

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA CLÍNICA

SÍNDROME DE BURNOUT Y HABILIDADES SOCIALES
TESIS DE GRADO

KIMBERLY ELOISA TACAM GARCÍA
CARNET 23566-16

QUETZALTENANGO, FEBRERO DE 2021
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA CLÍNICA

SÍNDROME DE BURNOUT Y HABILIDADES SOCIALES
TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES

POR
KIMBERLY ELOISA TACAM GARCÍA

PREVIO A CONFERÍRSELE
EL TÍTULO DE PSICÓLOGA CLÍNICA EN EL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADA

QUETZALTENANGO, FEBRERO DE 2021
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: MGTR. MYNOR RODOLFO PINTO SOLÍS, S. J.
VICERRECTORA ACADÉMICA: MGTR. LESBIA CAROLINA ROCA RUANO
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: LIC. JOSÉ ALEJANDRO ARÉVALO ALBUREZ
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: MGTR. MYNOR RODOLFO PINTO SOLÍS
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: MGTR. JOSÉ FEDERICO LINARES MARTÍNEZ
SECRETARIO GENERAL: DR. LARRY AMILCAR ANDRADE - ABULARACH

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

DECANO: DR. JUAN PABLO ESCOBAR GALO
SECRETARIA: MGTR. ANA ISABEL LUCAS CORADO DE MARTÍNEZ

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

MGTR. MARÍA NIEVES MARTÍNEZ ORTÍZ

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

MGTR. STELLA DE LOS ANGELES BAUER WALTER DE MÉNDEZ

AUTORIDADES DEL CAMPUS DE QUETZALTENANGO



DIRECTOR DE CAMPUS:	P. MYNOR RODOLFO PINTO SOLIS, S.J.
SUBDIRECTORA ACADÉMICA:	MGTR. NIVIA DEL ROSARIO CALDERÓN
SUBDIRECTORA DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA:	MGTR. MAGALY MARIA SAENZ GUTIERREZ
SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO:	MGTR. ALBERTO AXT RODRÍGUEZ
SUBDIRECTOR DE GESTIÓN GENERAL:	MGTR. CÉSAR RICARDO BARRERA LÓPEZ

Quetzaltenango, 10 de noviembre 2020

Ingeniera
Nivia Calderón
Subdirectora Académica
Universidad Rafael Landívar
Campus Quetzaltenango

Estimada Inga. Calderón:

Por este medio hago de su conocimiento que he revisado la tesis titulada: **Síndrome de Burnout y Habilidades sociales en personal de salud: una revisión sistemática** elaborada por la estudiante Kimberly Eloísa Tacam García quien se identifica con carné No. 2356616, de la carrera de Licenciatura en Psicología Clínica; la cual considero cumple con los lineamientos requeridos por la universidad.

Por lo anteriormente expuesto emito dictamen favorable, para que dicho trabajo continúe el trámite administrativo y se le nombre revisor de fondo, previo a la defensa del mismo.

Sin otro particular me suscribo.

Atentamente,



Mgtr. María Nieves Martínez Ortiz

Registro 15354

Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante KIMBERLY ELOISA TACAM GARCÍA, Carnet 23566-16 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA CLÍNICA, del Campus de Quetzaltenango, que consta en el Acta No. 052990-2021 de fecha 13 de enero de 2021, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

SÍNDROME DE BURNOUT Y HABILIDADES SOCIALES

Previo a conferírsele el título de PSICÓLOGA CLÍNICA en el grado académico de LICENCIADA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 10 días del mes de febrero del año 2021.

MGTR. ANA ISABEL LUCAS CORADO DE MARTÍNEZ, SECRETARIA
HUMANIDADES
Universidad Rafael Landívar

Agradecimientos

- A Dios:** Por haberme guiado en mis años de estudio y brindarme la oportunidad de poder ayudar a otros por medio de la empatía.
- A mis Padres:** Por el amor incondicional y el apoyo desde siempre, porque estuvieron para mí y por sus esfuerzos para que pudiera culminar ésta etapa de estudios.
- A mis Hermanos:** Por el cariño que día con día me dan y porque son un ejemplo a seguir para mí.
- A mis amigos:** Por el apoyo moral y los consejos brindados siempre.
- A mi asesora:** Licda. María Nieves Martínez, por los conocimientos compartidos y por la agradable compañía durante el proceso de tesis.
- A mis catedráticos:** Por compartir sus enseñanzas y experiencias profesionales.

Dedicatoria

A Dios por siempre permitirme lograr cada una de mis metas y sueños, porque sin él nada sería posible.

A mis padres Miguel Tacam y Sheny García por enseñarme los valores que hoy en día poseo y por siempre llevarme en sus oraciones.

A mis hermanos, Milton, Melgin y Bélgica, por sus consejos y porque se han convertido en mis héroes. Los amo.

A mi cuñada Any, por sus consejos y por estar siempre, la quiero mucho.

A mis sobrinos, Ashlyn, José, Debbie, Saúl y Jimena, por ser una luz en mi camino y darme toda la alegría de ésta vida.

A mis tíos, por los consejos y el cariño que siempre me dan, especialmente a mi tía Estelita porque se ha convertido en una segunda madre, la quiero.

A mis amigos, porque no me han dejado sólo cuando más lo he necesitado.

A mis mascotas por la compañía y el cariño.

Índice

	Pág.
Resumen	
I. Introducción	1
1.1 Síndrome de burnout	6
1.1.1. Definición.....	6
1.1.2. Características del síndrome de burnout	7
1.1.3. Síntomas del burnout.....	12
1.1.4. Causas del síndrome de burnout.....	16
1.1.5. Desarrollo del síndrome de burnout	19
1.1.6. Tratamiento	23
1.1.7. Prevención.....	27
1.2. Habilidades sociales	28
1.2.1. Definición.....	28
1.2.2. Tipos de habilidades sociales	28
1.2.3. Características de una persona con habilidades sociales.....	32
1.2.4. Causas que inciden en las habilidades sociales del personal de salud	35
1.2.5. Estrategias para mejorar las habilidades sociales.....	37
1.2.6. Técnicas asertivas.....	39
1.2.7 Importancia de las habilidades sociales.....	40
II. Planteamiento del problema	43
2.1. Objetivos	44
2.1.1. Objetivo general	44
2.1.2. Objetivos específicos.....	44
2.2. Variables.....	44
2.3. Definición de variables.....	45
2.3.1. Definición conceptual de las variables o elementos de estudio	45
2.4. Alcances y límites	45
2.5. Aportes	46
III. Material y Método	47
3.1. Sujetos	47
3.2 Procedimiento.....	47

3.3. Tipo de investigación y diseño.....	48
IV. Análisis de Resultados	50
V. Discusión	52
VI. Conclusiones	59
VII. Referencias Bibliográficas.....	61

Resumen

El síndrome de burnout es un trastorno emocional causado por el estrés y el estilo de vida que se presentan en el trabajo, las causas de ésta afección son el alto nivel de responsabilidad laboral como las jornadas excesivas, la inestabilidad económica y de empleo, dicha afección se prolonga y llega a alterar la personalidad y autoestima del sujeto. Las habilidades sociales son un conjunto de conductas y hábitos observables de pensamientos y emociones que se dan entre las personas. Debido a la patología del síndrome mencionado anteriormente las conductas sociales se ven afectadas, por lo que son instrumentos necesarios para alcanzar metas. Los profesionales que se desarrollan en el área de la salud están propensos a sufrir los síntomas de burnout y tener consecuencias en el área personal, social, laboral y alterar las conductas sociales como la empatía, asertividad y la comunicación. El objetivo de esta investigación es determinar las características del síndrome de burnout y de las habilidades sociales en el personal de salud, a través de la búsqueda de documentos científicos específicamente con salubristas de Latinoamérica dicho estudio es una investigación de tipo exploratoria con diseño y revisión sistemática, descriptivo. Luego del trabajo y la revisión consultada se refleja que las características del síndrome de burnout son, el agotamiento emocional y físico, actitudes negativas frente al servicio que los salubristas brindan, factores psicosomáticos y alteraciones conductuales y emocionales. Las características de las habilidades sociales son las conductas que emplea el personal de salud al relacionarse con los compañeros de trabajo y con los pacientes, la expresión adecuada que el sujeto utiliza para exteriorizar las emociones y los pensamientos.

Palabras clave: Trastorno, habilidades, burnout, agotamiento y salubristas.

I. Introducción

El síndrome de burnout es un término que significa estar quemado o desgastado, exhausto y perder la ilusión por el trabajo, dicha palabra se designa a un estado emocional, físico y mental que puede llegar a ser grave, es el síndrome de agotamiento profesional, despersonalización y baja realización personal, que se desarrolla por el exceso de trabajo y se caracteriza por la despersonalización e insatisfacción que conlleva a un desempeño laboral decadente. Dentro de este tema se pueden observar variantes que se podrían asociar generadores de dicho trastorno como la edad, el sexo, estado civil, la existencia o no de hijos, apoyo social, tipo de personalidad, estrategias de afrontamiento y las habilidades sociales que el sujeto tenga; éstos aspectos son un conjunto de conductas que se emiten cuando se interactúa con otras personas al momento de expresar opiniones, ideas o sentimientos de manera adecuada, ya que son herramientas que el ser humano utiliza para poder desenvolverse con los demás, pueden ser expresiones verbales y no verbales como el autocontrol de emociones, resolución de conflictos y la comunicación.

Las habilidades sociales en el ser humano se ven alteradas en el profesional sanitario por patologías como el síndrome de burnout, ya que ésta afección se caracteriza por el agotamiento emocional y profesional, que se extiende con el paso del tiempo debido al exceso laboral, conflictos interpersonales, vivencias traumáticas o dolorosas que el individuo observe o viva dentro del lugar de trabajo. Como respuesta al síndrome en el salubrista afectado se manifestarán conductas de desinterés, bajo desempeño y cambios drásticos en la conducta.

Por lo tanto el objetivo de la presente investigación es determinar las características del síndrome de burnout y de las habilidades sociales del personal de salud; así mismo se busca aportar una concientización al personal de salud, ya que es importante que se amplíe el conocimiento sobre estos temas que colaboran con el desarrollo de una mejor comunicación entre las relaciones interpersonales, por lo que es relevante la prevención del burnout y tomar conciencia de las conductas sociales o alteraciones que pudieran darse.

Es importante realizar la siguiente investigación porque las habilidades sociales a los

salubristas proporcionan una serie de herramientas que facilitan la consecución para realizar el trabajo mediante el control de las emociones propias a nivel cognitivo, fisiológico y motor. Así mismo las conductas como, empatía y la comunicación asertiva colaboran con el bienestar de las relaciones interpersonales. Por lo tanto, el estudio aportará a la ciencia conocimientos amplios acerca de cómo se desarrollan estas habilidades dentro de un trabajo y como prevenir el síndrome de burnout en dichos sujetos, para la carrera de psicología es relevante la inclusión de dichas aptitudes en el ser humano para mejorar la salud de los mismos.

A continuación, se presentan estudios y criterios de diferentes autores sobre la temática a tratar.

Granados y Cedillos (2018) en el artículo Calidad de vida profesional y síndrome de burnout en personal de enfermería del departamento de medicina interna del Hospital Roosevelt, de la revista electrónica Revista Científica de la Universidad San Carlos de Guatemala, volumen 28, número 1, pp 10-18, mencionan que el trabajo transversal determinó el constante síndrome de burnout en la vida de los servicios de hospitalización de medicina interna, se utilizó el inventario Maslach y la escala ProQOL, 55 empleados del área de enfermería presentaron los siguientes porcentajes, 3.6% de deficiencia emocional, 24.5% despersonalización y 30% de insatisfacción laboral, se llegó a la conclusión que la calidad laboral es deficiente. Debido a que se observó que el síndrome de burnout se asocia con la calidad de vida laboral, se recomienda establecer estrategias a nivel personal y grupal que beneficien la salud física, social y emocional.

Cano (2017) en la tesis relación entre el Síndrome de burnout y los factores laborales y personales de los profesores del nivel de secundaria de un colegio privado de la ciudad de Guatemala, de la Universidad Rafael Landívar Donde el objetivo fue establecer la relación entre el síndrome burnout y los factores laborales y personales de los profesores del nivel de secundaria de un colegio de la ciudad de Guatemala, de la jornada matutina; la muestra utilizada fue un total de población de 54 docentes del nivel secundario, 32 del sexo masculino

y 22 femenino, dentro de los rangos de 22 a 61 años; El tipo de investigación es descriptiva transversal y correlacional de diseño no experimental, se utilizaron las pruebas de la escala Maslach Burnout Inventory de Maslach y Jackson, la cual mide el desgaste profesional de una forma auto aplicada por un tiempo de 15 minutos y un cuestionario de opinión, con 10 preguntas. Se confirma que a mayor carga de docencia, existe mayor agotamiento emocional, se recomienda la disciplina en los estudiantes para el dominio de los profesores dentro del grupo

Lemus (2015) en la tesis Síndrome de burnout en residentes de pediatría, de la universidad San Carlos de Guatemala, donde el objetivo fue determinar la incidencia del síndrome de burnout en los residentes de pediatría del Hospital General San Juan de Dios, la muestra de población fue de 50 sujetos, el tipo de investigación es cuantitativo de descriptivo transversal, los instrumentos utilizados fueron entrevistas personales para llenar las encuestas, se utilizó también la prueba de adaptación española del inventario de Burnout de Maslach, la cual consta de 22 ítems que realizan afirmaciones sobre sentimientos y actitudes del profesional en el trabajo, se concluyó que la muestra estudiada presentó el Síndrome de Burnout y que el componente que predomina es el agotamiento, se recomienda profundizar en la patología presentada, para fomentar mecanismos de intervención para poder evitar el síndrome, así como la concientización de estudios sobre el nivel de estrés y depresión menor contra Burnout.

Chacón (2015) en el artículo Síndrome de Burnout en Residentes del Hospital de Guatemala, de la revista Asociación de Medicina Interna de Guatemala, Las personas que laboran en ambiente donde se presten a la atención de otras están dispuestas a sufrir esta manifestación ya mencionada, el objetivo de la investigación fue determinar la prevalencia del síndrome en residentes del Hospital Roosevelt de Guatemala y la relación con la especialidad, nivel académico, género, edad y estado civil. El estudio fue de tipo cuantitativo y diseño transversal y se utilizó el cuestionario de Maslach MBI-HSS; Se concluye con que es más frecuente este trastorno en medicina interna y pediatría, predominó en el primer año de residencia.

Ochomogo y Barrera (2011) en el artículo Prevalencia del síndrome de burnout, o síndrome de desgaste laboral, en personal de Hospital Nacional de Salud Mental de Guatemala de la Revista Latinoamericana de PSIQUIATRIA volumen 111, núm. 1, octubre- diciembre, explican que el predominio de éste trastorno estudiado no está totalmente documentada en el país; el objetivo fue determinar el burnout e identificar posibles relaciones del tipo de trabajo desempeñado, el estudio analítico, observacional y transversal efectuado con una muestra de 94 trabajadores, como instrumentos de evaluación se utilizaron el Maslach burn Out Inventory versión para servicios asistenciales y el Maslach burnout Inventory (GS), para personal en general, los resultados mostraron a un 12.24% de la población del hospital, en donde se evidencio mayor supremacía, se concluye con una representación de 30% con esta manifestación.

Guzmán (2020) en la tesis titulada Relación entre calidad de sueño y habilidades sociales en agentes de un centro de llamadas- call center- de la ciudad de Guatemala con horario laboral diurno y nocturno, tesis de la Universidad Rafael Landívar, donde el objetivo fue establecer si existe la diferencia entre la calidad de sueño y las habilidades sociales presentes de un agente con horario laboral diurno a la de un agente con horario laboral nocturno, en un call center ubicado en la zona 10 de la ciudad de Guatemala, la muestra utilizada de sujetos fue con hombres y mujeres de un estrato socioeconómico medio, con un número de 80 personas, el tipo de investigación fue cuantitativa de diseño descriptivo, se utilizó la escala de habilidades sociales, para medir la asertividad. Se concluyó con que ambas jornadas presentan una calidad de sueño subjetiva y una latencia de sueño. Se recomienda adoptar una buena higiene de sueño, donde se mantengan horarios establecidos para aprovechar el sueño de manera efectiva.

Az (2019) en la tesis Rasgos de personalidad y habilidades sociales, de la Universidad Rafael Landívar donde el objetivo fue determinar los rasgos de personalidad y nivel de habilidades sociales en mujeres de la asociación proyecto Miriam de la cabecera departamental de Quetzaltenango, el estudio se realizó con un número de 40 sujetos, comprendidas en las edades de 14 a 40 años, de nacionalidad guatemalteca que asisten a la Asociación Proyecto

Miriam de la cabecera de Quetzaltenango. El tipo de investigación fue de tipo cuantitativo, diseño descriptivo, los instrumentos fueron el cuestionario de personalidad (CEP) para identificar los rasgos de personalidad, la cual aprecia cinco escalas las cuales son control, extraversión, paranoidismo, sinceridad y seguridad en sí mismo, también la Escala de Habilidades sociales la cual evalúa la aserción y las habilidades sociales, se concluyó que las habilidades sociales y el nivel de personalidad de las mujeres de dicha institución son importantes para el desarrollo personal, laboral y profesional, ya que establece conciencia de los aspectos positivos y negativos que poseen. Se recomienda conocer herramientas que permitan lograr un equilibrio y eleve la calidad de vida.

Valle (2019) en la tesis Habilidades sociales y hábitos televisivos en estudiantes de primer año de la Universidad Rafael Landívar de la ciudad de Guatemala, donde el objetivo fue determinar si existe una relación entre las habilidades sociales y los hábitos televisivos en los estudiantes universitarios de primer año de psicología de una universidad privada de la ciudad de Guatemala, el número de sujetos fue de 98 jóvenes universitarios que estaban inscritos en el curso de Escuelas de Psicología I, comprendidos entre las edades de 17 a 30 años de ambos géneros. El tipo de investigación es cuantitativa, de diseño descriptivo. Los instrumentos utilizados fueron, el cuestionario de hábitos televisivos (CH-TV.01) que recaba datos acerca del consumidor televisivo, el cuestionario de Liker de preguntas en las que se presentan afirmaciones que miden en 7 categorías y la escala de habilidades sociales. Se concluyó que los sujetos cuentan con un gran desarrollo en las habilidades sociales, se recomienda implementar un programa social que facilite un aprendizaje donde se integre la sociedad y la comunicación de la misma.

Ramos (2018) en la tesis Agresividad y Habilidades sociales, donde el objetivo fue determinar el nivel de agresividad y de las habilidades sociales en los jóvenes seminaristas estudiantes, con una muestra de 45 personas de sexo masculino, cuyas edades oscilan entre 18 a 30 años; el tipo de investigación fue de tipo cuantitativo, de diseño descriptivo; se utilizaron el Test INAS-87 donde el objetivo es explorar los porcentajes y el grado de conductas no asertivas y agresivas y el Test EHS. Escala de Habilidades Sociales de Elena Gismero Gonzáles, esta

prueba evalúa la capacidad de aserción y de habilidades sociales en adolescentes y adultos. Se concluye que los jóvenes reflejan la agresividad en una posición baja y se afirma que debido a la edad han logrado llegar al control de la manifestación de este factor y se recomienda la implementación de talleres de formación para el efectivo dominio sobre la agresión.

Mamani *et. al.* (2016) en el artículo Las habilidades sociales y la comunicación interpersonal de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano-Puno, de la revista electrónica Comuni@ccion: Revista de investigación en comunicación y desarrollo, vol.7, núm. 2, julio-diciembre, 2016, pp.5-14, comenta que dicho estudio tiene la intención de determinar y correlacionar las habilidades sociales y la comunicación interpersonal de los alumnos del establecimiento mencionado, con el método cuantitativo y el instrumento de la encuesta, aplicada a 606 sujetos de las áreas académicas de ingeniería, biomédica y sociales; se concluye que las habilidades de los participantes son relativamente eficientes, pero que la comunicación es una dificultad que prevalece. Así como también que los resultados presentan una correlación entre las habilidades sociales y la comunicación positiva intensa, corresponden a las opiniones, calificaciones frecuentes y el porcentaje de respuestas algunas veces.

1.1 Síndrome de burnout

1.1.1. Definición

Chorott, Sandin y Esteras (2018) definen burnout como un término anglosajón que significa estar quemado, desgastado, exhausto y perder la ilusión por el trabajo. Dicho término tiene origen en la industria aeroespacial y hace referencia al agotamiento del combustible de un cohete debido al calentamiento excesivo propio; por lo tanto es un cuadro somático particular de graduación variable en profesionales que ofrecen asistencia a personas como respuesta al estrés ocupacional crónico que padecían; es una respuesta de estrés emocional caracterizado por la aparición de un agotamiento físico y psicológico, una conducta fría y hostil hacia las personas y unos sentimientos de baja autoestima y fracaso; Así mismo un trastorno de

adaptación psicosocial con un desequilibrio prolongado entre demandas y recurso de afrontamiento, una tensión de cambios psicológicos y conductuales de estrés, sobre las personas a las que da atención o servicio en varias situaciones de un sobre cargo de estrés.

Otero (2013) define síndrome como un conjunto de síntomas que se presentan, por el orden cronológico y la intensidad en las que va en avance; el síndrome de burnout es un desgaste emocional relacionado con la actividad profesional que se desarrolla. Es decir estar quemado por el trabajo, se considera como un tipo de estrés que se da en las personas que laboran o que tienen un contacto directo con otras personas, especialmente, al momento de dar un servicio humanitario; por lo tanto el trabajo emocional es lo que se le conoce como una exigencia que expresa emociones socialmente deseables durante la transacción en los servicios y la manifestación externa con algún usuario, dicha patología es un estado de agotamiento tanto físico, emocional y mental. La persona que lo padece sufre de un cansancio psíquico al momento de interactuar con la sociedad y con la rutina laboral, al punto de agotarse o derrumbarse. Cuando trabaja con personas que deba cuidarlos como enfermos y no obtiene resultados deseados, se desarrolla una despersonalización y disminuye la capacidad que tenía antes.

1.1.2. Características del síndrome de burnout

Cruz (2013) define el síndrome de burnout como un tipo de estrés, pero no debe confundirse como el estrés general, este trastorno se caracteriza por un agotamiento físico y mental, la falta de motivación por las tareas y los cambios de comportamiento que pueden transformarse en modales inadecuados hacia los demás, ya que suele darse en personas que han elegido profesiones libremente, es decir por vocación, el problema comienza con jornadas laborales demasiado extensas o la diferencia entre la realidad que presenta la profesión medida en comparación con la idealización que se tenía de la misma ; a continuación se mencionan algunas características; se genera dentro de las relaciones interpersonales que laboran en una organización y los clientes, así mismo se produce un desajuste en el individuo por como el hecho de que se agoten los recursos del trabajador, se producen sentimientos negativos hacia el trabajo, el empleado se puede llegar a sentir incompetente en algunas situaciones, en el burnout el individuo se acaba por distanciar del problema donde origino el síndrome, este también llega a colapsar tanto en sentimientos como la capacidad para desenvolverse en lo

que realiza, provoca un agotamiento psíquico y emocional, este trastorno provoca depresión que se pueden notar en la angustia y la pérdida de sueños e ilusiones.

En el burnout, el trabajador no se considera como una víctima de las estrategias que tiene la organización sino se produce en situaciones de estrés motivacional, no hay alguna relación donde un trabajador este en desventaja y sufra más estrés, sino que todos son perjudicados tanto como el líder de la empresa, los empleados y hasta los clientes que llegan a tener un mal servicio, este síndrome es un trastorno que se da propiamente en alguna labor, y solamente se da en algunas profesiones como en aquellas donde se presten servicios de ayuda o donde tengan que congeniar con otras personas, en este caso quien lo padezca puede seguir con el empleo que tiene, es un trastorno crónico, los síntomas no aparecen al instante sino que van en desarrollo en orden cronológico, se denotan cambios de comportamiento y síntomas físicos como psicológicos y que se agravan conforme el tiempo.

Los daños psicosociales, tienen consecuencias que perjudican los aspectos psicosociales, ya que existen alteraciones en diferentes aspectos, tanto en el ámbito del lugar en donde se trabaja, como en el personal de salud y en la sociedad donde se desenvuelve, sin embargo, los afectados no le dan importancia, se percibe el sufrimiento como algo implícito o como algo sin mayor relevancia, dentro de las características el estrés es el que más afecta en gran número a dichos profesionales, el burnout surge a consecuencia de un estrés elevado en el que influyen las relaciones interpersonales dentro de la organización. Por lo tanto, para identificar el burnout es necesario conocer los síntomas, un síndrome es la agrupación de síntomas que se manifiestan dentro de un tiempo determinado, esta patología se presenta como un estado de agotamiento emocional psicológico que procede de la interacción social y de la rutina que conlleva el trabajo de salud al no tener los resultados que se esperan de dicha ocupación.

Este síndrome se desarrolla en condiciones de riesgo donde implique un trabajo emocional, esto se refiere a la exigencia de poder expresar emociones interpersonales durante el tiempo en el que se sirve como el hecho de no poder demostrar algún sentimiento que surge en el

proceso de atención a enfermos. En este estado de agotamiento emocional el médico o la enfermera sufren un cansancio psíquico dentro de la interacción laboral con sus compañeros que acaba junto con la rutina, se produce una despersonalización, una reducción de la capacidad o rendimiento que el salubrista emplea y el comportamiento pasa a ser como si ya no estuviera con personas.

Este síndrome puede mostrar a la persona incapacitada para continuar con el trabajo, hay que recalcar que es diferente de otros trastornos como el desgaste emocional, la fatiga, la ansiedad, etc. ya que el burnout afecta principalmente los pensamientos, comportamientos, actitudes, la percepción, el carácter y por ello se necesita que el paciente tome una recuperación de largo plazo donde se jugaran las emociones profundas, este síndrome se presenta de forma colectiva, hay que destacar el contagio en este sentido, porque existen estudios donde el burnout se contagia de manera colectiva y se considera como causas y efectos epidémicos, a continuación se presentan las características del síndrome de burnout

Tabla Núm. 1

Características del síndrome de burnout

- Se da por relaciones interpersonales.
- Nunca es positivo.
- Provoca aislamiento.
- Todos pueden padecerlo.
- Trastorno laboral.
- No es un estigma.
- Trastorno crónico.
- Incapacidad.
- Afecta áreas cognitivas como el pensamiento.

Fuente: elaboración propia con base en María (2013) pp. 111-112

Cabello (2016) alude que la depresión y el aumento de la agresión y hostilidad son recurrentes en médicos desde el tiempo de enfrentamiento y aprendizaje, incluso se muestran signos de conductas obsesivo compulsivas, problemas para prestar atención o aprender, emocionales, de tristeza como

la depresión y el abuso de sustancias como el alcohol y la influencia que causa un grado significativo de burnout, esto conlleva a una interferencia en la habilidad individual de establecer los dilemas diagnósticos. Según estudios diversos sobre este síndrome existen tres grupos de manifestaciones básicas, las cuales son: psicosomáticas, las cuales son alteraciones cardiovasculares, fatiga, alteraciones gastrointestinales y disfunciones sexuales. Conductuales, como el abuso de drogas, fármacos o bebidas etílicas, ausentismo laboral, hábitos incorrectos alimenticios e incapacidad de relajarse. Y emocionales, la cual es la impaciencia y los deseos de abandonar el trabajo, irritabilidad y poca concentración por la ansiedad.

Las ocupaciones que requieren actividades que tengan relación emocional se catalogan de mayor riesgo para el sufrir dicho síndrome, especialmente los que laboran directamente con personas ayudándoles o que velen por el bienestar y desarrollo de otros, como aquellos que se dedican a la docencia, enfermería, medicina y psicología. Así mismo existen características epidemiológicas del síndrome de burnout en el personal de salud como a continuación se presenta.

Ortega (2011) menciona que el síndrome de burnout se da en profesionales que se dedican a ayudar o apoyar a otras personas como médicos, enfermeros, psicólogos, y abogados. La relevancia de este síndrome se da por la implicación que esta patología tiene sobre la vida humana, y se desarrolla con síntomas de depresión, ansiedad, fatiga crónica, alteraciones del sueño, conductas no adecuadas o pesimistas y problemas gastrointestinales, así mismo altera al área profesional como bajo rendimiento laboral o abandono del trabajo. Este síndrome es recurrente en profesionales de la salud, educación, actualmente se aplica a un amplio y variado grupo de profesiones que incluyen desde los directivos a las amas de casa.

Esta epidemiología se basa en estudios realizados en Brasil, el cual el objetivo fue identificar los cuadros psicopatológicos asociados a determinadas categorías profesionales. La prevalencia ha sido observada en profesionales de la salud que laboran en ambientes hospitalarios con gran diversidad, con resultados médicos de 8,9% a 78,4%, en los enfermeros se detectan niveles bajos de 1,9% a 35,7% y presentan niveles de estrés. Los estudios han demostrado que los residentes demuestran mayores riesgos de desarrollar este síndrome. Al ser las dos categorías mayores de contingencia como agotamiento emocional dentro del personal de salud y auxiliares que son lo que

producen menores tasas de Síndrome de Burnout.

El análisis de estudios sistematizados de literaturas deduce que el desarrollo de este síndrome se relaciona a varias investigaciones en sectores considerados más desgastantes como en emergencias, urgencias, unidades intensivas terapéuticas y servicios de oncología, dado que se relacionan con el sufrimiento y con la muerte. La sobre carga de trabajo a la cual están expuestos la mayoría de profesionales de la salud específicamente aquello que actúan en ambientes hospitalarios, como ejercicios de turnos alrededor de 24 horas, con un número elevado de pacientes bajo la responsabilidad de solo un médico. En el perfil más frecuente afectado surge en personas que son del sexo femenino, solteras, jóvenes, sin hijos, insatisfechas del propio trabajo y que llevan poco tiempo de laborar en el área donde se desarrollan.

1.1.3. Síntomas del burnout

Gonzales (2016) define que el síndrome del quemado es identificado en mayor medida en aquellas profesiones que están en relación con el trabajo público, sin embargo puede darse en cualquier ocupación ya que hay mayor riesgo de padecer los síntomas del burnout cuando esté una gran discrepancia entre las expectativas laborales del trabajador y la realidad de las tareas a las que se enfrenta diariamente o exista un ambiente con exceso de tensión, degradado y conflictivo; y se manifiesta en los siguientes aspectos: psicósomáticos: fatiga crónica, frecuentes dolores de cabeza, problemas de sueño, úlceras y otros desórdenes gastrointestinales, pérdida de peso, dolores musculares y disfonía.

Conductuales: absentismo laboral, abuso de drogas (café, tabaco, alcohol, fármacos, incapacidad para vivir de forma relajada, superficialidad en el contacto con los demás, comportamientos de alto riesgo, aumento de conductas violentas. Por lo tanto, esto se traduce en reiteradas faltas a su lugar de trabajo porque simplemente ya no tiene ganas, encuentra todo un sinsentido continuo del cual no halla salida, comienza a ingerir diversos tipos de drogas ya sea estimulantes para sentir un recargo de su fuerzas o calmantes para sentir una sensación de alivio. Despersonalización y cinismo, este adopta una actitud de indiferencia y desapego que reduce claramente el compromiso hacia el trabajo, se manifiesta en las acciones tanto con compañeros y como en los clientes; la irritabilidad y el endurecimiento del trato se convierten en tratos habituales. También se da el descenso en la productividad laboral y desmotivación que genera frustración y evidencia una ausencia de realización personal por ocupación. Existe una falta de atención hacia las tareas,

olvidos frecuentes y una desidia generalizada que nace de la dificultad para concentrarse.

Un compromiso deteriorado con el trabajo que inicia en forma exacerbada, llega a convertirse en una labor cada vez más desagradable que no llena las aspiraciones igual que antes, el desgaste de las emociones, los sentimientos positivos de entusiasmo, dedicación, seguridad y disfrute desaparecen y son reemplazados por los de ira, ansiedad y depresión, un desajuste entre la persona y el trabajo, los individuos que viven con este padecimiento, gestan la indisposición de forma gradual por cuestiones que ellas creían atribuibles a sí mismas y es difícil que observen los factores que se dan en el empleo y que originan ese desajuste. Como suele ocurrir, las personas que sufren acoso en su centro de trabajo, en inglés mobbing, se sienten culpables y de manera errónea creen que ellas provocaron todo el ataque; de igual forma, la autoinculpación se da en las personas con burnout y, aunque su origen es laboral, consideran que proviene de sus fallas innatas, si bien en realidad son producidas por las demandas laborales que ayudan a generar un círculo vicioso es decir el desencanto en el trabajo produce menos dedicación y las sanciones por este hecho generan desilusión.

Vargas (2011) presenta el burnout como un problema que afecta a profesionales de la salud, como los médicos, por ser una profesión que influye con factores externos e internos que desencadenan dicho padecimiento como la personalidad del trabajador y nombra algunos síntomas que pueden tener dichos profesionales.

- Disminución de la autorrealización, donde el médico busca una solución al problema persona por lo tanto se sobrecarga de sentimientos y emociones como la esperanza, dolor, rabia, miedo, desesperación, ya que vive en una situación donde debe prestar ayuda a alguien más y si no acierta a brindar un resultado satisfactorio se genera entonces frustración tanto para el paciente como para el profesional de salud.
- Cansancio emocional, donde se ve incrementado los sentimientos de agotamiento emocional, donde el salubrista siente a tal grado de no querer ver o atender más pacientes, ya que desarrolla un pensamiento de incapacidad para ofrecer ayuda ya sea al enfermo, amigos, familia, ni con el mismo. Hasta el grado de llegar a sentirse infeliz e insatisfecho de los logros profesionales

con sentimientos de inadecuación, fracaso y baja autoestima.

- Despersonalización, desarrollar actitudes pesimistas y sentimientos negativos ante los propios pacientes, por lo que puede tratar de forma deshumanizada, sin contacto visual y mucho menos una relación interpersonal con la persona a la que atiende, con actitudes de cinismo.

El desarrollo del síndrome depende de la personalidad del empleado, ya que existen individuos con una conducta de tipo A, a lo que se refiere un locus de control externo que bajo control emocional, por lo que dichos sujetos pueden presentar mayores riesgos de padecerlo, así como también los médicos que tengan relaciones administrativas, de contrato, sindicales, turno, entre otros. Ambos pueden ser factores relevantes que den apertura al incremento de la severidad del burnout. Se consideran alrededor de tres grados, los cuales son; primer grado. Síntomas de agotamiento y de corta duración que desaparecen al momento de practicar hobbies o de realizar algún tipo de distracción. El segundo grado se determina por los signos constantes y que duran más tiempo, en este punto al salubrista le cuesta sobreponerse a las labores. Y en la tercera etapa o grado, son más continuos, ya que causan daños psicológicos y físicos como la depresión, sin alguna explicación, la persona se aísla e intenta conectar pocas relaciones interpersonales y se llegan a agravar los problemas familiares.

Los síntomas del síndrome de desgaste profesional pueden ser tanto físicos como emocionales. Los físicos incluyen dolor de cabeza o de espalda, trastornos del sueño, náuseas, tensión muscular y cansancio. Desde el punto de vista emocional, las personas que tienen el síndrome de desgaste se sienten irritables, tensas y desmotivadas. También pueden sentirse indiferentes como la falta de interés en las cosas, mostrarse cínicas y con poco contacto social. Las personas afectadas pueden perder la confianza en su trabajo, sentirse improductivas y sobrecargadas.

El cansancio es un indicio de la existencia del burnout ya que la persona se siente cansada y con la sensación de que cada día tiene menos energía, ya que el cerebro llega al límite día tras día, este síndrome se diferencia de la depresión ya que en este caso el sujeto va a forzar todo el cuerpo frente a la fatiga después de un lapso de tiempo que haya empleado esfuerzos demasiado prolongados. El insomnio figura uno de los síntomas ya que quien lo padece se encuentra preocupado

constantemente, tiene problemas para conciliar el sueño, es por ello que se ve cansado y así se crea un círculo vicioso de estrés. Al cabo de cierto tiempo la tensión aumenta y en gran medida se manifiestan en el cuerpo dolores de cabeza, espalda y malestares musculares.

Los problemas de digestión y la falta de apetito son síntomas físicos del desarrollo del burnout debido al estrés, así como también el hecho de ser vulnerables a diferentes enfermedades, ya que afecta el sistema inmunitario y con mayor facilidad contraer enfermedades. Con frecuencia este síndrome da lugar a los trastornos de concentración, ya que a menudo son un tema que a medida que avanza el día, para quienes lo padecen les resulta difícil concentrarse, ya que el estrés lleva a producir cortisol en el organismo por la glándula suprarrenal y esta es perjudicial para el hipocampo porque este se encarga de la concentración y de la memoria, por eso se convierte en un proceso negativo, ya que el aumento del cortisol afecta las neuronas y llega a agotar el cerebro.

Falta de autoestima como bien se mencionaba anteriormente, el burnout hace que los profesionales de salud empiecen a dudar de ellos mismos o a sentirse inferiores, esto se debe a la culpabilidad que sienten por los fracasos que sedan dentro del trabajo. Además, se desarrolla la irritabilidad porque les es difícil expresar lo que piensan, esto hace que exista una frecuencia de hostilidad y nerviosismo y las reacciones se vuelven escuetas. Al momento de estar preocupado y fatigado existe más probabilidad de que los salubristas cometan errores y es por ello que se convierte en un ciclo de repetir los síntomas del burnout durante el día porque al momento en el que el profesional comenta alguna equivocación hará que la autoestima baje.

Cuando se experimentan ciertos síntomas del burnout, en algunos casos el individuo, en este caso el salubrista recurre a determinadas sustancias para evadir o disminuir el estrés o la fatiga, y se puede observar a estos profesionales afectados que van en busca del consumo del cigarro o a los somníferos o a tal grado de caer en el abuso de sustancias adictivas. El aislamiento social o el evitar cada vez con más frecuencia la interacción social es otro indicio ya que como el sujeto no sabe cómo enfrentar lo que sucede, empieza a tener menos ganas de comunicarse con el entorno en el que se desenvuelve y dicha actitud puede ocasionar depresión.

1.1.4. Causas del síndrome de burnout

Ramos (2012) explica que el síndrome del quemado se deriva de la interacción entre las características de la persona y la exposición a unas condiciones entre las características de la persona y la exposición a unas condiciones psicosociales de trabajo perjudiciales. Sin embargo, dada la amplia gama de consecuencias de la condición, es difícil establecer un set de causas para la enfermedad, no obstante, los estudios en el campo de la salud y la psicología organizacional han encontrado algunos factores promotores del burnout que merecen atención. Esas condiciones consisten en demandas, especialmente emocionales, exageradas que sobrepasan al trabajador dentro de las causas básicas que provocan el síndrome están los problemas internos entre las empresas laborales y el individuo, la desorganización en el ámbito laboral y la capacidad del rendimiento del trabajador, así mismo influye en la estructuración deficiente entre los horarios, la tareas, los cuadros de depresión, ansiedad, fatiga, trastornos del sueño, frustración, desarrollo de actitudes pesimistas, competencia entre compañerismo, lugar inadecuado para emprender, y las pocas herramientas; Así mismo el exceso de la demanda, el sobre esfuerzo, fatiga, la pérdida de ilusiones, la falta de vocación hacia el empleo, limitación de la infraestructura, poco personal, turnos excesivos o constantes, problemas interpersonales, de acuerdo a lo mencionado se presenta lo siguiente:

Estresores que contribuyen al desarrollo del síndrome: a nivel individual existe dentro del ser humano un valor de altruismo, es decir esto se convierte en un reto personal de la solución de los problemas de los demás, como lo es con los médicos, por ejemplo, ya que el protocolo de esta profesión es salvar vidas, por lo consecuente al momento de fallar se pueden llegar a sentir culpables y tener bajos sentimientos y un alto agotamiento emocional. En las relaciones interpersonales, cuando se tensifican y se prolongan en conflictivas, aumentan los síntomas de quemarse, al igual que no encontrar el apoyo entre compañeros y supervisores son fenómenos que suman el burnout. A nivel organizacional corresponden al esquema de una burocracia profesionalizada donde se induce algunos problemas de coordinación entre los miembros y las respuestas por parte de la dirección. En el entorno social se hallan desencadenantes las condiciones actuales de cambio social por las que atraviesan los profesionales, por ejemplos las leyes que se imponen; por lo tanto, para quemarse en un trabajo es necesario haber estado altamente implicado en él y que se produzca una discrepancia importante entre las expectativas individuales y la realidad de la vida laboral. A continuación, se presenta de manera concreta las causas del síndrome de burnout.

Tabla Núm. 2
Causas del síndrome de burnout

- Largas jornadas laborales
- Sobrecarga de trabajo
- Falta de oportunidades de crecimiento
- Desvalorización del puesto o del trabajo realizado
- Falta de incentivos y capacitación
- Bajos niveles de desafío, autonomía, control y retroalimentación sobre resultados.

Fuente: elaboración propia con base en Ramos (2012) p. 35

Existen factores que intervienen en el síndrome de burnout como el ambiente que se da dentro del trabajo, ya que la empresa debe realizar un orden y control del trabajo, cuando esto no se realiza, se dan conflictos por temas de los horarios, turnos o vacaciones, ya que la mayor causa del estrés es un ambiente tenso porque no existe una oportunidad para intervenir en las decisiones. Los turnos laborales en el horario de trabajo facilitan la aparición del burnout ya que biológicamente y emocionalmente altera el ritmo cardiaco y el ciclo del sueño y vigilia, así como la temperatura corporal y la velocidad con que se excreta la adrenalina. La estabilidad dentro del rango o jerarquía en el que el profesional de salud laboral, es importantes, ya que el riesgo de desempleo es una de las causas para que el sujeto desarrolle esta patología.

Los cambios o imprevistos no deseados se convierten en una fuente de estar quemado o en tensión, el grado de estrés agrava el nivel de incongruencia con respecto a las expectativas personales del salubrista. La incorporación de nuevos programas de tecnología suele producir

variaciones en las labores porque incluyen alteraciones en los sistemas de trabajo, en la supervisión y en las formas de la organización, dichas demandas generan escenarios de estrés porque se incrementan pensamientos de miedo a ser excluido, al incremento de control y monitorización del desempeño, reducción de la interacción psicosocial directa y las posibilidades del aislamiento del entorno como los cambios de puestos o roles.

La estructura y el ambiente organizacional, cuanto más centralizada sea la organización en la toma de decisiones, entre más niveles de jerarquía existan en el lugar, mayor serán los requerimientos de formalización de operaciones y procedimientos y se eleva la posibilidad de que el síndrome se desarrolle. La retroalimentación de la propia tarea sobre las acciones y los resultados es una limitante valorado por las personas en un marco laboral tan grande como en un hospital, investigaciones realizadas demuestran que lo general los salubristas ocupan puestos con niveles de satisfacción y de motivación intrínseca y niveles más bajos de agotamiento emocional que aquellos que están en una posición donde esta retroalimentación falta o es insuficiente.

Las relaciones interpersonales son una forma habitual de tener resultados positivos, ya que la motivación se considera una afiliación básica de las personas. Los ambientes de trabajo que promueven un contacto con otras personas generan beneficios que aquellos que lo impiden o dificultan. Sin embargo, esto no significa que las relaciones interpersonales en un ámbito laboral siempre sean efectivas, con frecuencia se traducen los desencadenantes más severos e importantes, sobre todo cuando las relaciones están basadas en desconfianza, sin apoyo, poco cooperativas y destructivas lo que produce elevados niveles de estrés o tensión entre los miembros del lugar. También el salario es otro factor que afecta y produce el desarrollo de burnout.

Aldrete (2015) la organización mundial de la salud (OMS) y la Internacional del Trabajo (OIT) mencionan que la violencia laboral en el sector de sector de salud, puesto que de estas actitudes de agresión que se vive en el lugar de trabajo, ocupara una cuarta parte de tensión en el mismo, así como la inestabilidad social, el deterioro de las relaciones interpersonales como otros factores psicosociales. Se tiene un gran daño de la calidad de los servicios del mismo que otorgan por estos profesionales y la probabilidad de abandono de las mismas profesiones de parte de los

propios sujetos. Desde hace décadas se ha reconocido que los trabajos de enfermería en los hospitales tienen antecedentes de estrés y que estos se exponen a las repercusiones en la salud física y mental; en cambio esto depende de diferentes factores que miden la relación de la causa y efecto como estar con el contacto con la enfermedad, el dolor, la muerte, escasos del personal y de las herramientas que se necesitan para trabajar dentro del lugar, sobrecarga y los turnos dobles que pudieran llegar a tener.

Se ha demostrado que los factores psicosociales en el trabajo pueden tener un carácter de tensión psicológica continuo en el individuo como el síndrome de burnout, que se considera como una exposición endémica al estrés laboral, se presenta ante una respuesta de factores de agotamiento ante el trabajo, generado en profesionales de la salud, quien lo presenta manifiesta actitudes y sentimientos negativos hacia las personas a las que sirve, y hacia el propio rol de empleo. Un estudio realizado con enfermeras de un centro de cancerología, reporta alrededor de un 3% de cansancio emocional y con un nivel bajo de realización personal.

Carrillo (2012) explica que el síndrome de burnout es causado en los médicos debido a una carga laboral excesiva, la ausencia de sentido de trabajo, de autonomía, el apoyo social, los conflictos dentro del personal de trabajo, inestabilidad en el mismo empleo y el reconocer que se le otorga a su trabajo son factores constantes que se dan con el paso del tiempo; estos provocan el agotamiento físico, psíquico y emocional a tal punto de complicar la salud mental, por tanto es importante conocer las causas del síndrome, pues puede confundirse con otros trastornos depresivos, además de saber que esta patología de desgaste profesional tiene efecto a largo plazo, y por ende se desarrolla tras una situación intensa de corta duración. Se manifiesta en el momento en el que los recursos del médico profesional se agotan frente a un evento de estrés cotidiano y recurrente en el área laboral.

1.1.5. Desarrollo del síndrome de burnout

Ramos (2012) menciona que este síndrome es un tipo específico de estrés laboral, padecido por aquellos, que en su voluntad por adaptarse y responder a un exceso en las demandas y presiones laborales, se esfuerzan de un modo intenso y sostenido en el tiempo, con una sobre exigencia y tensión que originan importantes riesgos de contraer enfermedades y afectar negativamente el rendimiento y la calidad del servicio, por lo que a continuación se dan a conocer las siguientes

fases de como progresa el síndrome de burnout.

Fase de entusiasmo e idealismo, se asume el nuevo puesto de trabajo con gran energía y unas expectativas sobredimensionadas, la persona se involucra demasiado, se produce un exceso de trabajo, y la jornada laboral se alarga voluntariamente. Pueden darse varios factores estresantes de manera conjunta.

Fase de estancamiento, no se cumple lo esperado, la relación entre el esfuerzo y la recompensa no es equilibrada ya que el sobre esfuerzo lleva a estados de ansiedad y fatiga, el trabajador ofrece mucho de sí mismo para tratar de superar la situación de estrés psicosocial, para la que siente que no tiene una respuesta eficaz porque se disminuye la actividad si es posible y se empiezan a plantear cambios en la vida profesional.

Fase de la falta de valor es decir sentir que nada de lo que se hace es suficiente, que nadie lo reconoce. Por eso empieza a demostrarse así mismo lo que es capaz de lograr, buscar exigirse cada vez más con la esperanza de que alguien note lo duro que se trabaja. Exceso de trabajo, la jornada deja de ser de 8 horas y pasa a tener una duración indefinida, no por demanda de la empresa e incluso muchas veces sin orden de un superior, desconectarse del trabajo y usar el tiempo libre para actividades personales parece imposible, y en lugar de eso se mantiene permanentemente unido a la oficina ya sea con el correo siempre abierto en horas de descanso e incluso los fines de semana, o permanecer más tiempo del que se debería de trabajar, sencillamente no se puede dejar de trabajar. Periodo donde pareciera que se deja de importar; las necesidades básicas pasan a un segundo o tercer lugar, luego de lo que necesite el jefe, la empresa o simplemente los propios proyectos, dormir menos, abandonar la vida social e incluso la hora del almuerzo y conformarse simplemente con algún bocadillo. Estadio de no tener problemas; ignorar los problemas, hacer de cuenta que no están ahí, ya sea por no querer resolverlos o porque no parecen tan importantes como un trabajo, el problema es que, aunque no es lo más agradable, hacer como que no existen los problemas no los elimina, solo los posterga y hace más difíciles de solucionar.

Fase donde los límites desaparecen, es decir los hobbies de correr, ahora es trabajar, y de hecho

llega a gustarle a la persona tanto que dedica cada vez más horas al día al trabajo. Luego llega el estado de vivir para trabajar; si de momento se tenía poca vida social, ahora ya no existe, sin embargo, se empieza a extrañar un poco, y para compensar caes en malos hábitos al punto de comenzar a afectar la propia salud. Este punto es crítico, pues además de marcar la llegada de un estado psicológico desgastado se empieza a evidenciar un daño físico inevitable. Ciclo del vacío; desde el punto de vista en que nadie valore el esfuerzo. Comienza el periodo de la depresión; en este punto realmente el sujeto se deprime todo parece inútil, a tal punto que ya no quiere esforzarse ni un poco porque sabe que no tendrá ningún efecto positivo. Y por último llega la etapa del infierno; no estar simplemente quemado, directamente estar ardidido en el infierno, la mente colapsa y no se logra entender por qué se llegó a este punto cuando lo único que se quería era trabajar y demostrar las propias capacidades.

Chavarría (2017) Explica que el agotamiento se manifiesta en la incapacidad de ponerse en el lugar del paciente, sin empatía o comprensión; la despersonalización condiciona distanciamiento en el sujeto. La culpa en los salubristas promueve la angustia y un sentimiento de incapacidad sobre él. Existen varios modelos psicosociales que han tratado de explicar el síndrome donde se ven implicados varios factores como el sexo, estado civil, sobrecarga de los roles, calidad de la supervisión, El ambiente, recreación y apoyo social.

Variables demográficas, como el sexo, estudios demuestran un mayor cansancio emocional en mujeres y un alto nivel de despersonalización en los hombres. La edad, existe exposición en jóvenes por la tolerancia a los profesionales más antiguos. Estado civil, en los solteros se da el agotamiento y la despersonalización porque estos no cuentan con un apoyo como los hijos o una pareja. Las variables de personalidad, están relacionadas con el carácter del profesional, el locus de control externo, nivel de autoconciencia, auto eficiencia y autocontrol se destacan como protectores frente al desarrollo de burnout, patrón de conducta tipo A ya que se relaciona a una mayor probabilidad con el síndrome y con enfermedades psicosomáticas. La baja autoestima provoca el desarrollo de esta patología y la falta de empatía. Las variables de trabajo y organizacionales, como la sobrecarga de trabajo desarrollan el cansancio emocional, los cambios de roles o turnos hacen que la aparición de la patología sea más propensa. La falta de motivación y de incentivos conlleva al desarrollo del dicho síndrome.

Lozano (2018) El síndrome de burnout es un deterioro progresivo que tiene etapas como la compulsión de probarse a sí mismo cuando el médico se exige a sí mismo se convierte en una obsesión. Trabajar cada vez más, el invertir tiempo extra en el trabajo implica un problema a largo plazo, por lo que el profesional descuida otras áreas personales. Descuidar las necesidades básicas, esta etapa donde se manifiestan conductas irregulares como el dejar de dormir, saltarse comidas o dejar de convivir con las personas cercanas, dormir poco que se convierte en un hábito. Intolerancia, esta situación se relaciona a que la persona no está alineada como la importancia del desempeño laboral y por lo tanto le irrita y se convierte en una molestia.

El aislamiento es otra etapa donde el profesional deja de asistir a eventos familiares o sociales, e incluso a los del trabajo, porque considera que es una pérdida de tiempo. Los cambios de comportamiento se denotan. La despersonalización se desarrolla en este síndrome porque el sujeto deja de darle valor e importancia a su persona a tal punto de descuidar el arreglo personal. Vacío, el salubrista comienza a sentirse solo sin tener algún motivo. Y por último la depresión es cuando la persona se siente incomprendido, exhausto y no cree que el esfuerzo que da le den los resultados que esperaba

Sánchez (2014) explica que el síndrome de burnout se puede desarrollar en los profesionales sanitarios, ya que constituyen un continuo contacto con personas que tiene problemas o motivos de dolencia, en ocasiones el trabajo implica agotamiento físico y psicológico, por lo que el desempeño se ve deteriorado en las actividades laborales. El término se refiere a un deterioro emocional, que se prolonga cada vez entre dichos profesionales que prestan servicios a través de una relación directa con otras personas. Las circunstancias se dan en áreas de cuidado crítico donde hay pacientes en situaciones límites, de estado emergencia e inestabilidad permanente, quienes deben trabajar en un ambiente impersonal y opresivo, con ruidos múltiples. Todo aquello que crea un clima psicológico de ansiedad, no solo en el equipo asistencial, sino también en los pacientes y familiares, especialmente en el personal de enfermería, que están en la primera línea de asistencia, se incrementa el riesgo de padecer burnout.

1.1.6. Tratamiento

Cólica (2010) recomienda equilibrar los factores estresantes que contribuyen al agotamiento del trabajo es decir diestrés. Una vez identificado lo que alimenta los síntomas de Burnout, se debe hacer un plan para resolver los problemas evaluar las opciones, discutir las preocupaciones específicas con un supervisor, tal vez puedan trabajar para cambiar las expectativas o llegar a compromisos o soluciones. Ajustar la actitud. Si se ha vuelto cínico en el trabajo, tener en cuenta las formas de mejorar su perspectiva, volver a descubrir los aspectos agradables del puesto en que se trabaja. Establecer relaciones positivas con los compañeros para lograr mejores resultados. Tomar descansos cortos durante todo el día. Pasar tiempo fuera de la oficina y retomar las cosas que al individuo le gusten. A continuación, se presentan algunas estrategias para enfrentar este síndrome.

- Buscar apoyo social para manejar el estrés: el contacto social es el antídoto de la naturaleza contra el estrés, donde la cara y el corazón están conectados entre sí a través del cerebro, hablar cara a cara con un buen oyente puede ayudar a calmar rápidamente el sistema nervioso y aliviar el estrés; las personas que escuchan no tienen por qué ser capaz de arreglar el estrés, solo tienen que ser buenos oyentes, deben prestar atención sin distraerse o juzgar, el hecho de abrirse con alguien no es ninguna carga, ya que la mayoría de los amigos o seres queridos se sentirán alagados por la confianza que se les brinda.
- Mantenerse en movimiento: tratar de hacer ejercicio durante 30 minutos o más al día, empezar con 10 minutos y luego ir en aumento, aunque sea solo caminar, mover los brazos y las piernas es una manera sumamente efectiva para levantar el estado de ánimo, eleva la energía, mejora el enfoque y relaja la mente y el cuerpo. Para maximizar el alivio del estrés, en lugar de continuar centrándose en los pensamientos, enfocarse en el cuerpo y como se siente mientras se mueve, por ejemplo, la sensación de los pies que golpean el suelo o el viento que rosa la piel.
- Modificar la forma de ver el trabajo: tratar de darle el valor a lo se realiza, centrarse en los aspectos del trabajo que más agraden, incluso si es solo charlar con los compañeros de trabajo en el almuerzo, cambiara la actitud hacia el trabajo y ayudara a recuperar un sentido de propósito y control. Encontrar un equilibrio en la vida, es decir buscar un significado y

satisfacción ya sea en la familia o con los amigos, enfocarse en las partes que traen alegría propia. Tomarse un tiempo libre o un descanso del trabajo, salir de vacaciones, pedir una ausencia temporal o cualquier otra cosa para reducir el estrés. Utilizar el tiempo para retomar energías y llevar a cabo otros pasos de recuperación para el agotamiento.

- Hacer una dieta saludable: reducir el consumo de azúcar y los carbohidratos refinados, ya que esos alimentos altos pueden afectar la energía, reducir la ingesta de la cafeína, grasas y comidas con niveles elevados de conservantes químicos u hormonas; evitar la nicotina, ya que fumar cuando existe estrés puede parecer que calme la situación pero en realidad es un estimulante poderoso que conduce a la ansiedad; disminuir el alcohol, porque puede causar efectos adversos con alteraciones del estado del ánimo.
- Reevaluar las prioridades: establecer límites es decir aprender a decir no a las peticiones de tiempo, esto permite abrir espacio a las cosas que realmente son más importantes, tomar un descanso todos los días de la tecnología, es relevante fijar una hora todos los días cuando es momento de desconectarse por completo con acciones como apagar el teléfono y dejar de consultar las redes sociales; buscar la creatividad, es decir buscar algo nuevo como iniciar algún proyecto o reanudar algún pasatiempo favorito; relajarse, encontrar un espacio para meditar y respirar profundamente y dormir lo suficiente ya que el cansancio puede agravar el desgaste y hacer que el individuo tenga ideas irracionales.

El tratamiento del burnout va dirigido al aumento de la percepción de control, el incremento de la autoeficacia personal y a la mejora de la autoestima. Para lograr estos objetivos las técnicas más eficaces son las de orientación cognitivo-conductual. Desde este tipo de intervención se trabajan técnicas de afrontamiento del estrés, reestructuración cognitiva (mejora en el estilo de pensamiento) y ensayo conductual ante las circunstancias negativas. Estas técnicas permiten al paciente aumentar el nivel de resiliencia y mejorar la gestión emocional ante los problemas de trabajo. Hay que tener en cuenta que es frecuente que la persona con burnout sufra algún trastorno emocional añadido, especialmente si lleva mucho tiempo con este síndrome. En tal caso, será prioritaria la actuación concreta sobre la patología emocional que en algunos casos puede requerir tratamiento farmacológico específico.

Montoya (2012) describe que es síndrome de burnout es una respuesta al estrés crónico que se produce en el entorno laboral y trasciende con síntomas no solo con el contexto laboral, sino a nivel personal. Al respecto se conceptualiza con graves consecuencias al bienestar psicológico del personal, altera las funciones que desempeña el sujeto en el trabajo, este síndrome está acompañado de sentimientos, actitudes y cogniciones que afectan psicológicamente y conlleva secuelas en las actividades a desarrollar dentro del empleo.

Los recursos cognitivos y conductuales que utiliza el ser humano ante situaciones estresantes se consideran como afrontamiento, entre ellos están, dichos factores son cognitivos, estos permiten otorgarle un significado al suceso y hacerlo menos desagradable, conductuales, son las conductas confortativas ante la realidad para manejar las consecuencias y las afectivas, que regulan las emociones y mantienen en equilibrio el afecto del sujeto.

El afrontamiento se relaciona con un proceso cognitivo de interacción social que surge como resultado de un evento traumático o estresante y obliga al individuo a resistir y superar la situación, para adaptarse a otra situación y restablecer el equilibrio. Se considera que el estrés es la consecuencia del desequilibrio entre los recursos de la persona ante los eventos. Por lo tanto, este acto de confrontamiento es la práctica de esfuerzos cognitivos y conductuales para manejar las demandas externas e internas.

Existen 12 tipos de estrategias de afrontamiento donde a continuación se describen a que se refieren cada una de ellas.

- Solución de problemas: flexibilidad cognitiva para buscar soluciones orientadas en la resolución del problema en el momento presente.
- Apoyo social: se tiene la convicción que las personas pueden llegar a ser un sostén para disminuir las secuelas negativas del problema.
- Espera: el hecho de no actuar ante el evento estresante contempla la posibilidad de que éste se solucione sin hacer algún tipo de esfuerzo.

- Religión: el ser humano se vale por la creencia hacia un ser supremo para solucionar los problemas.
- Evitación emocional: es la capacidad de controlar las emociones negativas que surgen a través de la situación estresante.
- Apoyo profesional: el buscar fuentes de ayuda, que brinden una asesoría, posibilitan las maneras de integrar soluciones para el problema.
- Reacción agresiva: expresión impulsiva de las emociones negativas hacia otros y hacia sí mismo.
- Evitación cognitiva: bloquear los pensamientos negativos, hace que la persona logre realizar actividades de distracción, para evitar la rumiación, como pensar en el factor estresante.
- Reevaluación positiva: resinificar el problema y enfatizar solo los aspectos positivos que contrarresten los factores negativos y permitan un afrontamiento optimista.
- Expresión de la dificultad de afrontamiento: es similar el apoyo emocional, este permite a la persona desahogar en otros las dificultades propias.
- Negación: es la tendencia a suprimir una situación problemática como una forma de evitar los efectos negativos consecuentes de la misma.
- Autonomía: es el afrontamiento y la solución del conflicto por parte de la persona, sin recurrir a otros para confrontarlo.

1.1.7. Prevención

Ramos (2012) explica que el burnout o síndrome del trabajador quemado debe prevenirse principalmente desde la empresa, por ello, el primer nivel de prevención tiene que venir de mano de la organización que actúe sobre el ambiente laboral, tener en cuenta los factores que se describen mediante la observación y el análisis de los recursos, se debe identificar y reducir el estrés y sobrecarga laboral, por otro lado se debe señalar un segundo nivel de intervención preventiva sobre el grupo de trabajo, cuyo objetivo es detectar a las personas estresadas y reducir aquellas fuentes de estrés sobre ellos como por ejemplo mejorar la interacción entre los que conforman el equipo, además de ellos se puede establecer algún mecanismo para recibir un feedback del resultado del trabajo en donde el empleado reconozca el valor y la utilidad de la labor.

García (2018) explica que el síndrome de burnout cuando es leve se debe de tratar con cambios en los hábitos de la vida, basándose principalmente en el manejo del estrés. Se considera que existen diferentes maneras de prevenir dicha afección, como modificar los procesos de diversas estrategias de prevención, desarrollar estrategias cognitivas que eliminen o naturalicen las consecuencias del burnout, desarrollar habilidades de comunicación interpersonal, sociales y de asertividad para fortalecer las relaciones interpersonales y disminuir o eliminar los estresores que se dan dentro de las organizaciones. A continuación, se mencionan las siguientes estrategias de prevención.

- Estrategias personales: grupos balint, monitoreo regular ocupacional, médico y psicológico, técnicas de relajación, ejercicios, llevar una adecuada alimentación, compartir emociones, practicar hobbies y otras actividades de distracción, así como implementar un tiempo de autocuidado espiritual.
- Estrategias profesionales: participar en actividades grupales, no trabajar en casa, mantener los límites laborales y las expectativas realistas, invertir tiempo en actividades de educación e involucrarse en actividades de desarrollo científico y de salud.

1.2. Habilidades sociales

1.2.1. Definición

Aragón (2016) define las habilidades sociales como un conjunto de estilos y hábitos, estos incluyen pensamientos, ideas, actitudes y emociones que permiten brindar efectividad para las relaciones sociales; por lo tanto, se puede decir que con dichas aptitudes sociales se consiguen los propios objetivos. El concepto incluye temas específicos como la asertividad, autoestima, e inteligencia emocional que recalcan la importancia de los factores cognitivos como las creencias, valores, formas de percepción y solucionar la realidad; éstas tienen alta estima en las actividades cotidianas del ser humano ya que facilitan el desarrollo de una autoestima sana.

Putallaz. (2016) define las habilidades sociales como parte importante que se relacionan con el desarrollo cognitivo y los aprendizajes dentro de la vida académica ya que es un requisito necesario para la socialización en el niño y los compañeros que le rodeen; ya que son habilidades de interacción que lo define ampliamente como un concepto de conducta social ya que construye estrategias y una valoración de la propia identidad para comunicarse efectivamente con otros, afrontar demandas o dificultades de la vida cotidiana, así que se considera como un constructo social de competencia multidimensional que incluye aspectos de auto concepto, emociones, optimismo, manejo de ansiedad, autocontrol y autorregulación, ya que es adaptativo para ser independiente dentro de la comunidad.

1.2.2. Tipos de habilidades sociales

Lozano, Martínez y del Mar (2013) explican que buen desarrollo de las habilidades sociales permite poder expresar las emociones y los sentimientos de una manera adecuada y satisfactoria. De la misma manera, concede la posibilidad de expresar las propias opiniones y pensamientos que van acorde a la situación vivida, gracias a ellas se disfrutan de relaciones interpersonales favorables y positivas, así mismo facilitan la concesión de los objetivos propios de una persona y la vida social. Esta destreza también se puede observar en el mundo animal, la naturaleza demuestra las técnicas de comunicación y de relación entre miembros de una misma especie animal, dichas capacidades son análogas. A lo que se conoce como destrezas sociales. A continuación, se presentan los siguientes tipos de habilidades sociales.

- **Habilidades elementales:** son todas aquellas capacidades de relación que todo individuo debería poseer en las interacciones con los demás. Entre estas destrezas están la cortesía, las maneras correctas de expresión, y las normas sociales correctas; por ejemplo: eructar en la mesa después de comer en algunos lugares se considera como una manera agradable que expresa satisfacción y en otros países es algo incorrecto; dentro de este tipo están las habilidades de presentación que es la manera en que se saludan las personas; como también las de cortesía que son los halagos, las maneras de dar gracias entre otros; y técnicas de petición que son prácticamente las formas de pedir.
- **Habilidades comunicativas:** son aquellos intercambios que se realizan a través de preguntas, entrevistas para determinar estados anímicos, así mismo la asignación de responsabilidades como en una familia, acuerdos referentes a conflictos, esto funciona para mejorar el trato y la confianza; emisión y recepción ya que favorecen el intercambio entre los individuos.
- **Habilidades de resolución de conflictos:** se consideran como las formas o maneras de pedir permiso de cada acción a las personas a las que pueda incluir una acción, así mismo, el hecho de compartir con los demás las opiniones o pertenencias como objetivo de ayuda, también negociar con respeto sobre algo con los demás, respetar los derechos de los demás y no dejar que los demás agredan o falten a los propios derechos, reconocer los errores y saber pedir disculpas, al momento de dar una crítica constructiva expresarlo sin herir los sentimientos ajenos, respetar así mismo los comentarios y opiniones de cada uno, evitar enfrentamientos, saber los límites y saber controlar los impulsos y tomar el estrés o presiones de una manera correcta.
- **Habilidades de planificación:** esto consiste en la toma de la iniciativa, ser capaces de plantearse retos y objetivos, luchar para alcanzar las metas tanto de manera individual como colectiva, hallar las causas de un determinado problema y buscar las soluciones más eficientes, encaminarse a las decisiones de manera lógica y autónoma, saber priorizar los aspectos que sean relevantes o importantes y concentrarse en las tareas que se tienen que realizar; todo esto resulta importante para un profesional.

- **Habilidades afectivas o emocionales:** las habilidades afectivas o emocionales son aquellas en donde se ponen los sentimientos tanto propios como ajenos como comprender y respetar los sentimientos de los demás, manifestar elogios, besos, abrazos, gestos etc. con los seres queridos, controlar y saber manejar los miedos, fobias y enfrentarlos con una capacidad efectiva, recompensar a los demás tanto como propiamente cuando lo amerite.

García (2011) las habilidades sociales constituyen un conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese sujeto de un modo adecuado a la situación, respetar esas conductas en los demás y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas. Esta capacidad de comunicación contiene componentes importantes como los conductuales estos se refieren a la comunicación no verbal, esa expresión facial, mirada, gestos, proximidad, tono postural y apariencia. Paralingüística, es decir el volumen de voz, inflexiones, tono, claridad, ritmo, fluidez y perturbaciones del habla. Y verbal, dentro de ella se encuentra la duración, generalidad, formalidad variedad humor y turnos de palabras. Así como también existen los factores cognitivos donde se encuentran las percepciones sobre el ambiente de comunicación y las variables cognitivas del individuo, como las expectativas o los valores subjetivos de los estímulos y sistemas y planes de autorregulación.

García (2018) existen habilidades sociales que brindan soluciones dentro de conflictos que se den dentro de las relaciones interpersonales como lo es la regulación emocional ya que expresar de manera adecuada las propias emociones tranquilizan a los sujetos en el conflicto desde una perspectiva diferente y más objetiva, es de suma importancia tratar la educación emocional para enseñar las diferentes estrategias para solucionar los problemas entre los médicos salubristas a través de la autoconfianza y autoestima. La comunicación es necesaria y aprender a desarrollar las habilidades comunicativas como lo es comunicar es decir saber emitir un mensaje de acuerdo a lo que los receptores comprendan lo que se dice. Escuchar y entender será un mecanismo que ayude a comprender el mensaje. Comprender las características culturales, saber mantener los medios en el que se realiza la comunicación y aprender a otorgar la participación a otro.

Además de las habilidades mencionadas anteriormente es importante la empatía, donde se entiende la situación de las otras personas en este caso los pacientes o entre los mismos compañeros de salud. La asertividad en los médicos o enfermeros hacen que la capacidad de presentar una opinión ante un problema de emergencia y así más fácil llegar a una solución de rescate. La creatividad es vital a la hora de solucionar un conflicto como sucede al momento de salvarle la vida a un enfermo, ya que esto ayuda sobre todo cuando se requiere de tomar una alternativa, esto genera más resoluciones. Y cooperación ya que esto hace que los trabajadores salubristas actúen en equipo con los mismos objetivos.

Las habilidades sociales básicas son las primeras en ser adquiridas, son primordiales a la hora de generar y mantener una comunicación satisfactoria. Estas incluyen la capacidad para saber iniciar un diálogo, mantener una conversación, habilidades de escucha activa, formulación de pregunta, dar las gracias. Y las habilidades empáticas.

Habilidades sociales avanzadas una vez que la persona ha adquirido las habilidades sociales básicas, tiene la base necesaria para trabajar de sociales avanzadas, las cuales proveen estrategias para manejar convenientemente relaciones sociales. Esta categoría de tipos de habilidades sociales comprende las siguientes destrezas como la capacidad para ofrecer una opinión, pedir ayuda, cuando los profesionales reconocen de otro para poder dar un diagnóstico, capacidad para pedir disculpas al realiza alguna falta a algún compañero de turno, participación, sugerir y dar instrucciones como lo realizan los jefes de cada área dentro de un hospital.

Habilidades sociales afectivas están relacionadas con la capacidad de identificar y gestionar, de manera eficaz, tanto nuestros sentimientos como los sentimientos de los demás. Dentro de esta categoría se encuentra: Identificar y conocer las emociones y sentimientos, entender los sentimientos de los demás, capacidad de expresar sentimientos y emociones, expresión de afectos, respetar los sentimientos de otros, afrontamiento ante el enfado de los demás, capacidad de auto-recompensa, gestión del miedo a hablar con la gente y saber animar a los demás.

1.2.3. Características de una persona con habilidades sociales

Las habilidades sociales se caracterizan por ser comportamientos aprendidos desde una experiencia, por tanto se pueden cambiar, enseñar o mejorar mediante los mecanismos del aprendizaje son contextos interpersonales porque funcionan para mantener una relación ya que es necesario que exista más de dos personas, así como también aumentan la satisfacción y gratificación del éxito personal, influyen en el comportamiento de los demás como algo mutuo, tienen objetivos que invitan al sujeto a actuar de una manera correcta, son espontaneas y naturales, visibles como no observables, inconscientes como conscientes porque está dentro de la naturaleza del ser humano porque puede actuar impulsivamente; por lo mismo es de también se definen como verbales y no verbales ya que es una forma de comunicación transmitida en gestos, miradas o palabras; también se consideran como pensamientos cognitivos, es decir saber lo correcto e incorrecto, algo cultural de cómo no faltarle el respeto a la sociedad, con un componente emocional, ya que depende del estado de ánimo de la persona depende de cómo reaccionar ante las circunstancias.

Se puede decir entonces que las habilidades sociales son repertorios de conductas adquiridas principalmente a través del aprendizaje, se convierte en una variable crucial en este proceso, el entorno interpersonal en el que se desarrolla y aprende el niño(a). Son un modo de respuestas específicas a situaciones concretas. Tienen componentes motores y manifiestos como conductas verbales; emocionales y afectivas como la ansiedad o alegría; y cognitivos como pensamientos. Normalmente, están determinadas por el reforzamiento social, que puede ser negativo o positivo. Por lo tanto, algunas acciones se repiten porque tienen un refuerzo positivo. La habilidad social es lo que la persona dice, hace piensa y siente.

Las habilidades sociales se encuentran presente en la vida diaria, ya sea tanto por la presencia de estas como por su ausencia, tanto en ambientes familiares, laborales como entre amigos. Aprender y desarrollar estas habilidades es fundamental para conseguir relaciones óptimas y satisfactorias con los demás; también ayudan a obtener aquello que se quiere, a comunicarse satisfactoriamente con los demás y facilitar una buena autoestima, entre otros aspectos como aprender, obtener contextos interpersonales, satisfacción y éxito, reciprocidad, diferente naturaleza, mensajes no verbales y pensamientos cognitivos, culturales y emocionales.

Tabla núm. 3

Características de las habilidades sociales

- Aprender
- Contextos interpersonales
- Satisfacción y éxito
- Reciprocidad
- Diferente naturaleza
- No verbales

Fuente: elaboración propia con base en Lozano, Martínez y del Mar (2013), p. 33.

Benevides (2014) menciona que una de las habilidades más importantes para la efectividad del buen desarrollo de las relaciones interpersonales es la empatía, esto se refiere la capacidad que las personas tienen para comprender a otras, tanto como el hecho de compartir y hacer valer los sentimientos del otro. Es crucial destacar la relación que tiene el médico con los pacientes, pues esto favorece para una mejor adhesión al tratamiento y una respuesta del proceso terapéutico que estos brindan. La comunicación se da por el uso del lenguaje y también se considera como una característica relevante para la buena relación del profesional con el enfermo, por lo tanto, este otro factor puede favorecer o perjudicar la relación que se establece entre los sujetos.

De la misma manera se coloca la asertividad como una habilidad social de mayor relevancia para la comunicación entre las personas, esto se define como el respeto de los derechos de los demás, es el comportamiento de honestidad en las expresiones que transmiten y la autoestima es sana en aquellos que poseen dicha característica, al contrario de las actitudes no asertivas que son agresivas y que buscan lograr objetivos a costa de otros, relacionado con la inhibición de

comportamientos y por lo tanto no existe tal alcance de logros. Son repertorios de conductas adquiridas principalmente a través del aprendizaje, al ser una variable crucial en este proceso, el entorno interpersonal en el que se desarrolla y aprende. Son un modo de respuestas específicas a situaciones concretas. Tienen componentes motores y manifiestos como conductas verbales; emocionales y afectivas como la ansiedad o alegría; y cognitivos como pensamientos.

Moreno (2014) explica que la comunicación es un transmisor importante para la eficacia laboral donde los trabajadores manejan interacciones sociales, ya que son capaces de mantener conversaciones fluidas con los demás, es una conducta que se adapta con la escucha activa y la empatía. El feedback ofrece una retroalimentación constructiva y positiva dentro del ambiente social, es un factor que influye en las conductas de las personas. Otra característica es la asertividad, dentro de las organizaciones de la salud los profesionales con dicha cualidad tienden a ser vistos por los otros como convenientes frente a otros. Las habilidades comunicativas favorecen la unión entre grupo.

La cooperación entre grupos es otra habilidad que los profesionales que trabajan dentro de un área de salud son importantes, es decir es la contribución básica para interactuar eficazmente, ciertas conductas se muestran en esta competencia social. Las emociones son necesarias para la toma de decisiones, aunque también se menciona que no cualquier tipo de intensidad emocional resulta beneficioso, por lo que pueden interferir en las conductas en proceso de la toma de decisiones, por lo que la regulación y el autocontrol de emociones es relevante y se describe como una habilidad interindividual. La empatía por su parte es una habilidad interpersonal que consiste en ser consciente para comprender lo que otros sienten o piensan, esta conducta social de identificar los estados emocionales en los demás se conoce como percepción social.

Es importante que los profesionales de la salud se relacionen con dichas conductas asertivas sociales, ya que proporcionan bienestar y calidad de vida, así como el desarrollo y mantenimiento de una sana autoestima y las relaciones sociales por lo que son pautas de funcionamiento de las personas ya que colaboran con las relaciones y fomentan el respeto hacia el derecho de los otros. Y de los propios.

1.2.4. Causas que inciden en las habilidades sociales del personal de salud

Ramos (2018) explica que dentro de las habilidades sociales, la autoestima, el autocontrol, la asertividad y la empatía constituyen un conjunto de elementos primordiales en la interacción positiva con otros, ya que esto consiste en reconocer, comprender y apreciar los sentimientos de los demás, ya que es el rasgo característico de las relaciones interpersonales exitosas, es tener la capacidad de leer emocionalmente a otros; los componentes ya mencionados al estar complementados sin faltar ninguno pueden desarrollar en lo social y emocional porque se consideran importantes en el proceso mediante el cual el individuo se define a través de pautas de pensamientos y comportamientos acordes a las normas de la sociedad.

- **Autoestima:** la autoestima equivale básicamente a aceptar y valorar tal y como uno es, no significa verse como mejor que los demás o ser hábiles a la hora de imponerse a otros, tampoco significa conformismo, ni pasividad; lo que sí implica es la capacidad para observarse como es uno y sentirse básicamente cómodamente con ello, tener la sensación de merecer situaciones positivas en las propias vidas, perdonar fácilmente los errores y cuidar. En suma, tener una buena relación consigo mismo.
- **Autocontrol:** el autocontrol no es la capacidad de reprimir las emociones en el momento en el que esto resulta conveniente. Tiene que ver más bien con la capacidad para gestionar las emociones, de tal modo que no dañen a ninguno. Auto controlar cuando voluntariamente se fijan límites a las conductas. Se desarrollan mecanismos y estrategias para no traspasar esas fronteras. Este es un factor decisivo para producir las habilidades sociales porque fija la responsabilidad propia y no en los demás.
- **Asertividad:** un factor que incide en las habilidades sociales; La asertividad es un factor estrechamente relacionado con las habilidades de comunicación. Se trata de uno de esos elementos que determinan las habilidades sociales y que es fruto del aprendizaje y de la práctica. No se nace con asertividad. Es más fácil ser asertivo cuando los padres también lo son y se lo inculcan con el ejemplo. Si no es así, de todas formas, se puede trabajar en la manera de expresar las ideas y emociones, que logran ser claros, precisos y empáticos con otros.

- **Conversación:** la conversación es uno de esos momentos en los que se ponen plenamente en juego las habilidades sociales. Tiene que ver con la forma como intercambiar información, ideas y sentimientos. Se encuentra fuertemente ligada a la asertividad. Una buena conversación es aquella en la que hay un intercambio coherente y equilibrado. Supone que los involucrados hablan sobre algo de lo que en verdad desean expresar. Que se dicen y se escuchan, sin el afán de imponerse o probarles algo a los demás.
- **Persuasión:** la persuasión es la capacidad para influir en las creencias, conductas, actitudes, intenciones y motivaciones de los demás. Se trata de una habilidad compleja, por sus implicaciones psicológicas y éticas; Es característica de los líderes, la persuasión saludable se basa en el compromiso pactado, la autoridad moral y la reciprocidad. Aceptar lo que dicen porque tienen bases para decirlo, no se miente y también se cree. Aceptar hacer lo que me sugieren porque se da el ejemplo y se puede confiar propiamente.
- **Empatía:** la empatía es uno de los ejes de las habilidades sociales, tiene que ver con la capacidad de percibir los sentimientos de los demás y respetarlos, no hay forma de tener buenas relaciones con los demás sin una alta dosis de empatía, un aspecto interesante es que quien es empático genuinamente, contribuye a que quienes le rodean también lo sean. Alguien que tiene esa capacidad es muy valioso en su entorno, ya que facilita notablemente que se reconozca, se valore y se respete la diversidad.
- **Presencia:** la presencia está relacionada con la forma en la que los demás se sienten cuando están con uno. O, dicho de otro modo, cómo hacer que se sientan los demás, se puede decir que es la armonía que se da entre una relación interpersonal, así como existe gente que cansa o agota en dos minutos y otros, frente a quienes se siente serenidad y armonía. Ese factor de presencia depende de la actitud que se tiene hacia los demás. De las expectativas y demandas conscientes e inconscientes frente al otro.

Se necesitan una serie de recursos, de habilidades sociales, de manejo profesionalizado en la solución de problemas que se generan inevitablemente en la relación interpersonal, espontáneamente hay personas más o menos habilidosas en el manejo de situaciones de cierto

tipo. Entre responder y analizar las respuestas existe una gran diferencia ya que ambas posturas hacen ser conscientes al ser humano y lo conducen a dejarse llevar por una oleada de emociones perturbadoras como ataque de cólera, pánico, indefensión y tristeza. Otra fuente de conflictos importantes es la que se genera los mismos compañeros por la diferencia de jerarquías, opiniones o ideologías, pero sobre todo por pequeñas nimiedades como las envidias o rencores y por pequeños sobresaltos de representar las emociones propias. También cabe mencionar que influyen el rendimiento personal y profesional, la satisfacción de lo que se disfruta diariamente. Las relaciones existen en el funcionamiento emocional y en el sistema endocrino, en el sistema nervioso e inmunológico que actualmente se descubren como un pilar esencial de la salud psicofísica y el estado mental.

1.2.5. Estrategias para mejorar las habilidades sociales

Díaz (2011) explica que la necesidad de comunicarse eficazmente con los demás es uno de los aspectos más trascendentes e impredecibles en los seres humanos, se considera a esto como caracteres sociales por naturaleza, la propia socialización deja la importancia al momento de que las personas se relacionen desde la primera etapa de la vida; ya que se considera como el núcleo que sirve como modelo y se entrenan día a día. Las habilidades se perfeccionan tanto en la escuela como con algún grupo, los modelos serán claves para poder desarrollar una conducta habilidosa, por lo tanto, a continuación, se presentan algunas estrategias para mejorar las habilidades sociales, a continuación, se presentan las siguientes estrategias para el mejoramiento de las habilidades sociales.

- **Modelado:** en esta primera técnica, una persona dotada de las habilidades que se pretende aprender realiza una serie de conductas de forma adecuada, para que el aprendiz o aprendices las imiten. Los modelos pueden ejercer las conductas en directo, o bien a través de grabaciones. El principal requisito del modelo para que la técnica resulte efectiva, es que este sea lo más parecido posible al observador; tanto por edad, género, grupo de referencia, etc. Un punto importante a tener en cuenta es que el modelo no realice la conducta de forma excesivamente hábil o experta, puesto que puede desmotivar al observador. La persona que ejerce de ejemplo a seguir debe expresarse de forma afable y cercana al aprendiz, la disposición anímica del observador es compensada con refuerzos positivos. Asimismo, la efectividad de la técnica

aumenta cuando la situación expuesta sea reproducida con la mayor claridad y precisión posibles, y siempre de forma en la que se gradúe, de menor a mayor, la dificultad de esta. Es necesario que el espectador comprenda que su obligación es imitar al modelo y centrar el interés en el comportamiento de este, analizándolo y entonces ejercitar y ensayar dicha conducta.

- **Ensayo conductual:** el ensayo conductual es el momento en el que la persona debe llevar a cabo las actuaciones que previamente han sido mostradas por el modelo, estas pruebas pueden ser reales porque se lleva a cabo la conducta en contextos reales o simulados. Encubiertos; el comportamiento se lleva a cabo mediante la imaginación en el lugar de entrenamiento; Estas dos formas de proceder no son excluyentes, la persona puede primero hacer la prueba de forma encubierta y, una vez practicado lo suficiente, pasa a la prueba real. Por lo que respecta a la intervención de los participantes, el monitor puede ejercer de interlocutor con el objetivo de controlar la situación, en el caso de que se realice una intervención en grupo, el resto de participantes pueden representar tareas o representaciones auxiliares.
- **Retroalimentación:** tras el ensayo conductual es esencial que se dé un periodo de retroalimentación, esta retroalimentación se fundamenta en los suministros de información a la persona sobre cómo ha ejecutado las conductas objetivo, lo más específica y concreta posible, ya que es un requisito indispensable el tanto el reforzar aquello que la persona haya realizado correctamente, cómo comunicar en qué cosas debe mejorar; que oriente acerca de cómo puede mejorar; para una mayor integración de la información, es fundamental que esta retroalimentación sea inmediata o incluso simultánea a la actuación de la persona.
- **Reforzamiento:** en estos casos, el refuerzo positivo consiste en ensalzar y alabar los aspectos positivos de la actuación del aprendiz, ésta es la mejor forma para que la conducta se repita en el futuro; un punto importante a tener en cuenta es que dichos refuerzos deben ser valiosos y deseados por la persona, se pueden llevar a cabo dos tipos de refuerzos; Refuerzo material, este refuerzo hace referencia a recompensas tangibles; Refuerzo social en forma de elogios y aprobaciones. Una vez que se hayan administrado los refuerzos de manera continuada, se pasa al refuerzo intermitente de la conducta, la meta de este tipo de refuerzo es fortalecer la conducta y mantenerla a largo plazo.

- **Generalización:** el fin primordial de todo este entrenamiento no es que la persona realice la conducta solamente en el espacio de prueba, sino que esta sea capaz de llevar a cabo en situaciones de la vida real, tener en cuenta esto, la ejecución de la o las conductas debe extrapolarse a todos los contextos o circunstancias en las que dicho comportamiento sea de utilidad para la persona.

1.2.6. Técnicas asertivas

Castanyer (2013) explica que la asertividad es una habilidad social que poseen ciertos individuos de comunicar y defender los propios derechos e ideas de manera adecuada y respetar las de los demás, se considera como una aptitud que le permite a las personas comunicar el punto de vista desde el equilibrio entre un estilo agresivo y de comunicación; la comunicación asertiva es clara, transparente y honesta, ello dispone de varias ventajas las cuales destacan la mejoría de la capacidad de expresiones e imágenes, facilita la expresión, la negociación y ayuda a resolver controversias, por lo tanto se presenta a continuación algunas técnicas.

- **Concienciarse de la importancia de las creencias:** las creencias son esquemas mentales de ideas irracionales, la presente fase realiza preguntas ¿son los pensamientos los que hacen sentir mal a las personas o son los sentimientos lo que hacen pensar de manera errónea? Según la ciencia de la psicología cognitiva las creencias profundamente arraigadas propiamente son las que hacen que contemplen la realidad de una forma u otra, es decir más pesimista, optimista, eso es lo que impone en los sujetos que ante los acontecimientos que sucedan impulsen a una reacción con ciertos sentimientos u otros.
- **Cocientes por medio de auto registros, los pensamientos:** las personas tienen a lo largo de cierto tiempo aproximadamente como por tres semanas cada vez que se sienten mal, pareciera difícil pero no lo es, aunque en ocasiones podría ser complicado expresar las opiniones o las ideas, con practica se llega a separar lo esencial de las frases, palabras, ideas que asaltan continuamente. Hay que tener en cuenta que no se pretende encontrar ideas perfectas o correctas; un pensamiento automático es lo que se define como sensación. Por ejemplo sentirse

mal porque pasaron por algún momento vergonzoso, en esta situación la persona interpreta acertadamente o no, esto conlleva una serie de miedos a lo que pensaron los demás como es la imagen que se da.

- Analizar los pensamientos para detectar a que idea irracional corresponde cada uno: por lo general una persona tiene entre dos o tres creencias irracionales afincadas dentro de sí en los que salen a la luz pensamientos automáticos, al visualizar dichos pensamientos sacan las principales ideas irracionales, en cierta medida se daña y se concluye equivocadamente, por último se discute lógicamente y llegan a ser sustituidas por otros pensamientos adaptados a la realidad, con la ayuda de un terapeuta se pueden llegar a cambiar esas creencias; varias veces se inicia un proceso de reestructuración cognitiva ya que relatan que comprenden lo que les dice con los cinco sentidos.
- Elegir pensamientos alternativos: es importante buscar argumentos que se contraponen a los que normalmente hacen daño a la persona y que sean lógicos y racionales, con la colaboración terapéutica se encuentran pensamientos racionales que ayuden individualmente a las personas; cada persona toma las creencias que mejor le convengan; lo esencial es que las ideas se conviertan en más realistas; reconocer que se ha actuado de forma errónea en una situación y no culpabilizarse. Esta fase puede durar semanas, ya que se debe probar varios argumentos y reflexionar con un listado que convencen a la persona y que esta puede aplicar cuando se encuentre mal.

1.2.7 Importancia de las habilidades sociales

García (2018) explica que las habilidades sociales son importantes ya que ayudan a las personas a resolver los propios conflictos con los amigos, familia y la pareja, ya que ayudan a expresar los sentimientos propios, deseos, opiniones sin amenazar o herir a los demás, defender los derechos propios y ajenos, tener un buen concepto de sí mismo, tener valores de educación y respeto con los demás, atender con atención las opiniones de los demás, exponer las opinión propia; por lo tanto las habilidades sociales proporcionan la satisfacción que ayuda a expresar sentimientos, actitudes, deseos y derechos de manera adecuada y efectiva; de lo contrario la falta de éstas afecta negativamente a la autoestima y provoca ansiedad por la falta de confianza social; Hay personas

cuyas capacidades son bastante limitadas y, sin embargo, son grandes triunfadores en el terreno profesional y personal. Y ocurre, también, que hay personas que tienen capacidades impresionantes y son incapaces de rentabilizarlas por las escasas habilidades sociales.

Gran parte de los problemas que tienen las personas en la sociedad actual derivan en un déficit de habilidades sociales, ya que hay pocos trastornos psicológicos en los que no esté implicada, en mayor o menor medida, el área social, resulta fundamental prestar atención y evaluar cómo desenvolverse con los demás, y si las relaciones sociales son satisfactorias. Las relaciones exitosas con amigos, jefes, compañeros de trabajo o pareja harán a su vez que el ser humano se sienta valorado y respetado, lo cual mejora el autoestima y está directamente relacionado con la felicidad.

Una vez explicado todo esto hay que tener en cuenta que hay personas con mejores habilidades sociales que otras; todo lo que se considera como una habilidad puede ser aprendido y desarrollado con la práctica. De hecho, los expertos en comunicación y psicología coinciden en que se pueden aprender aspectos tales como la correcta gestión de las emociones, la comunicación eficaz y la empatía con los demás. También existen otros conceptos que se pueden trabajar conjuntamente como son la escucha activa, la amabilidad, la postura corporal, la entonación y el lenguaje utilizado, la mirada, la sonrisa, ser capaz de hacer y recibir críticas constructivas, la cortesía, la empatía, la inteligencia emocional; En función de las propias necesidades, adquirir o mejorar las habilidades sociales favorece el desarrollo personal y una mejor adaptación a las diferentes situaciones en las que se encuentran en la vida.

Los beneficios de tener buenas habilidades sociales son cuantiosas y rápidamente perceptibles. Por comenzar a citar alguna, basta con decir que al generar un buen ambiente de trabajo la predisposición a la hora de brindar un servicio como es atender a un paciente cambia, y se genera motivación para laborar. Por otro lado, los equipos están mejor comunicados, se entienden y por ende el trabajo se hace mejor, más cómodo y los resultados

El síndrome de burnout puede afectar distintas áreas de la vida de una persona, ya que existen estresores que pueden llevar al empleado a un punto de estrés máximo que no pueda controlar, existen síntomas físicos y emocionales negativos que se presentan por este trastorno, ya que puede afectar las relaciones interpersonales. Por lo tanto el buen desarrollo de las habilidades sociales

ayudan al ser humano a poder relacionarse con los demás y ser parte de un círculo de manera efectiva, son diferentes las facetas de la vida diaria en la que estás son marcadas en gran diferencia, hay personas cuyas capacidades son bastante limitadas y sin embargo son grandes triunfadores en algún terreno profesional y personal, ocurre también que hay quienes tienen destrezas impresionantes y son incapaces para controlar algunas situaciones esto quiere decir que tienen escasas habilidades sociales.

Los beneficios de tener buenas habilidades sociales son cuantiosas y rápidamente perceptibles. Por comenzar a citar alguna, basta con decir que al generar un buen ambiente de trabajo la predisposición a la hora de brindar un servicio como es atender a un paciente cambia, y se genera motivación para laborar. Por otro lado, los equipos están mejor comunicados, se entienden y por ende el trabajo se hace mejor, más cómodo y los resultados son mejores. El ambiente de trabajo también mejora, tanto como con jefes y los compañeros. El buen ambiente es signo de bienestar y por tanto de alegría. Al emprender en un ámbito de satisfacción las personas se vuelven productivas y eso se refleja en los resultados.

II. Planteamiento del problema

Las habilidades sociales son una parte importante del ser humano, sin embargo podrían existir problemas del entorno que hagan que éstas se vean alteradas y provoquen conductas no adecuadas dentro de las relaciones interpersonales; ésta herramienta de destreza social puede contribuir en el área laboral de cualquier profesional de la salud debido a que se relaciona con otras personas, para brindar un servicio humanitario, así mismo existen patologías que lograrían afectar el área laboral y personal del grupo profesional sanitario, como el síndrome de burnout, ya que ésta es una afección emocional que se caracteriza por una respuesta prolongada de estrés acumulado que llega a alterar las relaciones interpersonales, el desempeño laboral, la vida personal del profesional que padezca este síndrome, como también alterar las habilidades sociales en todos los ámbitos que impliquen tensión.

Es importante el estudio del tema de las habilidades sociales y el síndrome de burnout ya que éstos influyen en la calidad de los servicios que brindan los profesionales quienes se desarrollan en el campo de la salud; para el área de la psicología clínica es primordial el estudio de las conductas y del comportamiento del ser humano, ya que se enfatiza en comprender las causas de las alteraciones en el funcionamiento del sujeto, como el manejo de las habilidades sociales, por lo tanto la investigación de las variables mencionadas, es un aporte para ampliar el conocimiento del por qué el gremio de salud, podría presentar desgaste y debilidad en el desempeño de sus actividades y relaciones sociales, como sufrir de algún problema psicosomático debido al síndrome de burnout.

La OMS ha considerado catalogar el síndrome de burnout dentro de la CIE-11 como una afección más del estrés crónico, ya que se ha observado ésta problemática de deterioro laboral dentro de diferentes hospitales a nivel mundial, por ello es importante conocer los síntomas y causas que pueden padecer los salubristas como el cansancio y la desmotivación laboral, ya que pueden afectar el funcionamiento del mismo, y provocar problemas de relación social entre el personal de salud.

La presente investigación busca ampliar el conocimiento sobre las habilidades sociales y el síndrome de burnout que padezcan los salubristas, así mismo demostrar la importancia del estudio del tema, se desea brindar un aporte para Guatemala, como para otros países, como también conocer las habilidades sociales, la prevención del burnout y aprender a descartar algunas actitudes

que se relacionen con el mismo, como podría ser una comunicación no asertiva con los pacientes y concientizar el tema ampliamente, porque es importante darle énfasis a ésta clase de enfermedades patológicas de conducta, para que las personas que trabajen dentro del área de salud puedan responsabilizarse sobre la propia estabilidad mental.

El síndrome de burnout es un tema de poca relevancia para la mayoría de las personas, sin embargo los sujetos que han necesitado de los servicios de un hospital, pueden mostrarse no complacidos con los tratos del personal médico que los atiende y observar algunos comportamientos de discordia entre los profesionales, los pacientes muchas veces no están satisfechos con el trato que reciben dentro del lugar mencionado, así mismo, quienes laboran en el área de salud pueden tener experiencias de estrés crónico por la forma en que se desempeñan dentro de éste oficio, también por los problemas interpersonales en el trabajo como toda labor que conlleve una interacción grupal y el desgaste que se acumula por otras actividades que tengan que realizar, por lo tanto se plantea la siguiente interrogante ¿Cuáles son las características clínicas del síndrome de burnout y de las habilidades sociales del personal de salud?

2.1. Objetivos

2.1.1. Objetivo general

Determinar las características del síndrome de burnout y de las habilidades sociales del personal de salud.

2.1.2. Objetivos específicos

- Documentar las causas del síndrome de burnout en el personal de salud.
- Identificar los tipos de las habilidades sociales del personal de salud.
- Interpretar las casusas de las habilidades sociales del personal de salud.

2.2. Variables

- Síndrome de burnout
- Habilidades sociales

2.3. Definición de variables

2.3.1. Definición conceptual de las variables o elementos de estudio

Síndrome de burnout

Álvarez (2011) Define el síndrome de burnout como el desgaste ocupacional o profesional, es un padecimiento que se produce como respuesta a precisiones prolongadas que una persona sufre ante factores estresantes emocionales e interpersonales relacionados con el trabajo, se define como una pérdida de idealismo progresivo, energía y propósito; así mismo una condición multidimensional de agotamiento, despersonalización y disminución de la realización personal en el trabajo que se da en ocupaciones con contacto directo y constante con personas que se desenvuelvan en algún empleo relacionado con la salud.

Habilidades sociales

Dongil y Cano (2014) Definen las habilidades sociales como un conjunto de capacidades y destrezas interpersonales que permiten al individuo relacionarse con otras personas de manera adecuada, que los convierte en seres capaces de expresar los sentimientos, opiniones, deseos o necesidades en diferentes contextos o situaciones sin experimentar tensión, ansiedad y otras emociones negativas. Posibilitan la solución de problemas de una manera instantánea y disminuyen las dificultades futuras en el nivel que el individuo respeta las actitudes de los demás, así como también son la capacidad de ejecutar aquellos comportamientos aprendidos que encubren las necesidades de relaciones íntimas o que responden a las exigencias de las situaciones culturales de forma eficiente; así mismo se consideran como la estrategia que utilizan los seres humanos para reforzar el propio ambiente.

2.4. Alcances y límites

La presente investigación estudia el síndrome de burnout y las habilidades sociales en el personal de salud, por lo que los resultados obtenidos se aplican como una forma de ampliar los conocimientos sobre el tema mencionado, se desarrolla como una indagación retrospectiva por las condiciones que afectan actualmente al país.

Se dificulta el hecho de que existen pocos estudios acerca de la patología del síndrome de burnout y habilidades sociales en salubristas.

2.5. Aportes

El estudio tiene la intención de colaborar con el país de una manera académica, para que la sociedad que lo conforma pueda conocer la importancia del burnout en la salud mental, así mismo aportar al personal de salud de diferentes países, al personal de salud como una forma de psicoeducación de los mismos sobre el bienestar psicológico dentro del trabajo y así brindar un aporte social por medio de la realización de investigaciones o aportes diferentes, a la Universidad Rafael Landívar como contribución para que obtengan material de apoyo del tema, a los estudiantes de la misma para la ampliación de nuevos conocimientos.

La investigación pretende otorgar un beneficio a la Facultad de Humanidades, especialmente en la carrera de Psicología, ya sea Clínica, Educativa, Industrial y General, dado que es importante la salud mental, y la concientización del tema del síndrome de burnout.

III. Material y Método

3.1. Sujetos

El estudio se realizó con base a información científica con pernal de la salud tanto hombres y mujeres, que ejercen en las distintas especialidades de la medicina, en diferentes regiones de Latinoamérica.

3.2 Procedimiento

- Selección de los temas: de acuerdo a los intereses del investigador.
- Elaboración y aprobación del sumario de los que se enviaron para la revisión, se escogió uno para dicha investigación.
- Aprobación del tema a investigar: realización del perfil de investigación.
- Investigación de antecedentes: mediante revistas, tesis, utilización de internet.
- Elaboración del índice: por medio de las dos variables de estudio.
- Realización de marco teórico: a través de lectura de libros, utilización del internet.
- Planteamiento del problema: enfocado según los estudios del marco teórico y problemática observada.
- Elaboración del método: por medio del proceso de investigación monográfica exploratoria.
- Discusión: Confrontación de los diferentes autores.
- Referencias bibliográficas: por medio de los lineamientos de las normas APA
- Elaboración de rutas.

3.3. Tipo de investigación y diseño.

Tipo de investigación exploratoria, descriptiva

Diseño: revisión sistemática

Enfoque: Cualitativo

- Temporalidad de ejecución: para efecto de la investigación se utilizó una temporalidad de 10 años (2010 al 2020)
- Documentos: para efecto de la investigación se utilizaron tesis, artículos de origen nacional e internacional, con características de ser científicos, indexados que responden a la naturaleza de los objetivos de la investigación.

Hernández (2011) define que la investigación exploratoria tiene como objetivo examinar un tema de estudio que ha sido abordado antes pero que debe ser analizado con mayor precisión pues no se ha investigado lo suficiente. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que únicamente hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas al problema de estudio. Este tipo de búsqueda pretende analizar anomalías desconocidas o novedosas. Ayuda a relacionar fenómenos desconocidos, obtener información para desarrollar la exploración más completa de un contexto en particular.

Arias (2012) explica que la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de estudio se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. El diseño descriptivo se clasifica en estudios de medición de variables independientes ya que la sumisión es observar y cuantificar la modificación de una o más características en un grupo, sin establecer relaciones entre éstas. Esto significa que cada variable se analiza de forma autónoma o independiente. Por lo tanto, en este diseño no se formulan hipótesis. Dicho diseño mide de forma independiente las variables y aun cuando no se formulen suposiciones, tales variables aparecen enunciadas en los objetivos de estudio.

Begoña (2018) explica que las revisiones sistemáticas son investigaciones claras y estructuradas con indagación disponible para responder una pregunta específica. Por lo que están constituidas

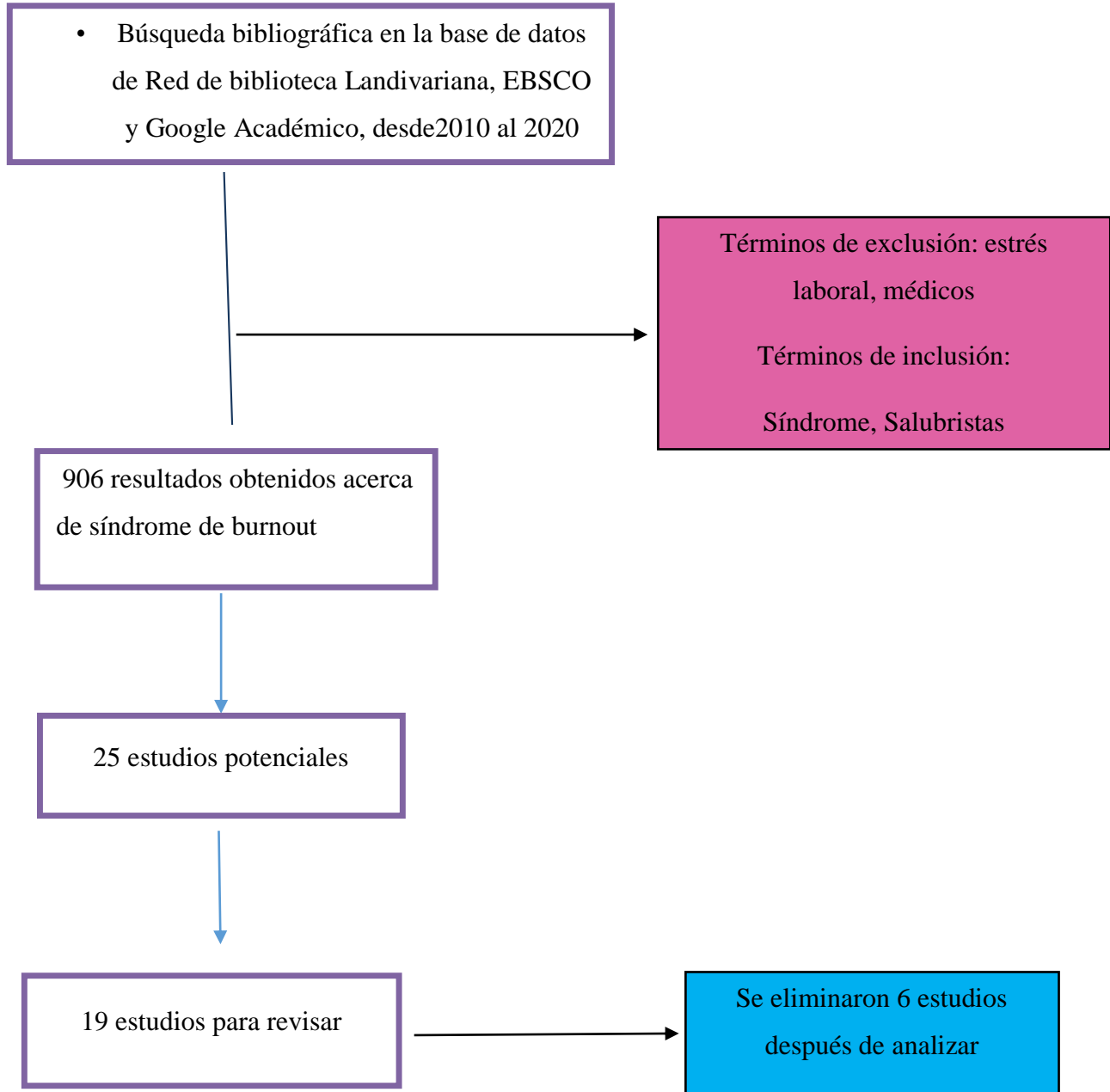
por información de artículos diferentes y varias fuentes, representan un alto nivel de evidencia dentro de la jerarquía de búsqueda. Se caracterizan por tener un proceso de elaboración que recolecta seleccionadamente los datos a evaluar.

Raven (2014) define que la investigación cualitativa busca interpretar fenómenos sociales, involucra una perspectiva naturalista o interpretativa, dichos estudios se realizan con variables ya estudiados. Integra la unidad de análisis, se dirige a la comprensión de todo ser humano, el entorno y las leyes universales de las personas. Ésta búsqueda es subjetiva e interpreta las variables de estudio desde las vivencias de los participantes. Se basa en descripciones y observaciones donde se elaboran nuevas preguntas para refinar los conocimientos existentes.

IV. Análisis de Resultados

Figura Núm. 1

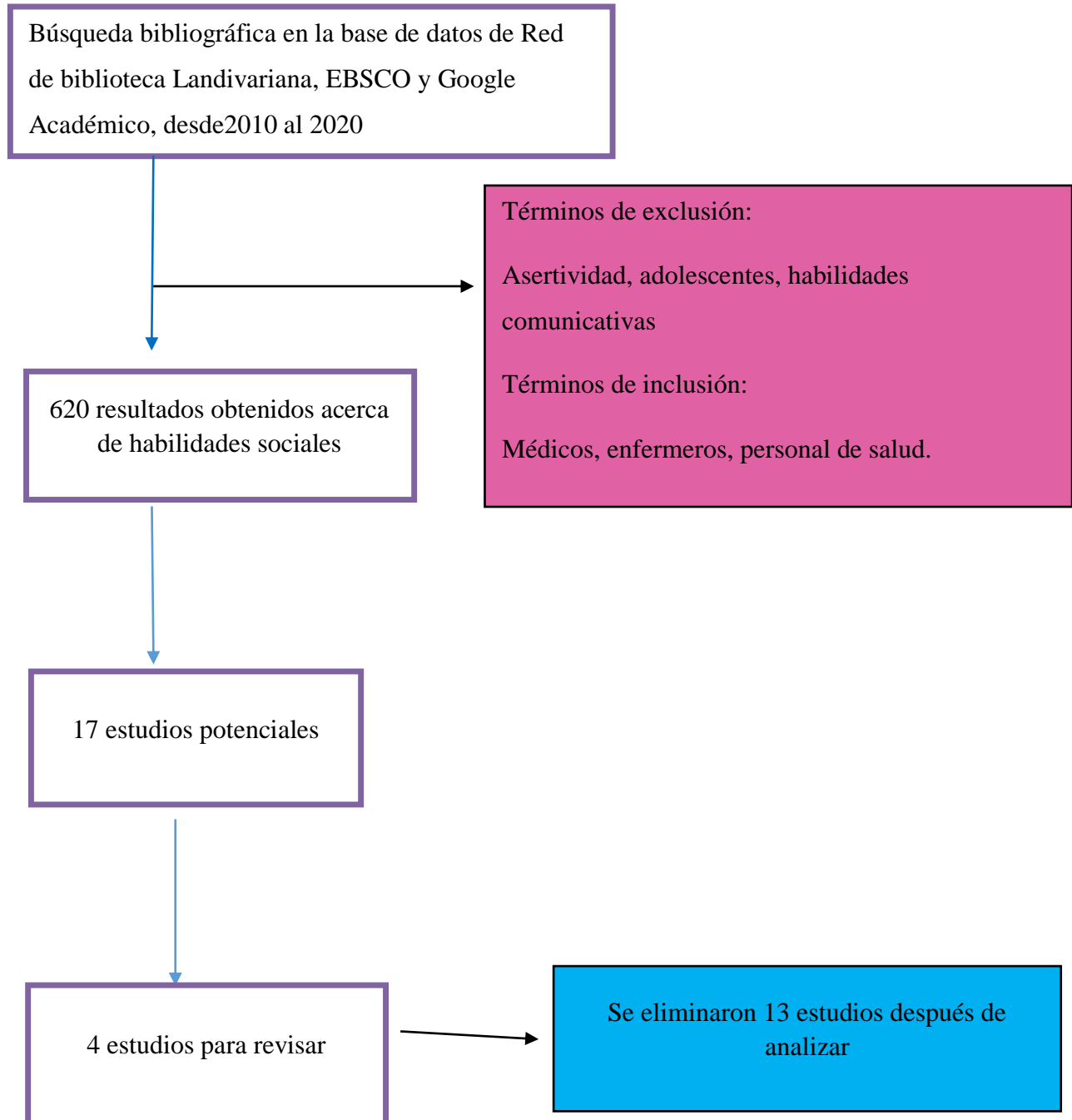
Ruta de investigación de los documentos



Fuente: elaboración propia 2020

Figura Núm. 2

Ruta de investigación de los documentos



Fuente: elaboración propia 2020

V. Discusión

El síndrome de burnout se puede definir como una tensión emocional crónica que se caracteriza por la fatiga moral y física que va en disminución de la productividad y crea un desinterés de parte de la persona que lo experimenta, se pierde y como resultado a todo esto, se altera la productiva y el desempeño de los sujetos. Las habilidades sociales son el conjunto de conductas y actitudes que realiza una persona al momento de interactuar con otros individuos, las cuales están formadas por opiniones, sentimientos y deseos, son parte de la naturaleza y por lo tanto se presentan alrededor de las diferentes etapas de la vida, las conductas se basan en el dominio de las habilidades de comunicación y el autocontrol de las emociones.

El primero objetivo específico planteado es documentar las causas del síndrome de burnout en el personal de salud, luego de la investigación realizada en base a diferentes autores éstas contiene un círculo de causas que afectan en todo sentido a la persona, como lo son las largas jornadas laborales, la sobrecarga de trabajo, la falta de oportunidades de crecimiento, la desvalorización del esfuerzo entre otros; de acuerdo a Ramos (2012) existe una serie de factores causantes del síndrome de burnout como, la estructura deficiente entre los horarios, las tareas, los cuadros de depresión o ansiedad que presenten algunos salubristas, así como la higiene del sueño que por lo general no se considera buena porque la misma profesión requiere de una labor donde se ve implicada el área diurna, actitudes pesimistas o competencias que se puedan presentar en el equipo laboral, como la falta de personal y problemas interpersonales.

Existen estresores que contribuyen al desarrollo de éste síndrome como es la presión que conlleva este trabajo, debido a que el personal de salud está prácticamente obligado a salvar la vida del paciente y esto puede generar un sentimiento de culpa y un alto agotamiento emocional, por lo que Ramos (2012) concuerda con Aldrete (2015) que una de las causas de este síndrome es la inestabilidad social, el deterioro de las relaciones interpersonales así como las repercusiones físicas y mentales, el contacto con enfermedades, el dolor, la muerte de los pacientes son parte de éstos estresores o causantes de dicha patología, como también la sobrecarga laboral que pueden llegar a tener dichos sujetos.

Así mismo Carrillo (2019) reafirma este objetivo al explicar, que el síndrome es causado en aquellos profesionales de la salud que llevan una sobrecarga laboral y adolecen de falta del sentido

en lo que realizan, con falta de autonomía, al no contar con apoyo tanto de los amigos como de la familia, pues esta área es muy importante en el ser humano, ya que la inestabilidad de empleo afecta al salubrista. Estos aspectos mencionados deterioran el funcionamiento del profesional, porque provocan un agotamiento emocional y el nivel de desempeño se ve afectado. Ramos (2012) relata que existen factores que intervienen en el desempeño del salubrista cuando no hay un orden de trabajo, estos pueden ser los turnos, los horarios establecidos, por lo tanto, sino se le da importancia a éste factor es probable que los sujetos sufran de dicho síndrome.

Los conflictos entre los compañeros de trabajo hacen que el funcionamiento a nivel laboral y emocional en el salubrista se deteriore, porque el ser humano al momento de tener contacto con otras personas obtiene beneficios, al contrario cuando existen discordias, provocan relaciones destructivas, de desconfianza y se elevan los niveles de tensión dentro del lugar. Los profesionales de la salud que presentan problemas interpersonales viven situaciones de estrés donde se deben tomar decisiones en equipo como por ejemplo al momento de realizar una operación de emergencia.

Se documentan por lo tanto que las causas del síndrome de burnout son, el exceso de turnos laborales, el hecho de que no exista dentro del orden un horario establecido de trabajos, derechos y obligaciones de cada uno de los que conforman el personal de salud. La armonía en el ambiente es importante ya que evita los conflictos que se den como se mencionó anteriormente, es una profesión que conlleva esfuerzo grupal y las decisiones deben ser tomadas correctamente especialmente en casos de emergencia; el reconocimiento del trabajo del profesional es importante ya que éste puede ayudar a mejorar el desempeño del salubrista.

El siguiente objetivo específico es Identificar los tipos de habilidades sociales del personal de salud. Lozano, Martínez, del Mar (2013) explican que las habilidades sociales son importantes en el desarrollo del ser humano, permiten que las emociones y los sentimientos sean expresados de una manera correcta, por lo que hacen que las relaciones interpersonales salgan favorecidas y sean saludables. Éstas las habilidades elementales, se consideran como las formas de cortesía y de expresión adecuada ante los demás. Las comunicativas son otro tipo y son las preguntas que se establecen para intercambiar una conversación para llegar a un acuerdo ante conflictos. Los tipos

de habilidades de resolución de conflictos permiten que las personas puedan incluir una acción al momento de compartir una opinión con los otros y hace que los individuos negocien una resolución entre los salubristas; la planificación es importante dentro de los horarios del trabajo de los profesionales, porque así no habría sobrecarga solo en algunos, sino que estaría repartida la labor de manera congruente a cada uno de los que se desarrollen dentro del lugar.

Concuerda con García (2011) quien establece que las habilidades sociales contribuyen al conjunto de conductas que el individuo emita en un contexto interpersonal para expresar sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de manera adecuada con respeto a las opiniones o comportamientos de los demás. Esta capacidad tiene componentes importantes en la comunicación de los salubristas pues los sujetos se comunican de forma no verbal, a través de gestos, postura y apariencia. Dichos factores alteran o colaboran en las relaciones interpersonales que se presentan en el ambiente laboral, como se decía anteriormente los conflictos entre los compañeros del área donde se desenvuelvan dichos profesionales de la salud son casusas del síndrome de burnout de tal manera los tipos de las habilidades sociales son importantes en el personal de salud.

Como se identificaba anteriormente uno de los autores mencionados expresa que un tipo de habilidad social es la resolución de conflictos y García (2018) afirma que esta capacidad brinda una regulación emocional entre las relaciones interpersonales, ya que expresar de manera adecuada las propias emociones evitan los conflictos entre los salubristas, ya que los profesionales están expuestos a situaciones de experiencias fuertes como el hecho de ver muertes, casos críticos, vivir estrés crónico en emergencias que requieran salvar la vida del paciente. Por lo tanto, es de suma importancia tratar la educación emocional para enseñar las estrategias de solución de problemas entre el personal de salud, a través de la autoconfianza y la autoestima, pues si no hay apoyo a dicho trabajo, estos pueden desarrollar un agotamiento emocional como el síndrome de burnout.

La comunicación es importante y se debe aprender a desarrollar dichas habilidades comunicativas dentro de un ambiente laboral como el servicio de salud, ya que salvar la vida de los pacientes requiere de un trabajo en equipo efectivo. La empatía es considerada también una capacidad que se encuentra en los profesionales de salud, al tener contacto con otras personas. La asertividad en los médicos o enfermeros hace que la capacidad de presentar una opinión ante un problema, se

facilite llegar a una solución ante un conflicto de emergencia. Y la cooperación ayuda a que los profesionales se desarrollen y actúen como equipo en una operación.

Por lo tanto las habilidades sociales son un conjunto de tipos de características que una persona emplea al momento de comunicarse con los demás, en este caso los profesionales de salud necesitan desarrollar adecuadamente cada una de estas capacidades para poder desenvolverse en el trabajo y realzar con mayor eficacia las soluciones que se le presenten; ayudan a comprender la opinión y la capacidad de pedir ayuda o disculpas, sugerir como dar instrucciones, favorecen la comunicación al momento en el que los profesionales de la salud quieran expresar los sentimientos o emociones, como la empatía ante las conductas de los demás, los sujetos aprenden a identificar con ellas los síntomas emocionales que pueden llegar a tener después de enfrentarse a una situación traumática y saber animar a los demás.

De acuerdo al tercer y último objetivo específico el cual es Interpretar las causas que alteran las habilidades sociales del personal de salud, se encuentran los elementos primordiales como la empatía, asertividad, autocontrol, y la autoestima, como menciona Ramos (2013) estos factores son característicos de las relaciones interpersonales, ya que hacen que sean exitosas y desarrollen la capacidad para comprender los sentimientos o emociones de los demás. La autoestima ayuda en el desempeño del profesional de la salud, ya que cuando no se cuenta con motivación y la persona no desarrolla una autoestima estable ésta se ve afectada en el agotamiento emocional para realizar las actividades en el área de trabajo. El autocontrol es eficaz en el salubrista porque como seres humanos todos poseen emociones y es importante el manejo de las mismas, ellos están expuestos a observar la muerte en pacientes con una cantidad elevada y recurrente, de tal manera son relevantes los límites hacia las conductas con respecto a los mecanismos de defensa que gestionen ante dichas experiencias.

La asertividad es un factor estrechamente relacionado con las habilidades de comunicación del personal de salud, se trata del aprendizaje y de la práctica que empleen dichos sujetos al momento de involucrar las emociones y las ideas de los otros dentro del ambiente laboral, la conversación se considera como uno de esos momentos en los que las habilidades sociales se ponen en juego, tiene que ver la forma en la que se comunica el salubrista con los demás ya que aquí se ven involucrados

la coherencia y el equilibrio dentro de lo que quiere decir. La empatía está relacionada con lo que el profesional siente, se puede decir que es la armonía que se dé entre las relaciones interpersonales que los sujetos manifiesten, va depender de la actitud que los profesionales empleen.

Se necesitan estos recursos mencionados para que las habilidades sociales tengan un manejo adecuado y coherente en los profesionales de la salud, se requiere de un aprendizaje establecido entre las relaciones interpersonales dentro del ambiente del trabajo porque al momento de responder y analizar las respuestas ante una comunicación, se consideran como posturas que hacen al ser humano consiente y evitan una oleada de emociones que perturben la estabilidad emocional que los profesionales de la salud poseen como un ataque de cólera, pánico, tristeza o indefensión. El manejo de las jerarquías, ideologías, los rencores y los pequeños sobresaltos de emociones propias afectan en este caso las habilidades sociales, sin embargo, cuando el profesional tiene un autocontrol de las mismas influye en el propio rendimiento personal y profesional, provoca satisfacción y disfruta el servicio que otorga a los demás. Así mismo en el funcionamiento endócrino y emocional del sujeto, todo esto se descubre en la salud psicofísica y el estado mental del personal de salud.

Se puede decir que las casusas de las habilidades sociales son todas esas conductas humanitarias que el profesional tiene, no solamente se trata de un trabajo científico el que realicen, sino que en este ámbito se ve involucrado un conjunto de factores tanto empáticos como asertivos para sobre llevar el control de cada una de las habilidades sociales que se mencionaron anteriormente. Es importante que el individuo mantenga una salud mental adecuada para poder expresar las emociones y sentimientos propios para que exista armonía y no desencadenen enfermedades patológicas que provoquen el abandono del trabajo.

De acuerdo al objetivo general que consiste en Determinar las características del síndrome de burnout y de las habilidades sociales del personal de salud, luego del trabajo realizado con la investigación de diferentes autores se puede observar que el síndrome de burnout se caracteriza por el agotamiento físico y mental y éste llega a provocar sentimientos negativos en el individuo y hace que éste tome una actitud de aislamiento con las personas con las que se relaciona como lo menciona Cruz (2013) quien explica que las características que pueden surgir en el sujeto que

labora como parte del personal de salud, son estrés y el mal servicio que pueden otorgar a los pacientes, debido a que éste síndrome influye en los pensamientos, actitudes, la percepción y el carácter; así mismo Cabello (2016) hace referencia a las manifestaciones básicas de esta afección a nivel psicosomático como la fatiga, las alteraciones gastrointestinales, conductuales que se puede observar en el abuso de las drogas o sustancias como las bebidas etílicas y la incapacidad de relajarse, las emocionales como la irritabilidad y la poca capacidad para concentrarse.

El síndrome de burnout afecta al personal de salud debido a la vida que llevan como la sobrecarga de trabajo en los turnos, los casos médicos a los cuales deben enfrentarse, sin embargo al sexo que más afecta la patología es al femenino pues como describe Alves (2016) estudios realizados comprueban que las mujeres son más propensas a sufrirlo pues se considera que aquellas profesionales solteras y jóvenes están insatisfechas del propio trabajo y desarrollan conductas inadecuadas o pesimistas frente a la labor que realizan, de tal forma, aquellos que laboran dentro de las áreas como emergencias, unidades terapéuticas intensivas y los servicios de oncología pueden manifestar estas características por la tensión que se vive dentro de dichas experiencias, ya que se maneja mucha responsabilidad porque la vida de los pacientes está en riesgo y la cognición de los sujetos tanto médicos, enfermeros, cirujanos están implicados a brindar soluciones a la situación a la que se enfrenten.

Por lo tanto se puede decir que las características clínicas del síndrome de burnout se observan en los síntomas físicos, conductuales y emocionales del salubrista, ya que afecta el desempeño que se manifiesta en el agotamiento de abandonar el trabajo por la presión que hay dentro de la labor que realizan y por lo tanto es importante que dichos profesionales no descuiden el ser propio, pues las emociones se ven implicadas y la tristeza, la agresión y la falta de motivación puede ir agravándose con el paso del tiempo, ya que ésta área profesional que vela por la salud física exige tiempo, cognición para resolver problemas con inmediatez, presión en lo absoluto y por lo tanto todo este conjunto de aspectos se convierte en una situación crónica de estrés se convierte en el síndrome burnout.

Se definen que las habilidades sociales se caracterizan por esas conductas aprendidas y que pueden cambiar o mejorar mediante el aprendizaje como lo explican Lozano, Martínez y del Mar (2013) las cuales se describen como los comportamientos naturales que poseen las personas para

relacionarse con otras en este caso los salubristas, es decir esa espontaneidad de lo mutuo entre la comunicación tanto verbal y no verbal como las miradas, gestos y palabras para expresar los pensamientos cognitivos y dirigirse con respeto a los demás, lo que la persona dice, hace y piensa, como se desenvuelven en la vida cotidiana, se desarrolla en las relaciones optimas; por tanto es el aprendizaje, la satisfacción sobre el éxito, reciprocidad y la expresión verbal y no verbal. Según Benevides (2014) la empatía es fundamental dentro de las habilidades, pues el hecho de comprender los sentimientos y las emociones de los otros facilita la comunicación entre el personal de salud y por lo tanto si en dado caso no existe esta habilidad en el sujeto que ejerce esta profesión, será difícil que otorgue un servicio de manera correcta, pues no entendería el dolor emocional y físico del paciente o incluso no habría comprensión al momento de trabajar en equipo con los demás compañeros del área en el que se desarrolle.

Por lo tanto, las habilidades sociales son importantes en la personalidad de los salubristas, pues ayudan y facilitan el desenvolvimiento del mismo ya que si éstas no se manejan de manera correcta, afectan la comprensión y alteran la comunicación entre los compañeros y con los pacientes y por lo tanto el síndrome de burnout se agravaría con mayor facilidad, pues el individuo no tendría el control de sus emociones y afectaría las conductas, y sufrirían al momento de aislarse por completo del trabajo, con la familia e incluso con la vida propia como el desinterés en las cosas que le apasionan.

Por lo tanto se puede decir que las habilidades sociales son importantes en el personal de salud y el desarrollo adecuado de las mismas, ya que pueden prevenir los síntomas de enfermedades patológicas que se den por factores sociales como la tensión en el ambiente laboral, es importante la asertividad, empatía, autoestima, autocontrol de emociones y la comunicación para expresar las emociones negativas que sientan los salubrista, ya que se enfrentan a vivir experiencias de estrés crónico como la muerte de los pacientes, dicho trabajo es exigente ante la sociedad y para el mismo profesional, este agotamiento emocional provocara el síndrome de burnout que afecta en la vida personal y profesional del sujeto, a tal punto del desinterés en el trabajo, problemas interpersonales, físicos y la incapacidad para manejar las emociones y poder expresarlas.

VI. Conclusiones

Las características del síndrome de burnout en el personal de salud son el agotamiento emocional y físico, el estrés crónico, actitudes negativas y pesimistas ante el área laboral, dicha afección conlleva una serie de factores que determinan el diagnóstico de síndrome de burnout, los cuales son las manifestaciones psicósomáticas como alteraciones gastrointestinales, dolores de cabeza, alteraciones en la conducta como el consumo de drogas, exceso de alcohol y cambios emocionales como la tristeza, el enojo o la incapacidad para controlar las mismas.

Las características de las habilidades sociales en el personal de salud son conductas aprendidas que se emplean al momento de relacionarse con otros sujetos, entre ellas se encuentran la empatía, autoestima, autocontrol de emociones, asertividad y la comunicación adecuada para expresar las emociones, sentimientos y pensamientos ante los demás.

Entre las causas que se documentan en el síndrome de burnout en el personal de salud se encuentran factores que afectan al salubrista debido al exceso de trabajo, el desorden en los horarios de turnos, la mala higiene de sueño, los conflictos entre el personal de salud y el contacto de experiencias de dolor al ver morir a un paciente como también la tensión que viven en los casos de emergencia a la que se enfrentan y la inestabilidad económica y laboral.

Los tipos de habilidades sociales del personal de salud, son las habilidades elementales, las cuales permiten al salubrista poder expresar de manera adecuada las opiniones y sobrellevar las normas correctas de convivencia. Comunicativas, donde se intercambian estados anímicos y se establecen acuerdos como la asignación de responsabilidades. La resolución de conflictos que permite una regulación emocional entre las relaciones interpersonales. Planificación, donde la persona es capaz de determinar metas u objetivos tanto a nivel individual como grupal y las afectivas las cuales permiten comprender los sentimientos propios y ajenos, así como manifestar gestos de afecto a los demás.

Las causas que inciden en las habilidades sociales en el personal de salud, son la autoestima que ayuda a equilibrar el valor en el salubrista, el autocontrol que permite una regulación en las emociones del sujeto y limita ciertas conductas inadecuadas para no dañar a otros, la asertividad

que favorece la comunicación entre los profesionales y la empatía la cual es la capacidad de percibir los sentimientos de los demás.

VII. Referencias Bibliográficas

- Aldrete, M. (2015) Factores Psicosociales y Síndrome de Burnout en Personal de Enfermería, *Ciencia y trabajo*, núm. 52, pp. 32-36. Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v17n52/art07.pdf>
- Álvarez, R. (2011). Síndrome de burnout: Síntomas, causas y medidas de tención en la empresa, ciudad de Costa Rica. *CEGESTI Éxito empresarial* No. 160, 2011, pp 1-4. Recuperado de: https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf
- Arias, F (2012). *El proyecto de investigación Introducción a la metodología científica* (6ta. ed.) Caracas Venezuela: Editorial EPISTEME, C.A. Recuperado de: <https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIASG.-ARIAS.pdf>
- Az, L. (2019). *Rasgos de personalidad y habilidades sociales* (tesis de licenciatura) Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala. Recuperada de: <http://bibliod.url.edu.gt/Tesis/seol/2020/05/42/Guzman-Diego.pdf>
- Begoña, M. (2018) Revisiones sistemáticas: definición y nociones básicas. *Rev. Clin. Periodoncia Implantol*, vol. 11, pp. 184-186. Recuperado de: <file:///E:/Tesis/marco%20te/revision%20sistemica.pdf>
- Benevides, A. (2014) Habilidades Sociales y Frustración en estudiantes de Medicina. *Ciencias psicológicas*, vol. 8, núm. 2, pp. 163-172. Recuperado de: <http://www.scielo.edu.uy/pdf/cp/v8n2/v8n2a06.pdf>
- Cabello, V. (2016) Elementos Históricos y Conceptuales del Síndrome de burnout. *Archivos en Medicina Familiar*, vol.18, pp. 51-53. Recuperado de: <https://www.medigraphic.com/pdfs/medfam/amf-2016/amf163a.pdf>
- Cano, M. (2017). *Relación entre el síndrome de burnout y los factores laborales y personales de los profesores del nivel de secundaria de un colegio privado de la ciudad de Guatemala* (tesis de posgrado) Universidad Rafael Landívar, Campus Central, Guatemala. Recuperada de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/83/Cano-Miguel.pdf>
- Carrilo, R. (2015). Síndrome de burnout en la práctica médica, *MEDICINA INTERNA*, vol. 28, pp 579-583. Recuperado de: <https://www.medigraphic.com/pdfs/medintmex/mim-2012/mim126j.pdf>

- Gonzales, L. (2016). *Burnout: consecuencias y soluciones*. México D.F, Mexico: Editorial El Manual Moderno. PP. 33-35 Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/rafaellandivar/39739?page=33>.
- Granados, M. Cedillos, A. (2018). Calidad de vida profesional y síndrome de burnout en personal de enfermería del departamento de medicina interna del Hospital Roosevelt de la ciudad de Guatemala. *Revista científica*, vol. 28 No. 1 pp. 10-18. Recuperado de <http://www.revistasguatemala.usac.edu.gt/index.php/qyf/article/view/661/589>
- Guzmán, D. (2020). *Relación entre calidad de sueño y habilidades sociales en agentes de un centro de llamadas- call center de la ciudad de Guatemala con horario laboral diurno y nocturno*. (Tesis de grado) Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperada de: <http://bibliod.url.edu.gt/Tesis/jrcd/2019/5/22/Az-Loida.pdf>
- Lemus, L. (2015). *Síndrome de burnout en residentes de pediatría, Quetzaltenango*. (Tesis posgrado) Universidad San Carlos de Guatemala, Quetzaltenango. Recuperada de: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/05/05_9606.pdf
- Lozano, J. (2018). Las 12 etapas del burnout. *MDC*, pp. 1. Recuperado de: <https://mdcmagazine.com/articulos/planners-tips/how-to-do/las-12-etapas-del-burnout>
- Mamani, E. García, M. Calsina, W. y Yapachura, A. (2016). Las habilidades sociales y la comunicación interpersonal de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano-Puno, de la ciudad de Perú, *Comuni@ccion: Revista de investigación en comunicación y desarrollo*, vol. 7, núm. 2, julio- diciembre, 2016, pp.5-14. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4498/449849320001.pdf>
- Montoya, P. (2012). Relación entre el síndrome de burnout, estrategias de afrontamiento y engagement. *Psicología desde el Caribe*, vol. 29, pp. 205-227. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/213/21323171011.pdf>
- Moreno, B. (2014). Habilidades sociales para las nuevas organizaciones. *Psicología conductual*, vol.22, pp. 587-604. Recuperado de: https://www.researchgate.net/profile/Bernardo_Moreno-Jimenez/publication/271507225_Habilidades_Sociales_para_las_Nuevas_Organizaciones/links/566da46008ae430ab5000b46/Habilidades-Sociales-para-las-Nuevas-Organizaciones.pdf

- Ochomogo, H. y Barrera, E. (2011). Prevalencia del síndrome de desgaste laboral, en personal del Hospital Nacional de Salud Mental de Guatemala. *Revista Latinoamericana de PSIQUIATRIA*, vol. 11, núm. 1, octubre-diciembre, pp. 11-17. Recuperada de: <https://www.medigraphic.com/pdfs/psiquiatria/rp-2011/rp111c.pdf>
- Ortega, C. (2011) Aspectos epidemiológicos del síndrome de burnout en el personal sanitario. *ARCHIVOS DE MEDICINA*, vol. 7, pp. 1-6. Recuperado de: <https://www.archivosdemedicina.com/medicina-de-familia/aspectos-epidemiologicos-del-sndrome-de-burnout-en-el-personal-sanitario-hospital-aquilino-tejeira-febreromarzo-2011.pdf>
- Otero, M y López, J. (2015). *Estrés laboral y Burnout en profesores de enseñanza secundaria*. Madrid, Spain: Ediciones Díaz de Santos. P. 164 Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/rafaellandivar/63006?page=164>.
- Quevedo, F. (2011). *Estadística aplicada a la investigación en salud*. Chile: Medwave. Recuperado de: <https://www.medwave.cl/medios/medwave/marzo2011/1/medwave.2011.03.4934.pdf>
- Ramos, P. (2012). *Análisis de los riesgos psicosociales: el estrés y el síndrome de burnout* (2da. ed.) Editorial ICB. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/rafaellandivar/111786?page=142>.
- Ramos, P. (2012). *Intervención psicológica en estrés laboral, mobbing y síndrome de Burnout* (2da. Ed.). Editorial ICB. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/rafaellandivar/111796?page=73>.
- Ramos, S. (2018). *Agresividad y Habilidades sociales* (tesis de grado). Universidad Rafael Landívar, Campus de Quetzaltenango. Recuperada de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrkd/2018/05/22/Ramos-Santos.pdf>
- Raven, E. (2014). La investigación cuantitativa, la investigación cualitativa y el investigador. *Revista de Postgrado FACE-UC*. Vol. 6, núm. 15, pp. 181-188. Recuperado de: <http://arje.bc.uc.edu.ve/arj15/art15.pdf>
- Sanchez, P. (2014) Síndrome de burnout en el personal de enfermería en UVI. *ENFERMERIA GLOBAL*, vol. 13, pp. 253-254. Recuperado de: <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/eglobal.13.1.176811/157191>

Valle, A. (2019). *Habilidades sociales y hábitos televisivos en estudiantes de primer año de una universidad privada de la ciudad de Guatemala*. (Tesis de licenciatura) Universidad Rafael Landívar Guatemala. Recuperada de: <http://bibliod.url.edu.gt/Tesis/wevg/2020/05/42/Valle-Ana.pdf>