

UNIVERSIDAD PANAMERICANA

Facultad de Humanidades

Actualización de Competencias y Cierre Académico



Consecuencias por el síndrome de burnout en soldados guatemaltecos

(Artículo Especializado)

Elsa Rosario Hernández Arias

Guatemala, enero de 2019

Consecuencias por el Síndrome de Burnout en Soldados Guatemaltecos

(Artículo Especializado)

Elsa Rosario Hernández Arias

Licda. Magda Raquel Custodio Gómez (Asesor)

Licda. María Edith Manzano Figueroa (Revisora)

Guatemala, enero de 2019

Autoridades Universidad Panamericana

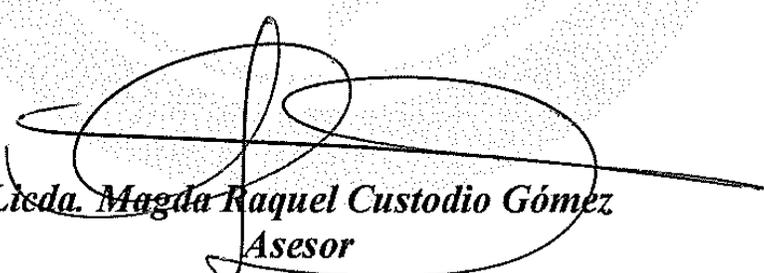
Rector	M.Th. Mynor Augusto Herrera Lemus
Vicerrectora Académica	Dra. Alba Aracely Rodríguez de González
Vicerrector Administrativo	M.A. César Augusto Custodio Cobar
Secretaria General	EMBA Adolfo Noguera Bosque

Autoridades Facultad Humanidades

Decano	M.A. Elizabeth Herrera de Tan
Vice Decano	M.Sc. Ana Muñoz de Vásquez
Coordinadora de Egresos	M.A. Eymi Castro de Marroquín

**UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE HUMANIDADES, ESCUELA
DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS, Guatemala 14 enero 2019. -----**

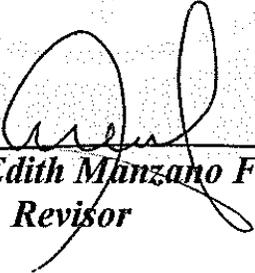
En virtud de que el presente Artículo Especializado con el tema: " Consecuencias por el síndrome de burnout en soldados guatemaltecos". Presentada por el (la) estudiante: Elsa Rosario Hernández Arias previo a optar al grado Académico de Actualización de Competencias y Cierre Académico, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.



Licda. Magda Raquel Custodio Gómez
Asesor

UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE HUMANIDADES, ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS, Guatemala mes enero del año 2019.

*En virtud de que el presente Artículo Especializado con el tema: **“Consecuencias por el síndrome de burnout en soldados guatemaltecos”**. Presentada por el (la) estudiante: **Elsa Rosario Hernández Arias** previo a optar al grado Académico de Actualización de Competencias y Cierre Académico, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.*


Licda. Maria Edith Manzano Figueroa
Revisor



UPANA
Universidad Panamericana
"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE HUMANIDADES, ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS, Guatemala mes de enero del 2019. -----

*En virtud de que el Informe Final del Artículo Especializado con el tema "**Consecuencias por el síndrome de burnout en soldados guatemaltecos**", presentado por el (la) estudiante **Elsa Rosario Hernández Arias**, reúne los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, esta Decanatura extiende **Dictamen de Aprobación** previo a optar grado académico de Licenciatura en Psicología, **para que el (la) estudiante proceda a la entrega oficial en Facultad.***

M.A. Elizabeth Herrera de Tan
Decano
Facultad de Humanidades

“Nota: Para efectos legales únicamente el sustentante es responsable del contenido del presente trabajo”

Contenido

Resumen	i
Introducción	ii
1. Historia y definición del burnout	1
1.1.Historia	1
1.2.Definición	1
2. Factores que intervienen	3
2.1.Nivel cognitivo	3
2.2.Nivel psicosocial	4
2.3.Nivel emocional	5
2.3.1. Desmotivación	5
2.3.2. Agotamiento	6
2.3.3. Falta de energía y menor rendimiento	6
3. Causas del burnout en la milicia guatemalteca	7
3.1.Trabajo de atención a otras personas	7
3.2.Horarios excesivos, altos niveles de exigencia	7
3.3.Acoso Laboral	7
3.4.Elevado nivel de responsabilidad	8
3.5.Jornadas laborales demasiado largas	8
3.6.Organización	8
3.7.Trabajo monótono	9
3.8.Tolerancia al estrés y/o frustración	9
4. Consecuencias del burnout	12
4.1.Psicológico	13
4.2.Físico	14
4.2.1.Afecciones del sistema locomotor	14
4.2.2.Alteraciones psicosomáticas	14
4.3. Social	15

4.4.Emocional	15
4.4.1.Desmotivación	15
4.4.2.Agotamiento	15
4.4.3.Falta de energía y menor rendimiento	16
4.5.Familiar	16
Conclusiones	21
Referencias	22

Resumen

El síndrome del burnout surgió al ver la necesidad de entender el cambio de actitudes en personal que disfrutaba de la atención al público, y que, con el paso del tiempo éste solía causar un cambio drástico de actitud en el personal, haciendo que desarrollaran una actitud fría hacia su trabajo. En Guatemala el personal del ejército, no se detecta el síndrome de burnout, sino que ha sido categorizado como de malos modales, trato desagradable, entre otras, ya que ha sido categorizado como agotamiento físico, mental y falta de motivación.

Este síndrome puede ser consecuencia de horarios excesivos de trabajo como altas exigencias de este, poca o nula tolerancia al estrés, agotamiento, que a su vez puede denotar consecuencias psicológicas, emocionales, sociales, físicas, familiares y cognitivas, lo que denota consecuencias psicológicas.

Palabras clave: Burnout, estrés.

Introducción

La presente investigación planteará las consecuencias que este síndrome puede generar en la población de soldados guatemaltecos, así como la detección de los mismos. A su vez menciona las consecuencias que este genera ya que las personas no manejan el mismo rendimiento que si estuviesen motivados.

Este síndrome puede tener grandes repercusiones, no solamente para la persona quien lo padece, debido al estrés, y lo que conlleva a su ambiente como con las personas que tiene a su alrededor. Por otro lado si este no es tratado se vuelve una enfermedad progresiva ya que poco a poco va deteriorando la vida del individuo, provocando distanciamiento por el cambio drástico de actitudes por lo que en ocasiones genera: pérdida de la familia, relaciones sociales, posible despido por el rendimiento bajo, estrés, agotamiento y problemas físicos, haciendo que la persona se aísle a punto en que pierda contacto social y asertividad emocional, creando disfuncionalidad.

Como primer paso la persona debe reconocer que padece el síndrome de burnout y buscar un tratamiento. De esta manera puede llegar a generar diferentes habilidades, estrategias de afrontamiento. El entender y conocer su enfermedad, puede ser el motivo que le lleve en la búsqueda de ayuda psicológica y crear planes para mejorar condiciones de trabajo y obtener un rendimiento óptimo. Esto disminuirá la rotación de personal, que será beneficiosa para el Ministerio de la Defensa como para los colaboradores que integran la misma.

1. Historia y Definición del Burnout

1.1. Historia

El burnout surge en 1969 con H.B. Bradley quien lo describe inicialmente como “Staff burnout” al comportamiento inusual que presentaban algunos oficiales policiales que solían trabajar con delincuentes juveniles, ya que se da cuenta que al transcurrir los meses y de estar laborando con esta población empiezan a surgir cambios actitudinales drásticos, tales como la indiferencia, el trato desigual e interesado hacia los residentes lo cual generó en él la duda del porqué ésta clase de trabajo generaba comportamientos tan distintos a los iniciales, por lo cual estudió a la población y creó el primer término.

Más adelante en 1970, Herbert Freudenberger cambió el término de “Staff burnout” a “Burnout”, mismo que insertó a la psicología laboral. Freudenberger profundizó sobre el tema después de trabajar en una clínica para drogadictos en Nueva York; ya que pudo observar que sus compañeros tendían a perder la energía, después de uno a tres años de laborar en la clínica. A partir de los años 80 las psicólogas norteamericanas C. Maslach y S. Jackson aportaron la prueba MaslachBurnoutInventory o MBI, la cual es hasta el día de hoy uno de los instrumentos más reconocidos por todo el mundo para evaluar este síndrome.

1.2. Definición del burnout

Se puede definir como el desgaste que sufren trabajadores de servicios a personas, debido a las altas demandas sociales que presentan los servicios a personas y se caracteriza por cinismo, agotamiento emocional y pocas relaciones personales, según lo plantea Maslach y Jackson (1981); por lo que el análisis que se ha hecho con base a otros estudios acerca de las consecuencias que genera el síndrome de burnout, permitirá entender la perspectiva de los militares, así como las afecciones en relación con otras ocupaciones que involucran presión en el ambiente laboral y la asistencia a otras personas.

El síndrome de burnout es difícil de detectar debido a que suele confundirse con cansancio, estrés, agotamiento laboral, sin el conocimiento que éstos solamente son síntomas del mismo, como lo define Civitello (1999). Según el Manual de Doctrina para los Escuadrones de Seguridad Ciudadana, Fuerza de Tierra (2005) el Plan de Batallones Estratégicos de Reservas Militares, los relevos en cuanto a turnos suelen cambiarse cada seis horas, distribuidos en elementos a pie, motorizados, y por último en vehículos, cuando se cuenta con el personal.

Por otro lado, cuando en el área de destacamento los empleados son limitados, los soldados y oficiales, tienden a extender las jornadas, en ocasiones de 24 horas, a manera de cumplir con lo estipulado en su reglamento. A su vez, si el lugar se encuentra aislado y retirado las condiciones los exponen a tener poco o nulo acceso a la alimentación o sin las condiciones de adquirir lo básico.

Sumado a estos problemas, el estrés laboral que conservan por el resguardo de autoridades, o bien de algunos sectores de zonas rojas, lo cual genera en el personal el burnout. En ocasiones estas personas suelen soportar las condiciones debido a la necesidad de trabajo por tiempos prolongados expuestos a las condiciones en mención, haciendo así que desarrollen otras afecciones y por último que se encuentren incapacitados para cumplir objetivos grupales, creando una cadena de repercusiones a nivel profesional, laboral, personal entre otros. El burnout puede ser de dos tipos:

- Burnout activo: El soldado u oficial puede mantener una conducta asertiva, puede relacionarse con elementos externos a la profesión.
- Burnout pasivo: La persona desarrolla sentimientos de apatía y se relaciona con factores internos psicosociales.

2. Factores que intervienen

Por lo general las personas que están más propensas a sufrir el burnout suelen tener las siguientes características: Debido a la identificación que tienen con el trabajo no pueden mantener un equilibrio razonable entre la vida laboral y su vida personal. Asumen tareas ajenas y las propias; así como también trabajos o actividades que vinculan al trabajador y dan servicios directamente a los clientes. Por lo regular, tienen poco control o ninguno sobre el trabajo. Finalmente, realiza trabajos monótonos y no tiene cambio en rutinas.

Según muestra el Manual Para Entrenamiento y Evaluación de las Unidades de Seguridad Ciudadana (2005), el nivel de agotamiento, rendimiento, el nivel de estrés y demanda que disponen los oficiales de Fuerza de Tierra, de Batallones Estratégicos de Reservas Militares, es fuerte por lo que constantemente se maneja rotación de personal en soldados, así como en oficiales, lo cual genera más costo para realizar capacitaciones al personal nuevo, así como de uniformes entre otros. El burnout suele manifestarse cuando la persona carece o no desarrolla en su totalidad dos principales destrezas, las cuales se detallarán a continuación.

2.1. Nivel cognitivo

Éste es el nivel o capacidad de una persona para poder discernir, entender, comprender, resolver situaciones de la vida cotidiana. Estas pueden darse de diversas maneras, con acontecimientos fuertes para el individuo o bien con eventos casuales. Por otro lado, Topa, Bañuelos, Palaci y Morales (2005) indican que la capacidad cognitiva se puede distinguir en diferentes variables:

- La ausencia de factores que permitan una organización laboral puede dificultar la realización de una meta u objetivo y el desempeño de este, así también cabe mencionar la ausencia de un recurso, el cual puede imposibilitar la ejecución y a la vez generar un bloqueo en el trabajador.

- El alineamiento de objetivos y valores que tiene un trabajador en conjunto con la organización permite cumplir objetivos y genera un ambiente emocional estable para la persona, lo cual mejora la condición de trabajo del soldado.
- En el planteamiento de estos objetivos deben ser claros, realistas y concisos. Ya que si se plantean tiempos, o metas largas a corto plazo pueden generar o desencadenar factores estresantes en la persona, ya que al no cumplir con los objetivos en algunas ocasiones poco realistas puede generar el síndrome.
- El crear falsas expectativas acerca de las metas que se plantean con el día a día de lo que se espera y se quiere lograr, puede aumentar los niveles de estrés, ansiedad y crear frustración, a fin de desarrollar el síndrome. Mientras el nivel de motivación sea alto en los soldados éste puede manejar y disminuir la frustración de lo esperado laboralmente.
- En tener niveles bajos de autonomía, control y retroalimentación sobre sus resultados como la disminución de apoyo social puede desencadenar estrés, mientras que el tener estos niveles altos puede generar un sentimiento de éxito profesional y crear en el soldado autoeficacia.

2.2. Nivel psicosocial

Según Topa, Bañuelos, Palaci y Morales (2005) el burnout genera deterioro en las relaciones interpersonales, así como depresión, cinismo, ansiedad, irritabilidad y dificultad de concentración en algunos casos. Por otro lado, cabe mencionar que el aspecto emocional es de los más afectados, lo cual causa distanciamiento con otras personas y que la persona pierda su propio sentido de autorrealización. La falta de concentración baja la calidad de trabajo que pueda realizar una persona. A su vez puede afectar la seguridad ya que las respuestas inapropiadas pueden poner en riesgo tanto al trabajador como a personas que se encuentre en sus alrededores.

Esta afección causa daños físicos como: estrés excesivo, ansiedad, insomnio, deterioro cardiovascular, úlceras, pérdidas de peso, dolores musculares, migrañas, problemas de sueño, desórdenes gastrointestinales, alergias, asma, fatiga, crónica, problemas con los ciclos menstruales o incluso daños a nivel cerebral, abusos de substancia, colesterol alto, diabetes, infarto cerebral, obesidad, entre otros.

Se espera una disminución en la calidad o productividad en el desempeño laboral de la persona, obteniendo una actitud negativa hacia los demás, deterioro en las relaciones con otros, aumento de absentismo, disminución del sentido de realización bajo umbral para soportar presión y conflictos diversos.

2.3. Nivel emocional

Cambios en el estado de ánimo: Suele ser uno de los síntomas principales del burnout. Por lo regular el empleado suele estar irritable y de mal humor. En este aspecto desaparecen los buenos modales y suele generar conflictos innecesarios con las personas de su alrededor. Lo cual con el tiempo genera que la persona con el síndrome muestre indiferencia hacia los compañeros de trabajo como las personas a las que preste servicio.

2.3.1. Desmotivación

La persona afectada pierde la ilusión y motivación para trabajar. Por lo regular lo pueden invadir pensamientos de desilusión y el tener que soportar día tras día las situaciones que le pueden generar estrés, por lo que siente la jornada laboral más larga de lo habitual.

2.3.2. Agotamiento

El desgaste de este síntoma suele ser gradual, por lo que la resistencia al estrés suele disminuir con el tiempo. Por lo que suele reaccionar de maneras inadecuadas ante las situaciones fuertes del trabajo.

2.3.3. Falta de energía y menor rendimiento

La capacidad de producción disminuye y el rendimiento baja. Según Topa, Bañuelos, Palaci y Morales (2005) a largo o corto plazo el estrés prolongado causa deterioro cognitivo, que por consecuencia pueden generar pérdidas de memoria, falta de concentración y dificultad para aprender tareas nuevas o habilidades. Las consecuencias de este síndrome tienen la característica que conforme avanza el tiempo se van acrecentando si no se toman medidas de prevención. Provocando desgaste laboral, dificultades para resolver problemas y la ejecución de tareas; dándole lugar a la frustración, continuo agotamiento, en general haciendo que este al no tener la atención necesaria busque refugio en algún psicofármaco, alcohol, drogas entre otros. En casos extremos provocar depresión, psicosis e incluso ideas de suicidio.

Cabe mencionar que la lista de síntomas que este puede desencadenar es extensa y se puede hacer de conocimiento que sus síntomas pueden ser entre leves, moderados o bien, graves, los cuales se mencionan a continuación:

- Síntomas leves: dificultad para levantarse o cansancio.
- Síntomas moderados: distanciamiento, irritabilidad, cinismo, fatiga, aburrimiento, pérdida progresiva del idealismo, frustración, incompetencia, culpa y autovaloración negativa.
- Síntomas graves: Abuso de psicofármacos, ausentismo, abuso de alcohol y drogas.

3. Causas del burnout en la milicia

Civitello (199) y Gross (1994) observaron en un grupo de salvación australiano, en el cual la falta de empatía y el estrés se relacionaban a esta afección, sin embargo, encontraron que se mantiene una tabla de características en común en cuanto a sus causas, las cuales se detallan a continuación.

3.1. Trabajo de atención a otras personas

Esta puede desencadenar la afección en mención. El relacionarse en trabajos con servicios directos a personas genera el cambio conductual con más rapidez que una persona que obtiene un trabajo administrativo. Entre estos trabajos se encuentra el servicio de la milicia, doctores, enfermeras, consultores, trabajadores sociales, maestros y vendedores.

3.2. Horarios excesivos, altos niveles de exigencia

Los altos niveles de exigencia, y horarios excesivos crean un hábito en los trabajadores que cumplen con las características de este síndrome, esto sucede de manera inconsciente con el afán de cumplir con las labores asignadas o en ocasiones objetivos irreales impuestos.

3.3. Acoso laboral

El acoso por parte de los compañeros o superiores en el lugar de trabajo puede denotar la aparición de este síndrome. El acoso laboral o mobbing según De Miguel (2016) consiste en el maltrato de otra persona para destruir su autoestima, por lo cual proceden con el objetivo de que la persona abandone el trabajo por “su propia voluntad”.

3.4. Elevado nivel de responsabilidades

Algunas tareas exigen un nivel alto de atención y concentración sobre la manera de realizarla, ya que el mínimo error puede causar consecuencias desastrosas. Como se puede observar en las tareas militares que demandan atención y concentración en operativos.

3.5. Jornadas laborales demasiado largas

Usualmente este síndrome tiende drásticamente a desarrollarse en personas que cumplen con puestos donde realizan de 10 a 16 horas por día.

3.6. Organización

Por lo general, este síndrome es causado por el entorno laboral y las condiciones de trabajo. Pese a las causas hay factores de riesgo, los cuales pueden ser:

- Organización: La mala organización de tareas puede generar estrés y a su vez iniciar el burnout.
- Expectativas laborales: muchas veces se tienen objetivos laborales, que al iniciar a trabajar la persona se da cuenta que la realidad no se ajusta a lo que está viviendo.
- Cualidades personales: Las personas conformistas, inseguras y dependientes tienden a desarrollar con más frecuencia depresión y ansiedad para poder manejar situaciones estresantes.

3.7. Trabajos monótonos

Los puestos que pueden ser laboralmente aburridos, repetitivos o en algunas ocasiones cantes de incentivos desarrollan este síndrome. Ya que en ocasiones la persona se puede sentir sin motivación en sus tareas lo cual le crea frustración y estrés.

3.8. Tolerancia al estrés y/o frustración

Muchas veces el trabajador suele no tener tolerancia alta al estrés o bien a la frustración, lo cual genera otras complicaciones, así como el no tener los requisitos mínimos para el puesto funcional que le asignen a la persona, o el ambiente laboral. Las fases del burnout desarrolladas por la ausencia de tolerancia al estrés y/ o frustración son:

Estrés

Este síntoma es un foco primario en cuanto a los trabajadores de la milicia, Según Cook (1982) al pertenecer a este grupo de trabajo, los empleados suelen correr constantemente un alto riesgo. Según Ezrachi (1985), los militares en reserva activa manifiestan menos síntomas de estrés por burnout que el grupo que se encuentra activo.

Por otro lado Civitello (1999) indica que sus causas principales se ven regidas por las relaciones sociales y la evaluación constante del rendimiento. Cabe mencionar que según Westman (1994) comprobó que el apoyo social y el sentimiento de control desarrollan esta afección. López, O. (2007) comprobó a través de su estudio que el burnout se relaciona con el estrés y la satisfacción laboral que busca el trabajador militar.

Por último, Gross (1994) indica que un grupo de oficiales del ejército, muestran burnout debido a la empatía que deben mostrar por su servicio y el estrés. Los estresores recurrentes en esta afección suelen ser: el ambiente físico, conflicto y ambigüedad de rol, sobrecarga laboral, falta de apoyo social, participación en la toma de decisiones, monotonía, falta de seguridad en el puesto.

Según Arts (2001) manifiesta que los estresores suelen estar relacionado negativamente con la satisfacción laboral, implicación de trabajo, autoestima y propensión al abandono; por otro lado, positivamente con la ansiedad, depresión y trastornos psicósomáticos. También hace énfasis en que el conflicto y la ambigüedad de rol, tendrá una gran influencia en la salud laboral. Los entornos laborales donde hay un alto nivel de conflicto de rol suelen ser los más difíciles y desagradables, por lo que requieren de más esfuerzo por parte del trabajador para sentirse cómodo lo cual genera un mayor agotamiento, desencadenando el burnout.

Gordon (2004) indica que el compromiso laboral por lo regular provoca efectos directos sobre el agotamiento emocional y la despersonalización; mientras que como efecto indirecto sobre la despersonalización. Hace la aclaración que en cuanto disminuye el compromiso organizacional y aumenta el deseo de retirarse de la organización por lo regular es asociado al burnout, ya que si los empleados se encuentran emocionalmente agotados, desarrollarán sentimientos de despersonalización creando así un efecto en que no se sientan realizados laboralmente y no presenten entusiasmo en sus labores.

El Manual de Doctrina para Entrenamiento y Evaluación de las Unidades de Seguridad Ciudadana, Fuerza de Tierra (2005), fue reportado en el mismo año por la clínica psicológica del destacamento central Mariscal Zavala, el estrés suele tratarse en algunos casos en atenciones psicológicas, sin embargo en otros casos, es donde se encuentran con oficiales, y/o soldados que pueden llegar a un punto de suicidio.

La mayor parte de afecciones presentadas por los oficiales militares suelen ser provocadas por el estrés, el cual representa un síntoma del burnout, y que en su mayoría tienen efectos negativos por el hecho de no ser tratados en su tiempo; estos se ven reflejados en las bajas de los elementos

sin aviso alguno, los cambios conductuales drásticos, el acomodamiento en las áreas de trabajo, el bajo esfuerzo en labores, el cual es evaluado según el Manual en mención, mensualmente.

Agotamiento

Este suele verse afectado cuando el trabajador siente que ya no puede dar más de sí mismo a nivel afectivo. El cinismo desarrolla actitudes y sentimientos negativos y de insensibilidad hacia los receptores de los servicios. A su vez suele tener sentimientos de baja eficacia lo cual supone una disminución de los sentimientos de competencia.

Los militares latinoamericanos, suelen desarrollar el agotamiento debido a la cantidad de situaciones estresantes a las que se exponen. Por otro lado, estar expuestos a riesgos físicos, mantenerse en estado alerta largos períodos de tiempo o no poder quejarse, muestra una debilidad cuando las condiciones son duras e insostenibles. La sobrecarga laboral, conflicto o ambigüedad de rol pueden ser antecedentes de agotamiento, lo cual genera despersonalización y una baja en cuanto a la realización personal según Lee (1996).

La ambigüedad de rol se da cuando el empleado no tiene definido el papel que debe desempeñar en su trabajo, lo cual hace que el puesto sea complicado, debido a la falta de información sobre los objetivos y procedimientos a cumplir, generados por comunicación inadecuada. A su vez puede generarse agotamiento mental, que va creando un desgaste gradual en el trabajador, generando estrés en las actividades laborales. El trabajador manifiesta falta de energía y tiene a reducir su rendimiento.

El conflicto de rol se manifiesta cuando el trabajador se formula demandas incompatibles entre sí como:

- Agotamiento defensivo: Es el cambio drástico de conducta que puede generar un colaborador a consecuencia de la carga o presión de un trabajo. El sujeto suele manifestar cinismo, robotización hacia sus actividades como un carácter nocivo.

- Agotamiento emocional: Es el desgaste profesional que causa agotamiento psíquico y fisiológico. Se caracteriza por una pérdida de energía y fatiga.
- Despersonalización: Su característica es una actitud negativa en relación con los usuarios, y un incremento en irritabilidad y pérdida de motivación.
- Falta de realización personal: Disminuye la autoestima, frustración de expectativas y manifestación de estrés fisiológico, cognitivo y comportamiento.
- Falta de control: Se refiere a la incapacidad de influir en decisiones que repercuten en el trabajo como horarios, misiones, cargas de trabajo.
- Expectativas deficientes del trabajo: Incomodidad en el puesto de trabajo debido a las expectativas del superior o los demás hacia el trabajador con burnout.
- Dinámica de trabajo disfuncional: Se caracteriza porque la persona trabaja con personas conflictivas, sentirse menospreciada en la oficina.
- Diferencia en Valores: Se debe a que el empleador maneja de manera diferente los servicios que la persona que los presta.
- Falta de apoyo social: Cuando la persona se siente aislada en el trabajo, puede generar estrés.
- Desequilibrio entre el trabajo, la familia y social: Si el trabajo ocupa tiempo y esfuerzo, que a su vez consume tiempo familiar o social puede desarrollar este síndrome.

4. Consecuencias del burnout

Según García (2015) en algunas ocasiones el burnout no es catalogado como tal, por el simple hecho de no saber, o comprender los síntomas por los que las personas atraviesan. Suele confundirse con días pesados, cansancio, pero la realidad es que a largo plazo es la causante de daños en las siguientes áreas que se mencionan seguidamente.

4.1. Psicológicas

En ocasiones el trabajador puede llegar a tener cambios conductuales de manera radical, constantemente puede llegar a sentirse desmotivado, frustrado, desconcentrado, un cansancio constante que a la vez afecta de manera rutinaria y constante la producción laboral, lo cual genera y desencadena inestabilidad, ya que hace que la persona tenga deseos constantes de retirarse, y a la vez que no fije las metas de la empresa como principales, lo cual generará resultado negativos en cuanto a productividad.

Cuando la persona suele estar desmotivada suele perder el interés por el trabajo, suele abandonar sus metas, objetivos haciendo así que la persona perciba el día como tedioso y largo creando un ambiente hostil en el ámbito de trabajo. El cambio en el estado del ánimo con frecuencia puede causar que los soldados se encuentren constantemente irritados y de mal humor. Los buenos modales pueden llegar a desaparecer o ser manifestados en pocas ocasiones generando así entre clientes y usuarios. La persona que desarrolla el síndrome de burnout suele tener una actitud a la defensiva, ser sarcástica, por lo que muestran indiferencia hacia sus compañeros como al usuario

La sintomatología psicológica, es la más complicada de entender y de poder atender, usualmente, por manifestarse en trabajos con atención a usuarios, jornadas largas, tediosas y demandantes, tiende a ser confundido con el cansancio por lo que no se le presta la atención adecuada. El promover en empresas, la salud del empleado, realizando actividades de crecimiento y recreación, hará que las personas mejoren su desempeño y a la vez tenga un mejor control y manejo de emociones, para así mejorar el bienestar de la empresa como tal.

El deterioro al que puede llegar un empleado con burnout puede desencadenar angustia, depresión, ansiedad, alteraciones en el sueño que no le permitan dormir y descansar como el cuerpo lo requiere; por que la probabilidad de que exista falla en las labores, como no prestar atención, cuando debiesen de mantenerse alerta, el reaccionar ante situaciones de estrés provocando así que el rendimiento baje considerablemente o en otras ocasiones se den situaciones lamentables, por la portación y reacción con las armas.

En ocasiones la falta de descanso y sueño por un día puede provocar una disminución del 25% en el funcionamiento cognitivo. Si esta se prolonga a dos días provoca una baja en funcionamiento del 40%. Cabe mencionar que, al manejar factores de estrés, ansiedad, problemas psicológicos, sociales, familiares entre otros, la persona podría desarrollar trastornos de conducta, o bien adicciones como alcoholismo, tabaquismo, drogas, fármacos, entre otros.

4.2. Físico

Este puede causar en la persona, cefaleas, mareos, pérdida del apetito falta de atención, problemas digestivos, pesadez en la espalda, así como dolor, entre otros. El estrés que se maneja en el ambiente laboral, aunado al poco tiempo de descanso puede ser de las principales causas estos factores precipitantes en la persona, provocando así que ésta no pueda rendir a un 100% y provocando que conforme avance el tiempo no tenga motivación. Si este no es tratado puede generar consecuencias.

4.2.1. Afecciones del sistema locomotor

Aparición de dolores musculares, articulares generados por el estrés debido a contracturas musculares. La tensión muscular por lo general se manifiesta en ciertas zonas del cuerpo como hombros, cuello, generando así hernias discales u otros tipos de lesiones, agravando el estado de la persona. En segundo lugar, no se debe olvidar la parte física del problema.

4.2.2. Alteraciones psicosomáticas

Surgen problemas gastrointestinales, cardiovasculares, afecciones de piel, dolores de cabeza o cefalea, mareos, alteraciones del apetito sexual y riesgo a ser obeso.

4.3. Social

Debido al cambio conductual drástico que mantiene la persona ésta suele perder a su círculo de amistades o de colaboradores cercanos ya que suelen responder de una manera abrupta, pesada, que para muchos sería algo informal o llamado por otro lado como de carácter indiferente o pesado.

4.4. Emocional

Cambios en el estado de ánimo: Suele ser uno de los síntomas principales del Burnout. Por lo regular el empleado suele estar irritable y de mal humor. En este aspecto desaparecen los buenos modales y suele generar conflictos innecesarios con las personas de su alrededor. Lo cual con el tiempo genera que la persona con el síndrome muestre indiferencia hacia los compañeros de trabajo como las personas a las que preste servicio.

4.4.1. Desmotivación

La persona afectada pierde la ilusión y motivación para trabajar. Por lo regular, lo pueden invadir pensamientos de desilusión y el tener que soportar día tras día las situaciones que le pueden generar estrés, por lo que siente la jornada laboral más larga de lo habitual.

4.4.2. Agotamiento

El desgaste de este síntoma suele ser gradual, por lo que la resistencia al estrés suele disminuir con el tiempo. Por lo que suele reaccionar de maneras inadecuadas ante las situaciones fuertes del trabajo.

4.4.3. Falta de energía y menor rendimiento

La capacidad de producción disminuye y el rendimiento baja. A largo o corto plazo, el estrés prolongado causa deterioro cognitivo, que por consecuencia pueden generar pérdidas de memoria, falta de concentración y dificultad para aprender tareas nuevas o habilidades.

4.5. Familiar

Suelen provocar que la persona se aíse y en ocasiones desarrolle sentimientos de culpa. Por parte, de los integrantes de la familia o bien de él mismo pueden existir reproches por las horas excesivas de trabajo. Poca o nula participación en eventos trascendentales en la familia. Deficiencias en lograr el vínculo con los hijos, tensión, peleas o fracaso en la relación de pareja, lo cual podrá generar falta de soporte afectivo, divorcio, separación física, desintegración familiar, aislamiento de los miembros de la familia. Además, según García (2015) se pueden generar otras consecuencias como:

- Aumento en el riesgo de alcoholismo o consumo de drogas: El estrés al que se está expuesto y sumado el síndrome de burnout aumenta el riesgo de una conducta perjudicial, así como el consumo de alcohol, tabaco u otras drogas, por lo que si ya se tiene tiende a incrementar el consumo
- Alteraciones de sueño: dificulta la conciliación de sueño, a su vez también produce el que la persona tienda a despertarse repentinamente en varias ocasiones durante su período de sueño.
- Nivel bajo de defensas: Este síndrome repercute negativamente en el sistema inmunológico, ya que provoca que las personas estén más propensas a sufrir enfermedades infecciosas provenientes del exterior. A su vez un sistema inmune más débil prolongará la duración de estas una vez ya contraídas, y que en algunas ocasiones pueda generar situaciones más graves.

Debido a las afecciones que este síndrome puede causar en la persona, tanto a nivel personal como emocional, social, laboral entre otros es de suma importancia que el individuo pueda promover buenos hábitos y técnicas de afrontamiento ante la ansiedad, estrés y tensión para un mejor manejo afectivo y asertivo de emociones. Para mejorar los síntomas principales, García (2015) plantea las siguientes practicar técnicas como:

Priorizar y organizar: Priorizar las actividades con más importancia empezando por situaciones urgentes que deban ser evacuadas de inmediato, situaciones de importancia pero que a su vez puedan más tiempo para su desarrollo y por último las actividades de ocio.

Cambio de perspectivas: Las tareas laborales pueden ser consideradas como retos a superar, no como factores estresantes.

Trabajo en Equipo: En ocasiones es posible pedir apoyo a compañeros de trabajo cercanos. Considerar que otros puedan tener tareas o delegar funciones libera a la persona de presión y tensión.

Descanso: Procurar tener un momento designado para descansar lo prudencial y cumplirlo. El manejar un horario y un cronograma de actividades según importancia ayudará a mejorar el descanso.

Buena alimentación: Se debe tener una dieta balanceada, para mantener tener las energías suficientes y rendir la jornada laboral, tomar suficientes líquidos que mantengan hidratado el cuerpo y la mente.

Deporte: El que este pueda estar adaptado a la condición física de la persona sea demostrado que reduce notablemente los efectos del estrés en el organismo, ya que mantiene a la persona activa, mejora la condición del corazón, músculos y huesos, además de liberar el estrés.

Técnicas de relajación (Como por ejemplo la relajación muscular progresiva de Jacobson, relajación del diafragma.): Estas como las meditaciones guiadas han demostrado eficacia para la reducción de ansiedad y mejoran el manejo de enfrentar el síndrome de burnout.

Estiramientos y Ejercicios Anti-Estrés: el volverlos parte de la rutina puede mejorar el estado físico emocional de la persona.

Estrategias asertivas: El practicar asertividad es una excelente forma de combatir y prevenir el burnout. Se enfoca en la buena gestión de las emociones y la comunicación con las personas que nos rodean. Cuando se practica se liberan tensiones ya que la persona mejora la comunicación y expresión en cuanto a sus tareas y sus metas realistas, como, por ejemplo:

- Tratar a sí mismo y los demás con respeto.
- Ser educado y firme.
- Ser directo y honesto con los demás.
- Expresar preocupaciones o desagrado frente a los demás con educación.
- Escuchar y hablar sin molestar.
- Ser capaz de controlar emociones.
- Ver las críticas de otras personas como oportunidades a mejorar.

Prevención: Para un empleador debe ser importante evaluar síntomas que puedan generar el estrés, ansiedad, toma de decisiones y tomar las medidas adecuadas. A su vez se debe mejorar la organización y debe proveer herramientas para que el trabajador pueda desempeñarse de manera adecuada en sus tareas y no tenga sobrecarga laboral.

Los soldados deben tener una actitud asertiva, desarrollando una relación de comunicación, sin discutir, ni someter su voluntad, en vez de hacerlo hay que dejarlo defender sus convicciones. A su vez, es importante que los soldados como oficiales modifiquen las expectativas que tienen sobre el trabajo. No se debe buscar que renuncie a las ambiciones y aspiraciones que tenga sobre

su trabajo. Lo que debe buscar es un punto intermedio que se encuentre entre su realidad laboral y las situaciones de oportunidades para aprender a crecer en ámbitos diferentes. Estas, entre otras técnicas son efectivas cuando se inicia la modificación de hábitos y conductas, siempre reconociendo que los cambios son paulatinos, pero a largo plazo funcionales.

Por otro lado, cabe mencionar que la ayuda psicológica es una buena opción para poder controlar este síndrome. Se puede llevar de manera grupal como individual, para así hacer que la persona desarrolle mecanismos de afrontamiento para situaciones que le causen estrés y ansiedad. Por último, la persona debe llevar una vida saludable evitando sustancias como tabaco y alcohol. Debe dormir las horas suficientes ya que esto contribuirá para que la persona combata el estrés, que es el inicio del síndrome.

Según Topa, Bañuelos, Palaci y Morales (2005) es importante realizarse una evaluación y tratamiento al tener tres o más síntomas de los siguientes: sentimiento de agotamiento, fracaso e impotencia, poca realización personal, estado nervioso permanente, dificultad para concentrarse, comportamiento agresivo, dolor de cabeza, taquicardia, insomnio, bajo rendimiento, absentismo laboral, aburrimiento, impaciencia e irritabilidad comunicación deficiente.

Si la persona puede sentir alguna sintomatología y no se siente segura de que pueda estar desarrollando el Burnout debe hacerse las siguientes preguntas:

¿Tiene a ser clínico o crítico en el trabajo?

¿Tiene problemas para empezar su día?

¿Tiende a irritarse con los compañeros de trabajo o personas a quienes apoya?

¿Pierde energía para ser productivo?

¿No siente satisfacción en sus logros?

¿Se siente desilusionado en el trabajo?

¿Consume en grandes cantidades comida, drogas o alcohol sin sentir una mejora?

¿Sus hábitos alimenticios y de sueño han cambiado por el trabajo?

¿Siente preocupación por dolores de cabeza, dolores de espalda u otros problemas físicos inexplicables?

Según García (2015), el padecer más de una de estas afecciones puede estar padeciendo Burnout. Los empleados que se encuentran expuestos continuamente al estrés, a la carga de trabajo excesivo, malas relaciones en el trabajo, ausencia de apoyo, falta de formación para desempeñar tareas, entre otras están más expuestas al desarrollo de este síndrome.

Según el Manual de Doctrina para los Escuadrones de Seguridad Ciudadana, Fuerza de Tierra (2005), la deserción debido al burnout es cada vez más frecuente, mientras en otros casos baja el rendimiento de los soldados, por lo que se puede inferir que al mejorar el estilo y calidad de vida de los miembros del ejército a su vez daría mejores resultados.

La motivación, así como programas de ejercicios bajará el nivel de estrés, promoverá la integración, cambio de rutina, creando la oportunidad para que los soldados puedan cambiar el ambiente y permitirá bajar el nivel de estrés y la permanencia del equipo de trabajo. Esta consecuencia positiva al mismo tiempo generará que no baje el nivel de inversión en el entrenamiento de persona nuevo en cada batallón, ya que invierten en capacitadores, materiales.

Por último, se puede mencionar que el contar con planes de ejercicios y ayuda psicológica mejorará la productividad, la calidad del servicio y habrá baja incidencia de burnout. La importancia de estos planes se ve reflejada tanto en libros como en manuales por lo que contar con un manual y un plan de ejecución bajaría costos, y mejoraría la salud del personal del ejército.

Conclusiones

El burnout es un término que, pese a su importancia, es utilizado muy poco en la actualidad, ya que por lo regular los síntomas suelen individualizarse en lugar de verlo como el conjunto de síntomas que incluye, por lo que esta investigación evidencia la importancia de conocer y entenderlo para poder tratarlo.

Según se puede observar en el Manual de Doctrina para los Escuadrones de Seguridad Ciudadana, Fuerza de Tierra (2005) la deserción de personal y el estrés han ido aumentando conforme avanza el tiempo, y a su vez las implicaciones suelen ser drásticas en cuanto a síntomas y/o magnitud. Por otro lado, las consecuencias pueden desencadenar varias afecciones, así como incompetencia laboral, dificultad en las áreas físicas, psicológicas y sociales, que a largo plazo si no son tratadas pueden repercutir en el rendimiento de una persona.

En ocasiones debido a que no se tiene conocimiento amplio de la implicación en el ambiente del burnout, los síntomas suelen ser detectados como malos modales, actitudes fuertes hacia otros, pero al final lo que se infiere en este estudio es que si se aprende a detectar tanto la persona afectada como los que se encuentran alrededor puede trabajarse, de esta manera lograr un beneficio a nivel personal, laboral, psicológico y social.

La demanda que requieren los puestos, así como las metas, objetivos planteados y responsabilidades, primeramente desarrollan el burnout y crean una deserción constante de personal, lo cual hace que la inversión por persona nueva, aumente ya que se invierte en capacitaciones, materiales, uniformes.

Referencias

- Apiquian, A. (2007), El síndrome del Burnout en las Empresas. Recuperado de: <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf>
- Carlín M. y Garcès, El Síndrome del Burnout evolución histórica desde el contextolaboral. Recuperado de: http://www.um.es/analesps/v26/v26_1/20-26_1.pdf
- Cruz, S. (2017), Adicciones. Recuperado de: <http://avanceyperspectiva.cinvestav.mx/Publicaciones/ArtMID/4126/ArticleID/362/F225mma-cos-que-producen-dependencia-y-adicci243n>
- De Miguel, V. (2016), El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/4259/425948032003.pdf>.
- García, J. (2015), Burnout o Síndrome del Quemado, Recuperado de: <https://psicologiaymente.com/organizaciones/burnout-sindrome-del-quemado>
- Garduño, M. (2008), Prevalencia del Síndrome de Burnout en Residentes y Médicos y otras Carreras con Características Similares. Recuperado de: <http://www.medigraphic.com/pdfs/rma/cma-2008/cmas081bg.pdf> enseñanza de la [anestesiología](#)
- Gómez, S. (2013) El Estrés Postraumático Tormenta a Soldados. Recuperado: http://m.milenio.com/region/estres_postraumatico-atormenta-soldados-suicidio_14_189121088.html

Mancilla, F. (2001) El síndrome de burnout o síndrome de quemarse por el trabajo. Recuperado de: http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo4_4shtml

Manual de Doctrina para los Escuadrones de Seguridad Ciudadana, Fuerza de Tierra (2005) Plan de Batallones Estratégicos de Reservas Militares

Manual Para Entrenamiento y Evaluación de las Unidades de Seguridad Ciudadana (2005) Evaluación para Entrenamiento y Evaluación de las Unidades de Seguridad Ciudadana.

Revista Latinoamericana de Psicología. (2008). Estrés de Rol, Implicación con el Trabajo y Burnout en Soldados Profesionales Españoles. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/html/805/80500207/>

Topa G., Bañuelos, A., Palaci, F. y Morales, J. (2005). Determinantes Específicos de la Satisfacción Laboral, el Burnout y sus Consecuencias para la Salud: un Estudio Exploratorio con funcionarios de prisiones. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/html/560/56050106/>