de la disminución o pérdida de recursos emocionales. El [cuestionario](http://www.monografias.com/trabajos15/disenio-cuestionarios/disenio-cuestionarios.shtml) más usado es la [escala](http://www.monografias.com/trabajos6/dige/dige.shtml#evo) de Maslach de 1986.

Para el Dr. Capilla Pueyo, médico especialista en [medicina](http://www.monografias.com/trabajos29/especialistas-medicos/especialistas-medicos.shtml) familiar y comunitaria en [Madrid](http://www.monografias.com/trabajos901/historia-madrid/historia-madrid.shtml), no hay ninguna [estrategia](http://www.monografias.com/trabajos11/henrym/henrym.shtml) simple, capaz de prevenir o tratar este síndrome. Se utilizan modelos complementarios que tratan al individuo, al grupo social y a la [administración](http://www.monografias.com/trabajos36/administracion-y-gerencia/administracion-y-gerencia.shtml). En el ámbito personal, se han utilizado [técnicas](http://www.monografias.com/trabajos6/juti/juti.shtml) de afrontamiento de stress y [ensayo](http://www.monografias.com/trabajos14/nociones-basicas/nociones-basicas.shtml) conductual.

Pueden utilizarse técnicas de [entrenamiento](http://www.monografias.com/trabajos14/mocom/mocom.shtml) en relación y autocontrol. Es fundamental la orientación a los nuevos profesionales, estableciendo cursos de formación continua, mejorar las relaciones interpersonales y el soporte social entre compañeros y superiores. Para afrontar el Burn Out, es imprescindible fortalecer los vínculos sociales entre los trabajadores.

Por último, sugiere que a escala institucional debería fomentarse el soporte real al profesional afectado, constituyendo [grupos](http://www.monografias.com/trabajos11/grupo/grupo.shtml) de expertos afectados capaces de ofrecer la ayuda necesaria.

Al igual que el Dr. Pueyo, autores como Enric Renau, Editor de la página Educaweb.com, Isabel Arimany, D. Suaya, y otros, coinciden en la formulación de propuestas que puedan ayudar a evitar o prevenir el Síndrome de Burn Out como: evitar sobrecargarse de tareas y menos si no forman parte de las tareas habituales, utilizar los canales de [comunicación](http://www.monografias.com/trabajos12/fundteo/fundteo.shtml), averiguar si otras personas han pasado por lo mismo y preguntarles cómo lo solucionaron, delimitar las [funciones](http://www.monografias.com/trabajos7/mafu/mafu.shtml), aprender a controlar las [emociones](http://www.monografias.com/trabajos11/moti/moti.shtml), etc.

¿Cuál es la diferencia entre estrés laboral y Síndrome de Quemarse por el Trabajo?

El [estrés laboral](http://www.monografias.com/trabajos34/causas-estres-laboral/causas-estres-laboral.shtml) tiene aspectos positivos y negativos; en ocasiones la gente tiene que estar estresada en su trabajo para poder funcionar. Y eso es bueno en cuanto la persona pueda controlar el nivel, frecuencia y duración del estrés.

El Síndrome de estar Quemado por el Trabajo es sólo una de las maneras que tiene de progresar el estrés laboral. Es muy frecuente en profesionales de servicios por las condiciones de trabajo que tienen. -Muchas de las [acciones](http://www.monografias.com/trabajos4/acciones/acciones.shtml) de las empresas -[programas](http://www.monografias.com/Computacion/Programacion/) de balance vida-trabajo, planes de [motivación](http://www.monografias.com/trabajos5/moti/moti.shtml%22%20%5Cl%20%22desa),[capacitación](http://www.monografias.com/trabajos/adpreclu/adpreclu.shtml) e incorporación de nuevas Tecnologías- buscan el beneficiar a los trabajadores. Sin embargo, se dice que el Síndrome de estar Quemado por el Trabajo se está expandiendo. ¿No es contradictorio?

La aparición del Síndrome de estar Quemado por el Trabajo, entendido como una respuesta al estrés laboral crónico, se debe a cambios sociodemográficos, organizacionales e interpersonales. En el nivel social hay nuevos fenómenos que afectan el mundo laboral. El más llamativo es la sociedad de la queja, por la que los ciudadanos, dentro de la [cultura](http://www.monografias.com/trabajos13/quentend/quentend.shtml#INTRO) de acceso a los servicios, exigen, a veces, cosas imposibles. Los trabajadores se ven incapaces de poder atender esas demandas, entre otras cosas porque en ocasiones no tienen los recursos para dar respuesta. El ciudadano hace responsable a la persona que tiene enfrente porque entiende que es la institución.

Por otro lado, el crecimiento de la población desbordó la posibilidad de dar [servicio](http://www.monografias.com/trabajos14/verific-servicios/verific-servicios.shtml). Hospitales, colegios, prisiones, policías y trabajadores sociales ven cómo se deteriora la relación con los [clientes](http://www.monografias.com/trabajos11/sercli/sercli.shtml). Además, se produjo una pérdida de prestigio de algunas profesiones.

**Desarrollo Teórico**

El término Burn Out se tomó de la industria aeroespacial, que significa agotamiento del carburante de un cohete como resultado del calentamiento excesivo. La traducción literal de este término es "estar quemado".

Se trata de un síndrome clínico descripto en 1974 por Herbert Freudenberger, psiquiatra que trabaja en una clínica para toxicómanos en NY, este término alude a la idea de quemar, arder o consumirse que sufren los que están superados por las situaciones que deben enfrentar. Las "victimas" suelen ser personas con actitudes de hiperresponsabilidad y que en las organizaciones de trabajo cumplen funciones para tapar falencias o agujeros.

El Burn Out es una patología severa que suele derivarse de stress laboral. Es una cuadro crónico en el que se experimenta agotamiento emocional, falta de realización y una despersonalización.

* **Agotamiento emocional**: cuando aparece una disminución y/ o pérdida de los recursos emocionales.
* **Despersonalización O Deshumanización**: cuando aparecen actitudes negativas, de insensibilidad.
* **Falta De Realización Personal**: suele evaluarse al trabajo de forma negativa, con vivencias de insuficiencia profesional y baja autoestima personal.

**Características Generales**

1. **Aparece De Forma Brusca**: aparece de un día para otro, lo que varía es la intensidad dentro del mismo individuo. Es frecuente que sea difícil precisar hasta que punto padece el síndrome o es el propio desgaste profesional, y donde está el límite entre una cosa y la otra.
2. **Negación**: se tiende a negar, ya que suele vivirse como un fracaso profesional y personal. Los compañeros son los primeros que lo notan y esto es muy importante para un [diagnóstico](http://www.monografias.com/trabajos15/diagn-estrategico/diagn-estrategico.shtml) precoz.
3. **Fase Irreversible**: entre el 5 y el 10% de los casos el síndrome resulta irreversible. Por lo tanto, es importante la prevención ya que, normalmente, el diagnóstico precoz es complicado y la línea que separa el desgaste del Burn Out es muy delgada.

**Los Efectos Del Burn Out** Afecta negativamente la [resistencia](http://www.monografias.com/trabajos10/restat/restat.shtml) del trabajador, haciéndolo más susceptible al desgaste por Empatía.

Gradualmente el cuadro se agrava en relación directa a la magnitud del problema, inicialmente los [procesos](http://www.monografias.com/trabajos14/administ-procesos/administ-procesos.shtml#PROCE) de adaptación protegen al individuo, pero su repetición los agobia y a menudo los agota, generando sentimientos de frustración y [conciencia](http://www.monografias.com/trabajos11/estacon/estacon.shtml) de fracaso, existiendo una relación directa entre la sintomatología, la gravedad y la [responsabilidad](http://www.monografias.com/trabajos33/responsabilidad/responsabilidad.shtml) de la tareas que se realizan.

El concepto más importante es que el Burn Out es un proceso (más que un estado) y es progresivo.

**El proceso incluye:**

1. Exposición gradual al desgaste laboral
2. Desgaste del idealismo
3. Falta de logros

**Los síntomas observados pueden evidenciarse como:**

1. **Físicos**: fatiga, problemas del sueño, dolores de cabeza, impotencia, gastrointestinales, etc.
2. **Emocionales**: irritabilidad, ansiedad, depresión, desesperanza, etc.
3. **Conductuales**: agresión, actitud defensiva, cinismo, abuso de sustancias, etc.
4. **Relacionados con el trabajo**: absentismo, falta de rendimiento, robos, etc.
5. **Interpersonales**: pobre comunicación, falta de concentración, aislamiento, etc.

El sentirse usado, menoscabado o exhausto debido a las excesivas demandas de energía, [fuerza](http://www.monografias.com/trabajos12/eleynewt/eleynewt.shtml) o recursos personales, crea además intensas repercusiones en la persona y en su medio familiar.

Estados de fatiga o frustración son el resultado de la devoción a una causa, estilo de vida, o relación que fracasó en producir la recompensa esperada.

La progresiva pérdida del [idealismo](http://www.monografias.com/trabajos2/sintefilos/sintefilos.shtml), de la energía y el propósito que experimentan muchos profesionales son el resultado de sus condiciones de trabajo.

El síndrome de agotamiento, es el último paso en la progresión de múltiples intentos fracasados de manejar y disminuir una variedad de situaciones laborales negativas.

La lista de síntomas psicológicos que puede originar este síndrome es extensa, pudiendo ser leves, moderados, graves o extremos.

Uno de los primeros síntomas de [carácter](http://www.monografias.com/trabajos34/el-caracter/el-caracter.shtml) leve pero que sirven de primer escalón de alarma es la dificultad para levantarse por la mañana o el cansancio patológico, en un nivel moderado se presenta distanciamiento, irritabilidad, cinismo, fatiga, aburrimiento, progresiva perdida del idealismo que convierten al individuo en emocionalmente exhausto con sentimientos de frustración, incompetencia, culpa y autovaloración negativa.

Los graves se expresan en el abuso de psicofármacos, ausentismo, abuso de [alcohol](http://www.monografias.com/trabajos/alcoholismo/alcoholismo.shtml) y drogas, entre otros síntomas.

Es la repetición de los factores estresantes lo que conforma el cuadro de crónico, que genera baja de la autoestima, un estado de frustración agobiante con melancolía y tristeza, sentimientos de impotencia, pérdida, fracaso, estados de neurosis, en algunos casos [psicosis](http://www.monografias.com/trabajos6/psicox/psicox.shtml) con angustia y/ o depresión e impresión de que la vida no vale la pena, llegando en los casos extremos a ideas francas de [suicidio](http://www.monografias.com/trabajos53/suicidio/suicidio.shtml).

**Evolución Natural De La Enfermedad**

Podemos establecer 4 estadios de [evolución](http://www.monografias.com/trabajos16/teoria-sintetica-darwin/teoria-sintetica-darwin.shtml) de la enfermedad aunque estos no siempre están bien definidos:

**Forma leve**: los afectados presentan síntomas físicos, vagos e inespecíficos (cefaleas, dolores de espaldas, lumbalgias), el afectado se vuelve poco operativo.

**Forma moderada**: aparece insomnio, déficit atencional y en la concentración, tendencia a la auto-medicación.

**Forma grave**: mayor en absentismo, aversión por la tarea, cinismo. Abuso de alcohol y psicofármacos.

**Forma extrema**: aislamiento, [crisis](http://www.monografias.com/trabajos11/mcrisis/mcrisis.shtml#QUEES) existencial, depresión crónica y [riesgo](http://www.monografias.com/trabajos13/ripa/ripa.shtml) de suicidio.

El diagnóstico se establece a través de la presencia de la tríada sintomatología constituida por el cansancio emocional, la despersonalización y la falta de realización personal, elementos que pueden ser puestos en evidencia por diferentes tests, el [paradigma](http://www.monografias.com/trabajos16/paradigmas/paradigmas.shtml#queson) de los cuales es el cuestionario socio demográfico MBI (Maslach [Burnout](http://www.monografias.com/trabajos32/sindrome-burn-out/sindrome-burn-out.shtml) Inventory).

El diagnóstico diferencial debe realizarse con el síndrome depresivo, el síndrome de fatiga crónica y los sucesos de crisis.

Dicha escala (1986) es el método de [medición](http://www.monografias.com/trabajos15/la-estadistica/la-estadistica.shtml) más utilizado. Mide los tres aspectos del Burn Out: *cansancio emocional, despersonalización y realización personal*.

Se trata de un cuestionario autoaplicable y tiene una fiabilidad cercana al 0.9. Es autoadministrado, lo constituyen 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo.

**Manejo Del Síndrome De Burn-Out**

El manejo de este síndrome, según Gómez Sancho y Bondjale Oko, opera en varios niveles:

**1. Gestión Individual:**

* Trabajar mejor en vez de más; realizar pequeños cambios que pueden hacer el trabajo menos estresante y más eficiente. Maslach recomienda una serie de estrategias que pueden ser útiles:
* *Establecer objetivos realistas*, conseguir cosas factibles y realistas, teniendo en cuenta nuestra capacidad y nuestras limitaciones.
* Realizar lo mismo de forma diferente, intentar huir de la rutina, ya que esto proporciona psicológicamente un mayor sentido de autonomía y de libertad personal.
* Hacer una pausa, ya que es la oportunidad de darse un respiro o de reflexionar, antes de dar una respuesta ante una pregunta impertinente.
* Tomar las cosas con más distancia, ya que el agotamiento emocional aumenta cuando se implica demasiado con la gente, tomar una cierta distancia puede ayudar, procurar no llevarse el trabajo a casa, ni en las manos ni en la cabeza.
1. **Cuidarse A Uno Mismo Además De A Los Otros:**
* Acentuar los aspectos positivos, pensar en los éxitos y gratificaciones personales que obtenemos de nuestro trabajo, así contrarrestaremos las frustraciones y los fracasos.
* Conocerse a sí mismo, analizar nuestras propias reacciones y reflexionar sobre el por qué de tales reacciones. El autoanálisis debe ser constructivo, no destructivo. Reconocer nuestros límites y aprender de nuestros errores, ya que esto será un paso hacia el crecimiento personal.
* Reposo y relajación, ya que la aparición del stress significa que existe una sobrecarga y será preciso identificar y tratar su causa.
* Establecer las fronteras, diferenciando lo que es el trabajo y lo que es el hogar.
* Mantener la vida privada, ya que muchos obtienen una descarga de su tensión con amigos o con una pareja comprensiva. Es importante también tener aficiones que ocupen nuestro tiempo libre y nos ayuden a olvidar el trabajo.
* Cambiar de trabajo, aunque sería la última alternativa, aunque se trata de una decisión que hay que meditar llegado el momento.
1. **Gestión Social:**

En la mayoría de los casos de agotamiento, un buen apoyo es la pareja, los compañeros y los amigos, ya que es una ayuda en la reducción de la tensión emocional o ayudándonos a afrontar la situación de forma distinta.

**4. Gestión Institucional:**

Esto ya depende de las [instituciones](http://www.monografias.com/trabajos13/trainsti/trainsti.shtml), más que del propio personal. A veces es muy difícil, ya que las instituciones pueden ser muy conservadoras, además de ser los responsables directos de estos cambios. Sin embargo, se consiguen cosas, por lo que hay que poner el esfuerzo en ello. Con más medios, con más recursos humanos, se reduciría el riesgo de llegar a una situación de Burn Out, pero como esto no es fácil de conseguir habrá que utilizar y analizar la manera de mejorar los recursos disponibles:

* División del trabajo, que el personal realice diferentes trabajos de vez en cuando, aún en el mismo sector. Esto cambia el hábito y rompe la rutina.
* Limitar la [contaminación](http://www.monografias.com/trabajos10/contam/contam.shtml) del tiempo libre.
* Tomarse periodos de descanso.
* Tipo de relación del personal con sus superiores. La incidencia del Burn Out es menor en los trabajadores que tienen buenas relaciones laborales con los superiores y que obtienen de ellos apoyo y reconocimiento.
* Análisis de casos puntuales. Aunque se dan consejos generales, en ocasiones es bueno analizar en cada situación individual los factores que en un momento dado pueden provocar un exceso de estrés.
* Otras posibilidades son discutir en equipo los casos difíciles, dar más apoyo o recompensas particulares a los profesionales, promover y favorecer la formación profesional continuada.

**Prevención**

Según Maslach, las estrategias anteriormente citadas para el manejo de este síndrome pueden y deben ser utilizadas para su prevención.

A este síndrome se le puede hacer frente más fácilmente en la fase inicial que cuando ya está establecido, ya que en las primeras fases es posible que los compañeros se den cuenta antes que el propio sujeto. Por lo que, amigos, compañeros o superiores suelen ser el mejor [sistema](http://www.monografias.com/trabajos11/teosis/teosis.shtml) de alarma precoz para detectar el Burn Out y por lo tanto todos los profesionales del equipo tienen que darse cuenta que son ellos mismos los que representan la mejor prevención de sus compañeros.

Como método preventivo, existen diferentes técnicas:

* Información sobre la existencia del síndrome de agotamiento profesional.
* Información anticipada sobre los requerimientos emocionales del trabajo a las personas que se incorporan.
* Programas de formación sobre el Síndrome de Burn Out y las [fuentes](http://www.monografias.com/trabajos10/formulac/formulac.shtml#FUNC) de stress emocional.

**Análisis Cuantitativo**

**Mi puesto requiere trabajar a un ritmo**



De acuerdo a los resultados obtenidos a través de la muestra podemos identificar que el 45% de los encuestados trabaja a un ritmo *rápido*, el 39% a un ritmo *muy rápido* y solamente el 16% tiene un ritmo de trabajo *regular*.

**Mi trabajo**[**demanda**](http://www.monografias.com/trabajos/ofertaydemanda/ofertaydemanda.shtml)**un grado de atención**



El 91 % de los encuestados tienen un grado de [atención](http://www.monografias.com/trabajos14/deficitsuperavit/deficitsuperavit.shtml) *alto*, mientras que solamente el 9 % confirma que su grado de atención es *medio* y ninguna persona trabaja con un *bajo* grado de atención.

**Me siento presionado al tener que tomar decisiones de mucha responsabilidad**

****

De acuerdo a los resultados obtenidos a través de la muestra podemos identificar que el 70 % de los encuestados *a veces* se sienten presionados al tener que tomar decisiones de mucha responsabilidad, mientras que el 13% *casi siempre* se siente presionado y en los extremos sólo el 6% *nunca* se siente presionado y el 11% *siempre* se siente presionado.

**Los valores que se privilegian en**[**la empresa**](http://www.monografias.com/trabajos11/empre/empre.shtml)**coinciden con los de mi vida personal**



De acuerdo a los resultados obtenidos a través de la muestra podemos identificar que el 53 % de los encuestados siente que [los valores](http://www.monografias.com/trabajos14/nuevmicro/nuevmicro.shtml) de la empresa *a veces* coinciden con los de su vida personal mientras que el 27 % siente que *casi siempre* y en los extremos el 3 % *siempre* y el 17% *nunca*.

**Si los objetivos propuestos por la empresa no son alcanzados me siento responsable.**



De acuerdo a los resultados obtenidos a través de la muestra podemos identificar que el 41 % de los encuestados *casi siempre* se siente responsable si los objetivos de la empresa no son alcanzados, siguiendo con un 31% *a veces*, 19% *siempre* y un 9% que *nunca* se sienten responsables.

**Mis superiores reconocen mi trabajo**



De acuerdo a los resultados obtenidos a través de la muestra podemos identificar que el 55 % de los encuestados *casi siempre* percibe que sus superiores reconocen su trabajo, mientras que el 32% *a veces*, el 11% *nunca* y el 2% *siempre*.

**Traslado los problemas laborales a mi casa**



De acuerdo a los resultados obtenidos a través de la muestra podemos identificar que el 68 % de los encuestados *a veces* traslada los problemas laborales a su casa, mientras que el 22% *casi siempre*, el 5% *nunca* y el otro 5% *siempre* traslada los problemas laborales a su casa.

**Me tomo los descansos correspondientes dentro de la jornada laboral**



De acuerdo a los resultados obtenidos a través de la muestra podemos identificar que el 45 % de los encuestados *a veces* se toma los descansos correspondientes dentro de la jornada laboral, mientras que el 38% *casi siempre* y en los extremos el 15% *nunca* y el 2% *siempre*.

**Fuera del horario de trabajo realizo actividades recreativas**

**(**[**deportes**](http://www.monografias.com/Salud/Deportes/)**, espectáculos varios)**

 De acuerdo a los resultados obtenidos a través de la muestra podemos identificar que el 45 % de los encuestados desarrolla *a veces* actividades recreativas fuera de la jornada laboral, mientras que el 40%*casi siempre* y en los extremos el 12% *nunca* y el 3% *siempre*.

**Existen relaciones informales donde tengo contacto personal con mis compañeros de trabajo**



De acuerdo a los resultados obtenidos a través de la muestra podemos identificar que el 57 % de los encuestados *a veces* tiene contacto con sus compañeros de trabajo (en situaciones informales), mientras que el 25% *nunca*, el 16% *casi siempre* y e 2% *siempre*.

**Puedo establecer prioridades en el uso de mi tiempo**



De acuerdo a los resultados obtenidos a través de la muestra podemos identificar que el 55 % de los encuestados *casi siempre* puede establecer prioridades en el uso de su tiempo, mientras que el 36% *a veces*, y en los extremos el 6 % *nunca*, y el 3% *siempre*.

**Siento al trabajo como el centro de mi vida**



De acuerdo a los resultados obtenidos a través de la muestra podemos identificar que el 72% de los encuestados *a veces* siente el trabajo como el centro de su vida, mientras que el 18% *casi siempre* y en los extremos el 8% *nunca* y el 2% *siempre*.

**Me siento agotado al final de la jornada laboral**



De acuerdo a los resultados obtenidos a través de la muestra podemos identificar que el 53 % de los encuestados *a veces* se siente agotado al final de la jornada laboral, mientras que el 24% *casi siempre*, el 18% *siempre* y el 5% *nunca*.

**A causa de mi actividad me agoto emocionalmente**



De acuerdo a los resultados obtenidos a través de la muestra podemos identificar que el 51 % de los encuestados *a veces* se agota emocionalmente a causa de su actividad, mientras que el 27% *casi siempre* y en los extremos el 13% *nunca* y el 9% *siempre*.

**Criterio De Fijación De Parámetros De Evaluación Y**[**Metodología**](http://www.monografias.com/trabajos11/metods/metods.shtml)**De**[**Análisis**](http://www.monografias.com/trabajos11/metods/metods.shtml#ANALIT)**De Los Resultados**

Desde el punto de vista de la psicología existen dos maneras que permiten determinar si una persona está estresada, una es por síntoma y la otra por estructura.

Se puede determinar la presencia de estrés porque el paciente manifiesta determinados síntomas asociados al estrés, como ser: **Físicos**: fatiga, problemas del sueño, dolores de cabeza, impotencia, gastrointestinales, etc. **Emocionales**: irritabilidad, ansiedad, depresión, desesperanza, etc.**Conductuales**: agresión, actitud defensiva, cinismo, abuso de sustancias, etc. **Relacionados con el trabajo**: absentismo, falta de rendimiento, robos, etc. **Interpersonales**: pobre comunicación, falta de concentración, aislamiento, etc. *(POR SÍNTOMA)*

O bien, se lo puede diagnosticar debido a la presencia de diversos factores externos a la persona presentes en el ambiente de trabajo, comúnmente llamados estresores: trabajo de alto grado de dificultad, trabajo de gran demanda de atención, actividades de gran responsabilidad, [creatividad](http://www.monografias.com/trabajos13/indicrea/indicrea.shtml) e iniciativa restringidas, exigencia de decisiones complejas, ausencia de [seguridad](http://www.monografias.com/trabajos/seguinfo/seguinfo.shtml) laboral, carencia de reconocimiento, desinformación y rumores, ritmo de trabajo apresurado, condiciones físicas de trabajo inadecuadas, jornadas de trabajo excesivas, incongruencia de valores personales y organizacionales, imposibilidad de alcanzar objetivos personales, etc. *(POR ESTRUCTURA)*

Los parámetros de evaluación elegidos para nuestra investigación, que nos permitirán diagnosticar el grado de Burn Out que poseen las personas que trabajan en mandos medios en las empresas seleccionadas para la recolección de los datos, son los relacionados con LA ESTRUCTURA, es decir, todas aquellas variables – estresores - que presentes en el puesto de trabajo producen efectos negativos sobre la población trabajadora.

Luego del análisis del contenido teórico y la realidad de la fuerza de trabajo, planteamos lo siguiente como punto de partida de nuestra etapa de análisis:

Si luego del relevamiento de datos, encontramos la presencia de la mayoría de estos factores en el puesto de trabajo, entonces la persona estaría estresada con riesgo de desencadenar Burn Out y retirarse de la actividad laboral a una edad temprana (considerando temprana una edad de 25 a 30 años).

Por otra parte consideramos prudente analizar una población de 4 o más años de antigüedad debido a que [el estado](http://www.monografias.com/trabajos12/elorigest/elorigest.shtml) de agotamiento de una persona con menos años de trabajo en el puesto podía llegar a confundirse con un estado psicológico propio del individuo que se encuentra con una realidad laboral –nueva- que resulta incompatible con sus expectativas.

Dicho esto y frente a los datos recolectados, estamos en condiciones de transmitir nuestras conclusiones finales.

**Conclusiones**

Al analizar la información obtenida, observamos en primera instancia que los resultados arrojados por la muestra definida no son congruentes con la hipótesis planteada.

¿Que queremos decir con esto? Las posibles causas de Burn Out mencionadas con anterioridad (agentes estresores) no están presentes en su mayoría en el ámbito laboral y social de las personas encuestadas; así como tampoco se relacionaron con la variable edad-antigüedad, como supusimos al plantear la hipótesis.

Partiendo de la base que para la gran mayoría de los encuestados el trabajo no es el centro de su vida, podemos concluir lo siguiente:

Entre los estresores analizados encontramos que si bien el ritmo de trabajo es muy rápido y el grado de atención que requiere la tarea es alto, el tiempo disponible es suficiente para cumplir con las tareas desarrolladas y a su vez pueden establecer prioridades en el uso de su tiempo, lo cual no disminuye su rendimiento. Si nos basamos en las investigaciones realizadas para estudiar la relación entre el stress y el rendimiento, podemos encontrar el fundamento de la "U" invertida. En donde un grado bajo a moderado de stress estimula el organismo y aumenta su capacidad de reacción. Por todo esto podemos aportar que las personas organizadas que están en esta situación realizan mejor sus actividades con mayor intensidad o rapidez, por el contrario el exceso de stress les impone demandas inalcanzables o limitaciones dando por resultado un menor rendimiento. Sin embargo, a largo plazo, incluso los grados moderados de stress pueden ejercer una influencia negativa en el rendimiento, de acuerdo a la intensidad del stress, éste va agotando al individuo consumiéndole su energía.

Es notorio también que el 82% de los encuestados estuvieron de acuerdo en que no sienten [presión](http://www.monografias.com/trabajos11/presi/presi.shtml) al tomar decisiones de gran responsabilidad. Usualmente lo opuesto a dicha [conducta](http://www.monografias.com/trabajos/conducta/conducta.shtml) genera stress en gran parte porque los empleados sienten incertidumbre en cuanto a las metas, las expectativas, al cómo serán evaluados y demás, pero en este caso al dar a los empleados participación en la definición de objetivos y decisiones que afectan su rendimiento laboral, los administradores pueden delegar el control correspondiente a los empleados y reducir el stress causado por la incertidumbre.

Cuando se aumenta la comunicación con los empleados se reduce la incertidumbre porque se reduce la ambigüedad de los roles y sus [conflictos](http://www.monografias.com/trabajos55/conflictos/conflictos.shtml). Dada la importancia que las percepciones tienen para moderar a la relación que hay entre el estrés y la respuesta, la [administración](http://www.monografias.com/Administracion_y_Finanzas/index.shtml) también puede emplear [la comunicación](http://www.monografias.com/trabajos/lacomunica/lacomunica.shtml) efectiva como medio para dar forma a las percepciones de los empleados. Hay que recordar que lo que los empleados consideran demandas, amenazas u oportunidades no son sino una simple [interpretación](http://www.monografias.com/trabajos37/interpretacion/interpretacion.shtml), y que dicha interpretación se puede ver afectada por los [símbolos](http://www.monografias.com/trabajos36/signos-simbolos/signos-simbolos.shtml) y los actos que comunique la Administración.

Un punto importante para destacar es que en su mayoría las personas encuestadas manifestaron tener un alto grado de participación en la definición de los objetivos, como así también contar con la información necesaria para poder realizar sus tareas y por lo tanto cumplir las metas propuestas.

La existencia de reconocimiento por parte de los superiores alcanzó al 60% de los encuestados. Resultado que nos permite afirmar que el hacer partícipe a las personas en el proceso de definición de objetivos, sumado al reconocimiento cotidiano, refuerza el sentido de pertenencia, mejorando la contribución de los empleados a la organización con bajos niveles de tensión.

Por otra parte la posibilidad de perder la estabilidad laboral juega un papel muy importante dentro de los agentes estresores debido a que en la actualidad existe una feroz [competitividad](http://www.monografias.com/trabajos29/vision-y-estrategia/vision-y-estrategia.shtml) e [inseguridad](http://www.monografias.com/trabajos/inseguridad/inseguridad.shtml) en el ámbito laboral. Sin embargo es notorio que en nuestra muestra el 80% de los encuestados sienta estabilidad en su puesto de trabajo.

Luego de un análisis de la situación actual de la Argentina, consideramos que nuestro país está pasando por una etapa en que las empresas de producción y las que brindan servicios han obtenido un crecimiento muy considerable luego de la crisis del año 2001. En ese tiempo el desempleo fue un tema prioritario, siendo una de las mayores preocupaciones el cómo conseguir un [empleo](http://www.monografias.com/trabajos36/teoria-empleo/teoria-empleo.shtml) o conservar el que sé tenia. Es probable que ese temor haya "neutralizado" exigencias que en otras oportunidades se hubiesen visto como abusivas.

La negación de una inestabilidad laboral – siempre latente – tal vez sea utilizada como mecanismo de defensa para "soportar" las tensiones laborales.

La pregunta relacionada con las actividades recreativas que desarrollan en su tiempo libre, denota poca importancia para las personas encuestadas, al ser "a veces" la respuesta predominante. Se debería dar [valor](http://www.monografias.com/trabajos14/nuevmicro/nuevmicro.shtml) a este tema ya que en cualquier profesión es importante equilibrar nuestras áreas vitales,[familia](http://www.monografias.com/trabajos5/fami/fami.shtml), amigos, aficiones, descanso y trabajo evitando que la profesión absorba a éstas siendo protectores del Síndrome de Burn Out.

El 65% de los encuestados reconoce no poder alcanzar sus objetivos personales dentro de la empresa, sin embargo el 60% se siente responsable si los objetivos de la empresa no son logrados. Si nos detenemos un momento en estos resultados podemos observar que de ellos se desprende lo siguiente: las personas priorizan los objetivos de la organización por sobre los propios.

En el mundo organizacional caracterizado por las reducciones, las expectativas de mayor productividad de los empleados, y la dura competencia en el[mercado](http://www.monografias.com/trabajos13/mercado/mercado.shtml), de ningún modo sorprende que muchos trabajadores se sientan presionados a cortar curvas, romper reglas y dedicarse a otras prácticas cuestionables.

Los miembros de las organizaciones se encuentran cada vez más frente a dilemas éticos, situaciones en las que tienen que decidir entre la conducta buena y mala, aunque todavía no se halla definido con claridad qué constituye el comportamiento ético. En los últimos años, la línea que separa lo correcto de lo incorrecto se ha ido borrando.

La mayor parte de los encuestados manifestó que sus valores no coinciden con los de la organización, pero éste resultado no puede ser tomado en cuenta aisladamente para diagnosticar Burn Out. Ya que dicho factor es parte de un conjunto de estresores (causas) que sólo si se dan en su mayoría indicarían un grado de stress.

Por otra parte, si evaluamos el agotamiento al final de la jornada laboral la mayoría coincide en tener un alto grado de agotamiento. En el presente trabajo de investigación dicha variable sólo se podría corresponder con el factor ritmo de trabajo y grado de atención cuyo resultado fue alto, pero al no encontrar relación con los demás factores, inferimos que este estado puede deberse a la época del año en la que fue realizada la recolección de datos.

Tampoco resulto tangible que ambas situaciones se traduzcan en Burn Out.

**Anexo 1**

**Agradecemos a las Organizaciones Encuestadas**

**Retail,** Disco S.A. Leader Price Jumbo de Argentina S.A. La Anónima Wal Mart Stores Inc.

**Instituciones Educativas**

UADE Colegio Marianista – Cap Fed

**Bancos / Estudios Contables**

Estudio Shilton, Weyers & Asociados Banco Francés – sucursal Morón

**Hospitales / Clínicas** Hospital de Clínicas Hospital [Ram](http://www.monografias.com/trabajos11/memoram/memoram.shtml)ón Carrillo, Ciudadela Hospital Diego Proissien, La Matanza Policlínico Central De La Matanza

**Otros**

Ayres SA Cuesta Blanca SRL Seguros La Meridional Farmacity Edenor Avon S.A. Unilever – División Lever La Holando Sudamericana Pandi SA Sheraton Pilar Acindar The leading hotels of the world Red Hut Pfizer S. A. Plastinor Veterinaria Guillermo Ing. Eugenio Mendiguren S.A. Gedyt S.A. Ferva S. A.

DR y Asociados Tarugos PY Talsium Vademécum S. A. Molinos Río de la Plata

**Anexo 2**

**ESCALA DE MASLACH**

1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo

2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo

3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar

4. Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes

5. Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales

6. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo

7. Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes

8. Me siento "quemado" por mi trabajo

9. Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas

10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión

11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente

12. Me siento muy activo

13. Me siento frustrado en mi trabajo

14. Creo que estoy trabajando demasiado

15. Realmente no me preocupa lo que le ocurre a mis pacientes

16. Trabajar directamente con personas me produce estrés

17. Puedo crear fácilmente una [atm](http://www.monografias.com/trabajos/atm/atm.shtml)ósfera relajada con mis pacientes

18. Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes

19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión

20. Me siento acabado

21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma

22. Siento que los pacientes me culpan por alguno de sus problemas

*Preguntas correspondientes a cada escala:*

Cansancio emocional: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.

Despersonalización: 5, 10, 11, 15, 22.

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

***Existen tres subescalas bien definidas, que se describen a continuación:***

1. **Subescala de agotamiento emocional**. Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54
2. **Subescala de despersonalización**. Esta formada por 5 ítem. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30
3. **Subescala de realización personal**. Se compone de 8 ítem. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48

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

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

Se consideran que las puntuaciones del MBI son bajas entre 1 y 33. Puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero definen el síndrome.

**Anexo 3**

**Sexo**

1. Femenino
2. Masculino

**Edad**

1. 25 a 30 años
2. 31 a 35 años
3. 36 a 40 años
4. 41 a 45 años
5. Mas de 45 años

**Antigüedad laboral**

1. Menor de 4 años
2. Entre 4 y 6 años
3. Mayor a 6 años

**Estado civil**

1. Casado
2. Soltero
3. Viudo
4. Separado
5. Divorciado

**Si tiene cónyuge, trabaja?**

1. Sí
2. No
3. **Mi puesto requiere trabajar a un ritmo**
4. Muy rápido
5. Rápido
6. Regular
7. **Mi trabajo demanda un grado de atención**
8. Alto
9. Medio
10. Bajo
11. **El tiempo disponible diario que tengo para realizar mis tareas es**
12. Excesivo
13. Suficiente
14. Insuficiente
15. **Me siento presionado al tener que tomar decisiones de mucha responsabilidad**
16. Siempre
17. Casi siempre
18. A veces
19. Nunca
20. **En él puesto que ocupo tengo la posibilidad de trabajar en lo que mejor sé hacer**
21. Sí
22. No
23. **Los valores que se privilegian en la empresa coinciden con los de mi vida personal**
24. Nunca
25. A veces
26. Casi siempre
27. Siempre
28. **Mi trabajo me permite cumplir con mis objetivos personales**
29. Nunca
30. A veces
31. Casi siempre
32. Siempre
33. **Si los objetivos propuestos por la empresa no son alcanzados me siento responsable**
34. Siempre
35. Casi siempre
36. A veces
37. Nunca
38. **En mi puesto hay lugar para la creatividad y la iniciativa**
39. Siempre
40. Casi siempre
41. A veces
42. Nunca
43. **Mis superiores reconocen mi trabajo**
44. Nunca
45. A veces
46. Casi siempre
47. Siempre
48. **Tengo participación en la definición de los objetivos relativos a mis funciones**
49. Nunca
50. A veces
51. Casi siempre
52. Siempre
53. **Cuento con información para realizar mi trabajo**
54. Nunca
55. A veces
56. Casi siempre
57. Siempre
58. **Las condiciones físicas de la empresa para realizar mi trabajo son**
59. Malas
60. Normales
61. Optimas
62. **Siento estabilidad en la empresa en la que trabajo**
63. No
64. Sí
65. **Mi jornada laboral es**
66. 11 o más de 11 horas
67. Entre 8 y 10 horas
68. Menos de 8 horas
69. **Traslado los problemas laborales a mi casa.**
70. Siempre
71. Casi siempre
72. A veces
73. Nunca
74. **Me tomo los descansos correspondientes dentro de la jornada laboral.**
75. Nunca
76. A veces
77. Casi siempre
78. Siempre
79. **Tengo otro empleo.**
80. Sí
81. No
82. **Actualmente estoy estudiando.**
83. Sí
84. No
85. **Fuera del horario de trabajo realizo actividades recreativas (deportes, espectáculos varios).**
86. Nunca
87. A veces
88. Casi siempre
89. Siempre
90. **Existen relaciones informales donde tengo contacto personal con mis compañeros de trabajo.**
91. Nunca
92. A veces
93. Casi siempre
94. Siempre
95. **Puedo establecer prioridades en el uso de mi tiempo.**
96. Nunca
97. A veces
98. Casi siempre
99. Siempre
100. **Siento al trabajo como el centro de mi vida.**
101. Siempre
102. Casi siempre
103. A veces
104. Nunca
105. **Me siento agotado al final de la jornada laboral.**
106. Siempre
107. Casi siempre
108. A veces
109. Nunca
110. **(Contestar si la anterior es afirmativa) cuando me levanto para ir a trabajar me siento cansado.**
111. Siempre
112. Casi siempre
113. A veces
114. Nunca
115. **A causa de mi actividad me agoto emocionalmente.**
116. Siempre
117. Casi siempre
118. A veces
119. Nunca
120. **(si la anterior es Siempre) comencé a sentirme agotado en mi trabajo a partir de los...**
121. Menor a 4 años
122. De 4 a 6 años
123. Mas de 6 años
124. **Últimamente soy apático e intolerante.**
125. Siempre
126. Casi siempre
127. A veces
128. Nunca

**Bibliografía y fuentes consultadas**

**Libros**

Soldano Santos Darío, "[Estadística](http://www.monografias.com/trabajos15/estadistica/estadistica.shtml)", editorial EUDEBA Bs. As 1994.

Sierra Bravo, "Técnicas De [Investigación Social](http://www.monografias.com/Estudio_Social/index.shtml)", 1994

Sierra Bravo, "Tesis Doctorales Y Trabajos De [Investigación Científica](http://www.monografias.com/trabajos15/invest-cientifica/invest-cientifica.shtml)", Editorial Paraninfo SA, 1999

Graciela Tonon, "[Calidad](http://www.monografias.com/trabajos11/conge/conge.shtml) De Vida Y Desgaste Profesional".

Maria Isabel Jáuregui, "Cuando El Stress Laboral Sé Llama Burn Out".

**Diarios**

Infobae profesional

La Nación

Clarín

**Paginas Web**

[www.estrucplan.com.ar](http://www.estrucplan.com.ar/)

[www.infobaeprofesional.com.ar](http://www.infobaeprofesional.com.ar/)

[www.buenasalud.com.ar](http://www.buenasalud.com.ar/)

**Personas Contactadas**

Lic. Jorge Mercado (psicólogo)

Dr. Gastón Di Marco

Dr. Alejandro Pretzela

Dr. Florencia Lavia

Lic. Valeria Magro (psicóloga)

Lic. Mariana Ponce (psicóloga)

Dr. Christian Sánchez

**Agradecimientos**

Dedicamos nuestra investigación a nuestros afectos ya que gracias a su apoyo incondicional hoy llegamos al final de nuestra meta. Nos guiaron, comprendieron y caminaron el mismo camino que nosotros, compartiendo tanto las angustias como las alegrías. Gracias.

A nuestros compañeros de la Facultad de [Ciencias](http://www.monografias.com/trabajos11/concient/concient.shtml) Económicas y Empresariales de la Universidad de Morón, quienes siempre están a nuestro lado para escucharnos y brindarnos su apoyo.

Al Licenciado Horacio Irigoyen que nos guío con sus conocimientos.

A todas aquellas personas que nos dedicaron su tiempo en nuestro trabajo de campo y al Licenciado Pablo Magni que nos ayudó en este [proyecto](http://www.monografias.com/trabajos12/pmbok/pmbok.shtml).

Integrantes:

**Ariana Castagna**

**Maria Cecilia Bruschi**

***Maximiliano Sánchez***

**Silvana Soledad Sgró**

Universidad de Morón,

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales