

# El Trabajo Infinito

Un Abordaje Sistémico para  
Atender el Síndrome del  
Quemazón

Dr. Ángel R. Comas Nazario  
Psicólogo



**COLEGIADOS...UNIDOS  
SOMOS MÁS FUERTES**

**CONVENCIÓN ANUAL  
CFPR 2024**



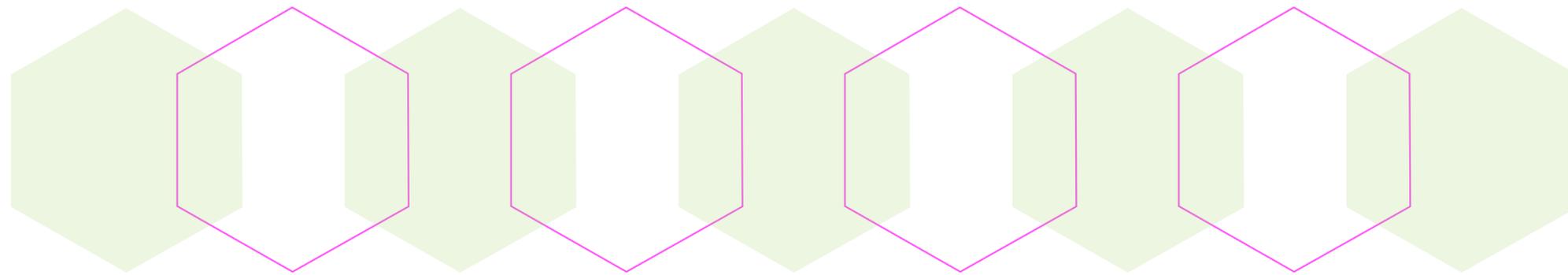
El contenido de este seminario y cualquier material o investigación que se proporcione tiene únicamente fines psicoeducativos.

El contenido no pretende sustituir el asesoramiento, el diagnóstico especializado o tratamiento por un profesional de la salud mental.



Esta presentación incluye materiales protegidos por derechos de autor que han sido citados y utilizados conforme a las disposiciones legales de uso justo. Todos los derechos pertenecen a sus respectivos propietarios.

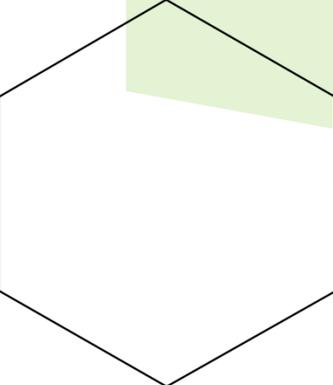
# Divulgación a los Participantes



El Dr. Angel R. Comas Nazario, conferenciante de esta actividad de educación continua, no tiene ninguna relación financiera relevante con compañías no elegibles que deba divulgar.



**El Colegio de Farmacéuticos de Puerto Rico está acreditado por el Consejo de Acreditación para la Educación en Farmacia (Accreditation Council for Pharmacy Education) como proveedor de educación continua en farmacia.**



**Número de Proveedor: 0151**



# Objetivos Generales

---

1

Explicar las diferencias entre el síndrome de quemazón, burnout y estrés.

2

Describir las prácticas y desafíos en el lugar de trabajo que contribuyen o mitigan el burnout.

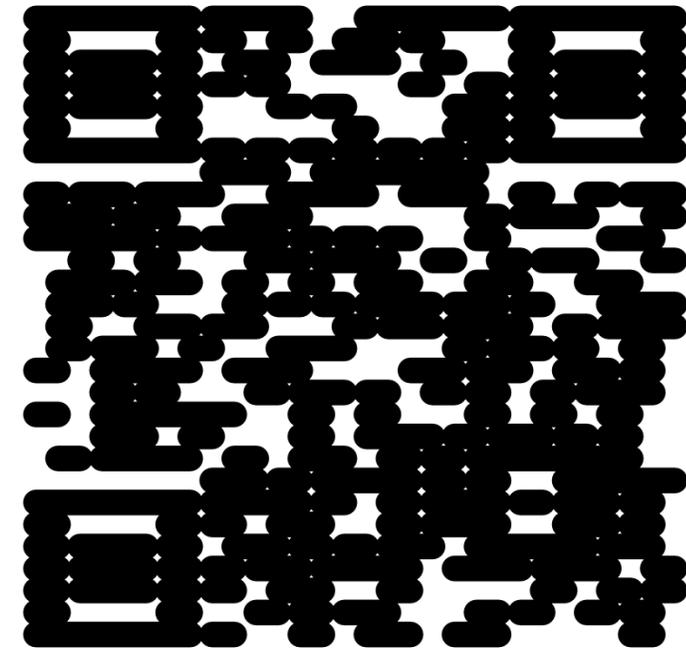
3

Discutir la perspectiva sistémica que promueve y sostiene el burnout, según las teorías de Freudenberger y Byung-Chul Han.

4

Describir el impacto del burnout en la calidad del cuidado y la retención del personal en farmacias.

# Pre Prueba



“

El trabajo es cualquier actividad que hacemos para transformar el mundo a nuestro alrededor y a nosotros mismos. No se trata solo de un empleo remunerado; incluye tareas domésticas y otras actividades importantes que realizamos diariamente.

Ignacio Martín-Baró



Tareas Domésticas: Cocinar, limpiar, cuidar a los niños, y mantener el hogar son formas de trabajo que transforman y sostienen nuestra vida diaria.



Voluntariado: Ayudar en una organización comunitaria o apoyar causas sociales son trabajos importantes que contribuyen al bienestar de la comunidad.



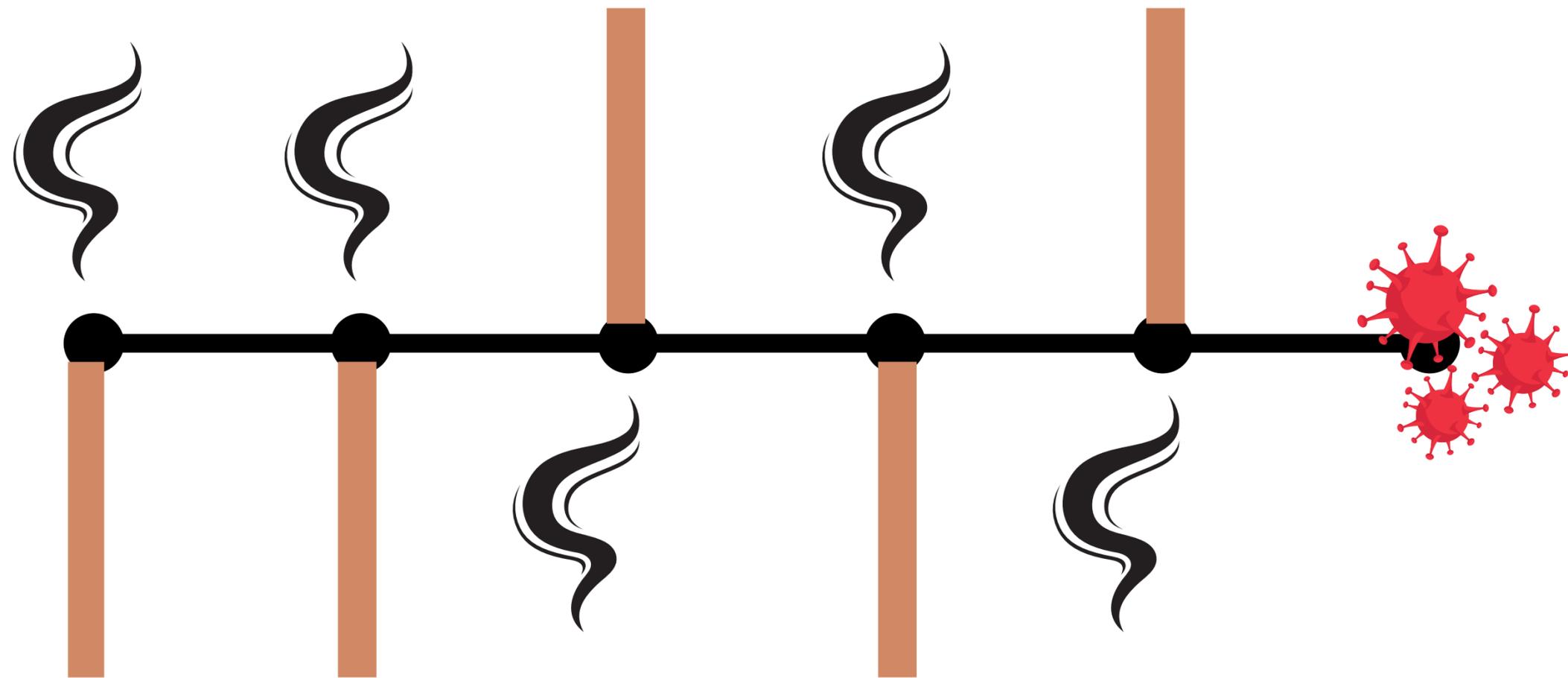
Cuidado de Familiares: Cuidar a un familiar enfermo o anciano es un trabajo esencial que no siempre es remunerado, pero es vital para el bienestar familiar y social.

# Actividad 1



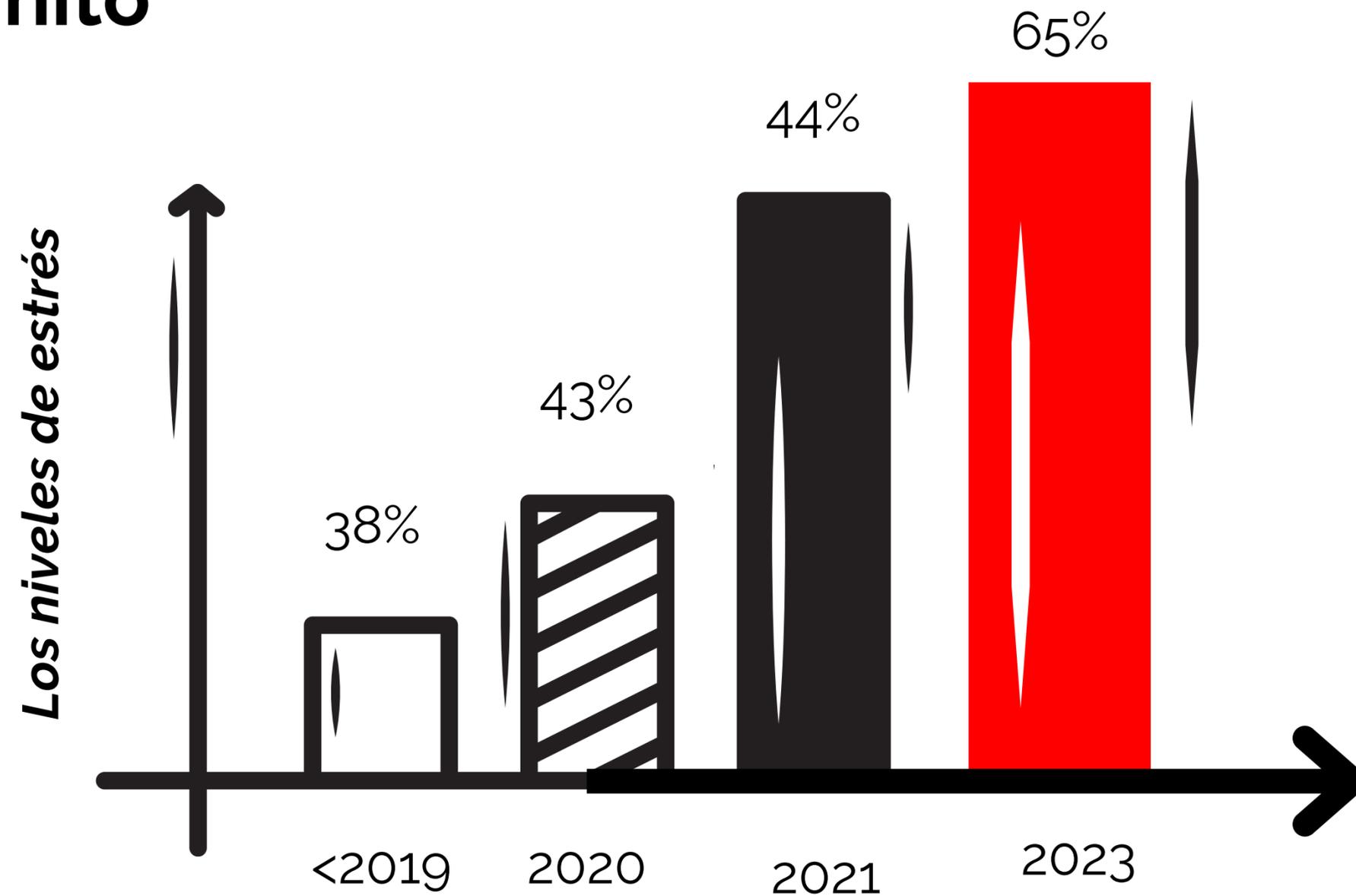


# El trabajo infinito



Jennifer Moss, Beyond Burned Out para The Harvard Review

# El trabajo infinito



JD Farrugia, 2023

# Sectores más afectados



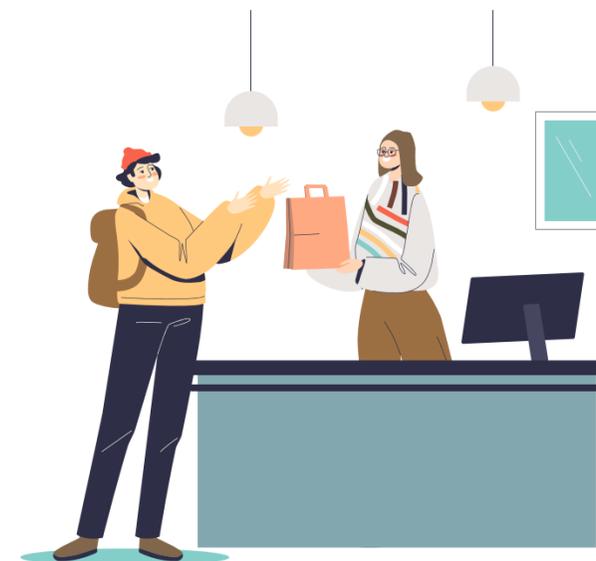
80%



77%



76%



75%

JD Farrugia, 2023

## Sectores más afectados



Consideremos al magisterio.  
Antes de la pandemia, trabajaban largas horas y sueldos significativamente bajos.

Las enfermeras y los médicos, que han visto algunos de los casos más extremos de burnout, trabajaban turnos notoriamente largos.

A menudo de 16 horas o más, a pesar de que la investigación muestra que los errores de los pacientes se triplican cuando las enfermeras (por ejemplo) trabajan turnos de 12.5 horas o más.

Jennifer Moss, Beyond Burned Out para The Harvard Review



**Elon Musk**

@elonmusk

Following



There are way easier places to work, but nobody ever changed the world on 40 hours a week

4:49 PM - 26 Nov 2018

11,416 Retweets 60,857 Likes



3.9K 11K 61K

Jennifer Moss, Beyond Burned Out para The Harvard Review



"Todo parece una carrera. Hay más presión para producir y nadie respeta los límites de tiempo. Los correos electrónicos empiezan a las 5:30 AM y no terminan hasta las 10 PM, porque saben que no tienes a dónde ir. Para las personas solteras sin familias, es peor, porque no puedes decir: 'Necesito ir a cuidar a mis hijos.'"

Participante, Gallup Research



"No hay descanso del trabajo. Trabajo de 9 a 9 casi todos los días. Mi esposo trabaja en la oficina y yo trabajo desde la encimera de la cocina, con el bebé en la sala. No tengo tiempo para concentrarme en nada. Si paso cinco minutos con mi hijo, mis mensajes de texto están explotando (y oigo el ruido). Si estoy trabajando de espaldas a mi hijo, constantemente me estoy volteando para revisarlo."

Participante, Center for American Progress



## Balance vida- trabajo

55%  
no ha logrado establecer BVT

25%- familia

39%- colegas

50%- amistades

Harvard Business Review

*Estas respuestas a la encuesta dejan en claro que muchas personas están experimentando interrupciones serias en su relación con el trabajo [...] No es sorprendente que la gente esté más exhausta: las personas están trabajando arduamente para mantener a flote sus vidas laborales y personales.*

Michael Leiter, Psicólogo



*Pero el aumento del cinismo es aún más preocupante. El cinismo refleja una falta de confianza en el mundo. Muchas personas se sienten decepcionadas por la pobre preparación de su gobierno para la pandemia, así como por las injusticias en el trabajo y el bienestar que la pandemia ha resaltado.*

Michael Leiter, Psicólogo





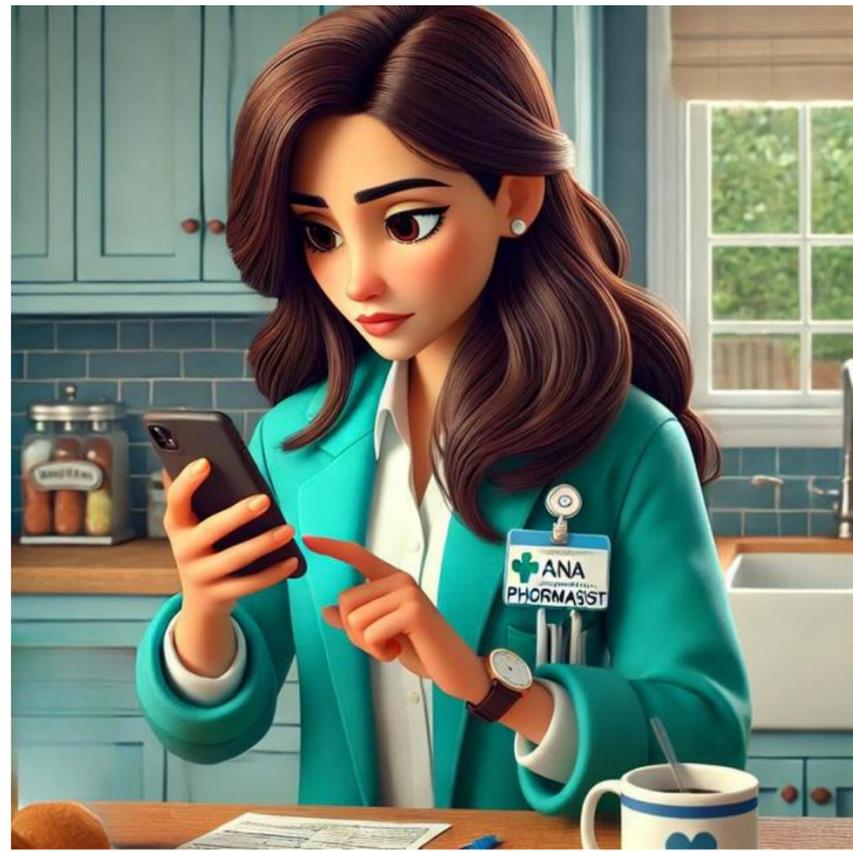
71% Gen Z  
69% Hispanos  
65% Millennials  
57% Gen X  
38% Baby  
Boomers

Aflac

# La Historia de Ana











El cinismo de Ana empezó a crear una atmósfera tensa en el hogar.



# Estrés



respuesta del cuerpo humano ante una demanda o desafío

reacción que requieren algún tipo de ajuste o cambio

evento o situación específica

presiones laborales, situaciones conflictivas en la familia, preocupaciones financieras, etc.

suele ser temporal; disminuye una vez se haya resuelto la situación



## Sx

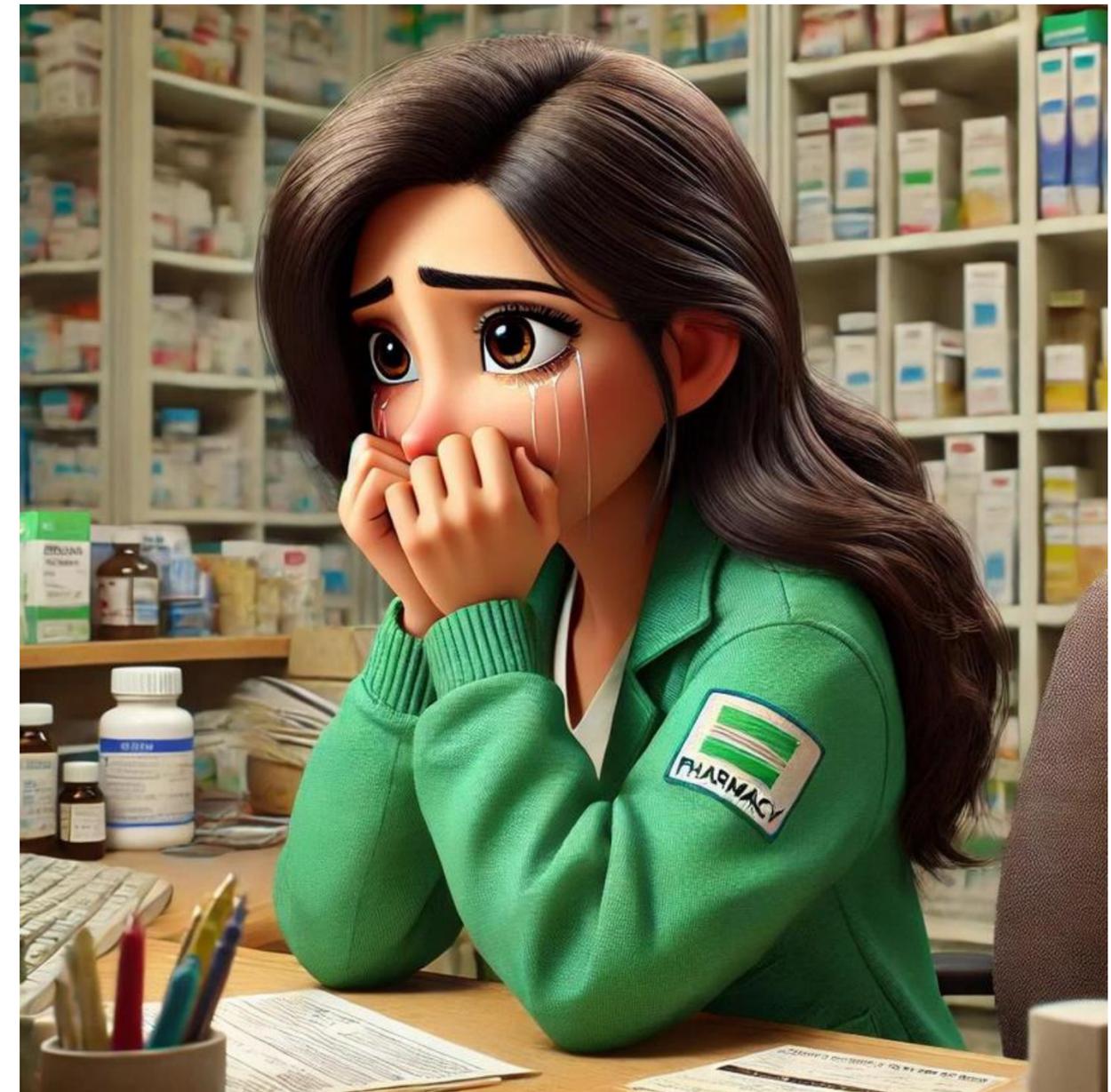
### A nivel físico (Estrés):

- Cansancio constante
- Dolores de cabeza frecuentes, tensión en la cabeza
- Problemas gastrointestinales
- Tensión en el área del cuello, hombros y espalda

### A nivel psicológico (Ansiedad):

- Sensación constante de preocupación
- Nerviosismo
- Tristeza sin razón aparente
- Irritabilidad
- Desmotivación
- Sensación de fracaso como profesional

*"Así me siento, quemada".*





*Ana: "¿Es esto solo estrés, verdad? ¿O es algo más?"*

*Psicólogo: Ana, el estrés es una respuesta normal a las presiones diarias y puede ser positivo en pequeñas dosis, ayudándote a afrontar desafíos.*



## Actividad



## Test de Estrés



*“Sin embargo, el burnout es una respuesta prolongada al estrés crónico en el trabajo, que lleva al agotamiento físico y emocional, despersonalización y una baja realización personal.”*

*Freudenberger definió el burnout como un estado de agotamiento físico y emocional, acompañado de una disminución de la realización personal, que resulta del estrés crónico en el lugar de trabajo (Freudenberger, 1974).*

Freudenberger identificó que las personas más vulnerables al burnout eran aquellas con altas expectativas y autoexigencias, dedicadas a sus trabajos hasta el punto de descuidar sus propias necesidades.

*en la próxima cita.....*

# DEFINICIÓN

## burnout

/'BƏRN, OUT  
/

**OMS** trastorno emocional vinculado al ámbito laboral que aparece como consecuencia de estrés crónico, fruto de la incapacidad para desconectarse del trabajo, lo que repercute en la salud física y mental.

**ICD-11** estado de agotamiento psicológico, emocional y físico que se presenta como resultado de exigencias agobiantes, estrés crónico o insatisfacción laboral.



## Maslach Burnout Inventory

*Third Edition*

*Christina Maslach, University of California at Berkeley  
Susan E. Jackson, New York University  
Michael P. Leiter, Acadia University*

### ■ Instrument names

Maslach Burnout Inventory\*  
MBI  
MBI—Human Services Survey (MBI-HSS)  
MBI—Educators Survey (MBI-ES)  
MBI—General Survey (MBI-GS)

### ■ Developers

Christina Maslach, Ph.D., Department of Psychology,  
University of California at Berkeley  
Susan E. Jackson, Ph.D., Department of Management, New  
York University

### ■ Contact Information

Consulting Psychologists Press, 3803 E. Bayshore Road,  
P.O. Box 10096, Palo Alto, CA 94303  
Telephone: (800) 624-1765, fax: (415) 969-8608

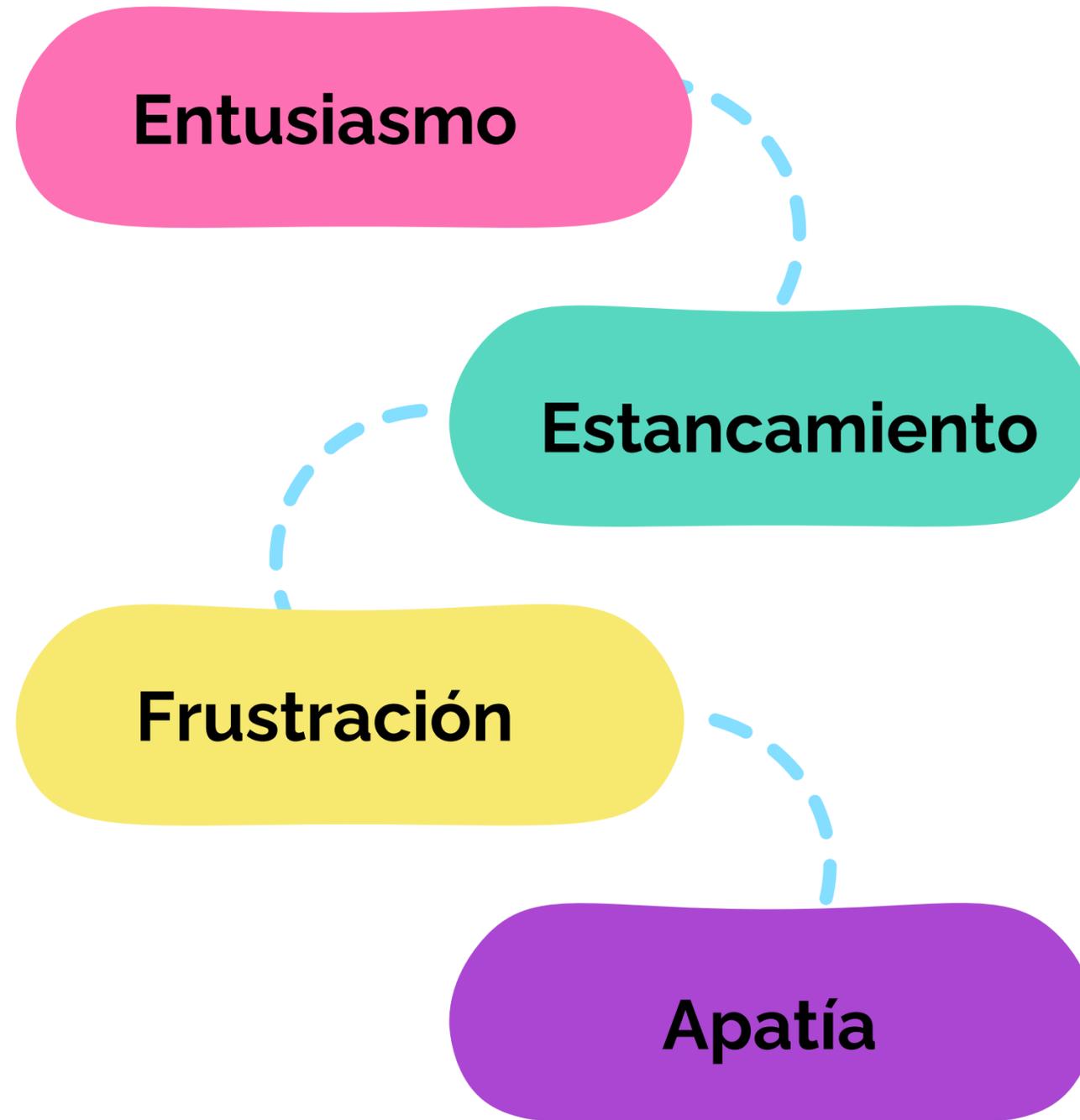
### Description and History of the Instrument

Staff members in human services and educational institutions are often required to spend considerable time in intense

\*The MBI is a copyrighted measure, and may not be reproduced by any means without written permission of Consulting Psychologists Press.



## Las fases del burnout



## Impacto en la Calidad del Cuidado y Retención del Personal



## Impacto en la Calidad del Cuidado y Retención del Personal



## Maslach Burnout Inventory

*Third Edition*

*Christina Maslach, University of California at Berkeley  
Susan E. Jackson, New York University  
Michael P. Leiter, Acadia University*

### ■ Instrument names

Maslach Burnout Inventory\*

MBI

MBI—Human Services Survey (MBI-HSS)

MBI—Educators Survey (MBI-ES)

MBI—General Survey (MBI-GS)

### ■ Developers

Christina Maslach, Ph.D., Department of Psychology,  
University of California at Berkeley

Susan E. Jackson, Ph.D., Department of Management, New  
York University

### ■ Contact Information

Consulting Psychologists Press, 3803 E. Bayshore Road,  
P.O. Box 10096, Palo Alto, CA 94303  
Telephone: (800) 624-1765, fax: (415) 969-8608

### Description and History of the Instrument

Staff members in human services and educational institutions are often required to spend considerable time in intense

\*The MBI is a copyrighted measure, and may not be reproduced by any means without written permission of Consulting Psychologists Press.

191

El MBI evalúa tres dimensiones principales del burnout:



**Agotamiento Emocional (Emotional Exhaustion)**



**Despersonalización (Depersonalization)**



**Realización Personal (Personal Accomplishment)**

# Actividad 2:

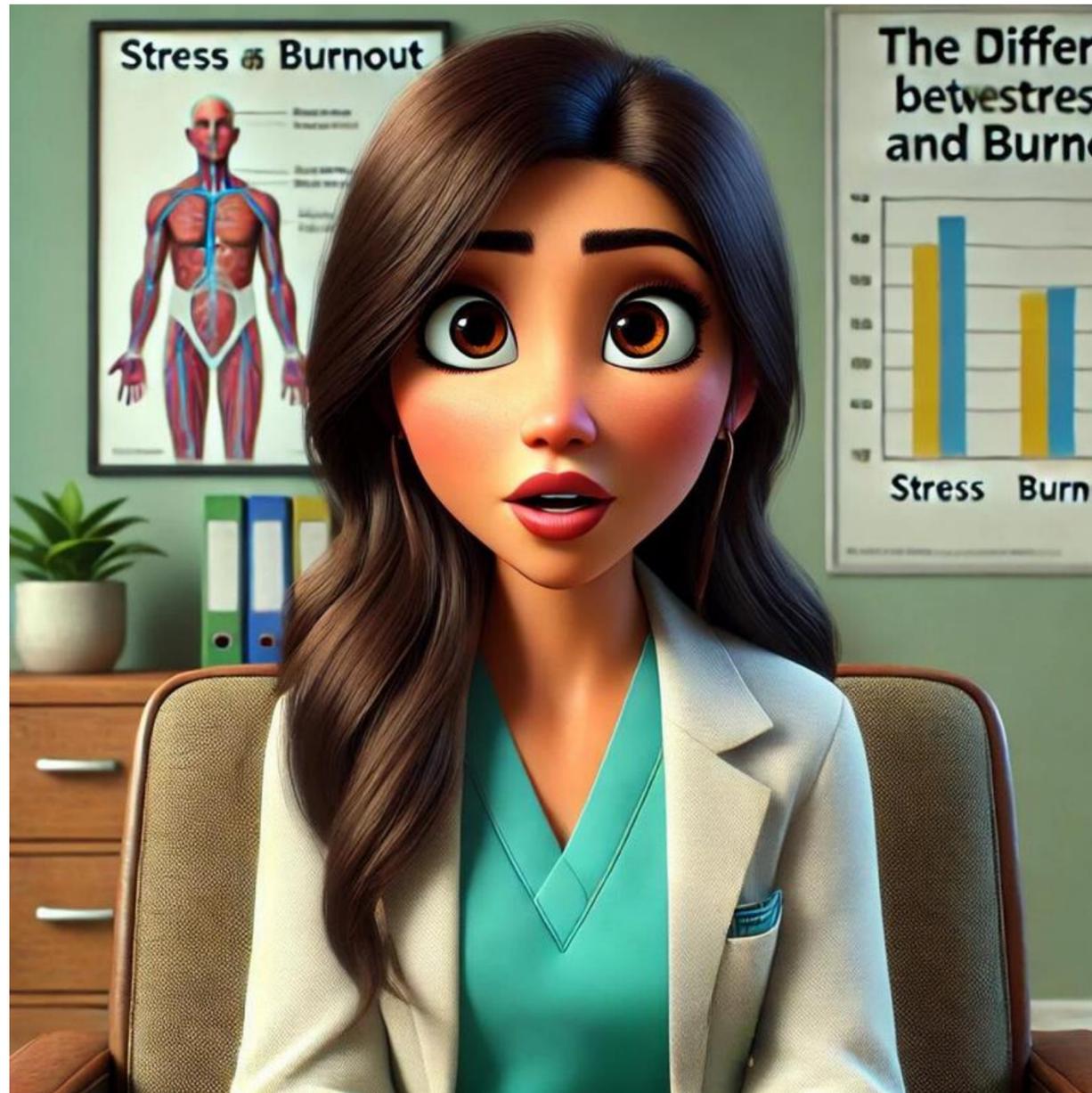


**Oldenburg  
Burnout Inventory  
(OLBI)**



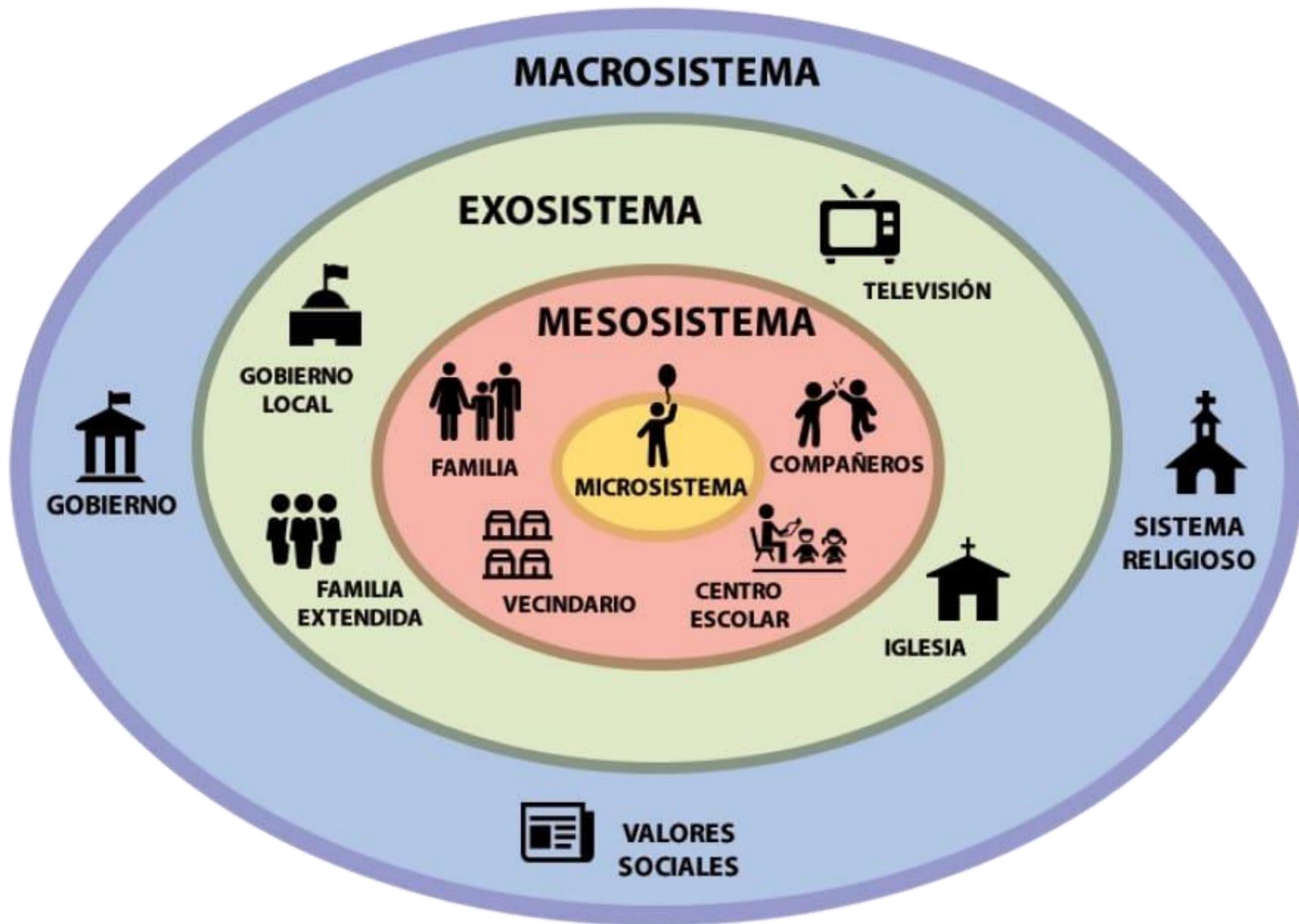
# Copenhagen Burnout Inventory - CBI





*El psicólogo: Para comprender mejor cómo llegaste a este punto, es útil analizar tu situación utilizando el Modelo Ecológico de Urie Bronfenbrenner, que describe cómo diferentes niveles de influencia social y ambiental afectan nuestro desarrollo y bienestar."*

**CRONOSISTEMA**



## Microsistema

"Tu microsistema incluye tu familia, amistades cercanas y colegas de trabajo. Aquí, las expectativas y responsabilidades diarias en tu farmacia, así como las relaciones personales con tu esposo e hijos(as), juegan un papel crucial.

Además, tus tareas y responsabilidades como madre, como preparar a tus hijos para la escuela, ayudarles con sus deberes y participar en sus actividades extracurriculares, añaden una capa significativa de estrés.

La sociedad a menudo espera que las madres sean cuidadoras perfectas y gestionen sin problemas tanto el hogar como el trabajo, lo que aumenta la presión."

## Reflexión: Microsistema



Haz un recuento de las tareas que realizas desde que te levantas hasta llegar al mediodía de trabajo.

## Mesosistema

El mesosistema se refiere a las interacciones entre diferentes microsistemas.

Por ejemplo, cómo los problemas en el trabajo pueden afectar tu relación familiar y viceversa.

La sobrecarga de trabajo puede provocar tensiones en tu hogar, y los desafíos familiares pueden aumentar tu estrés en el trabajo.

## Reflexión: Microsistema



¿Qué afecta tu estado de ánimo en casa y en el trabajo que pueden distraerte y disminuir tu concentración en el trabajo y en tu casa?

## Exosistema

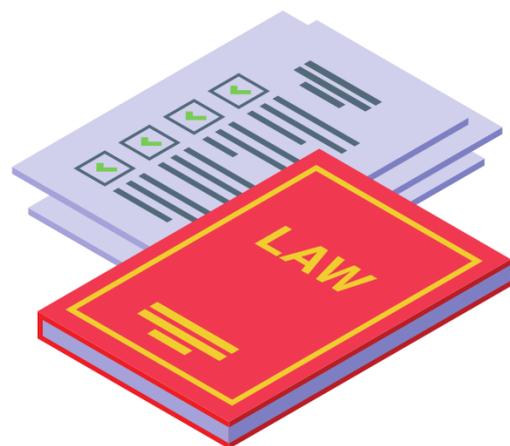
El exosistema incluye contextos en los que no participas directamente pero que te afectan, como las políticas de salud pública, las regulaciones farmacéuticas y las expectativas sociales sobre los roles de género.

Por ejemplo, las normativas estrictas de la industria farmacéutica pueden aumentar la carga de trabajo y la presión

## Reflexión: Microsistema



¿Qué políticas afectan tu profesión y la industria que atentan contra tu calidad de vida?



¿Qué valores se promueven a través de los medios de comunicación?

## Macrosistema



El macrosistema abarca las creencias culturales, valores y normas sociales. En tu caso, la cultura del trabajo duro y la autoexigencia, promovida por el 'Sueño Americano', influye en tu percepción de éxito y fracaso.

Las expectativas culturales de ser una supermujer que equilibra perfectamente el trabajo y la familia también pueden ser abrumadoras.

## Macrosistema



Vivimos en una sociedad que nos empuja constantemente hacia la autoexplotación y la sobrecarga, donde es voluntaria y a menudo celebrada.

La presión para ser siempre productiva. y exitosa se alinea con la cultura del rendimiento y la competencia, creando un ambiente de estrés y ansiedad perpetua.

Byung-Chul-Han, La Sociedad del Cansancio

## Cronosistema



El cronosistema se refiere a los cambios y transiciones importantes en tu vida a lo largo del tiempo, como heredar la farmacia y las responsabilidades adicionales que esto implicó.

Estos eventos pueden aumentar el riesgo de burnout.

## Cronosistema

La pandemia de COVID-19 ha exacerbado los niveles de ansiedad y burnout, especialmente entre los profesionales de la salud. La demanda adicional de servicios de salud, el miedo a la infección y las restricciones sociales han creado un entorno aún más estresante.  
(World Health Organization, 2020).



*Ana: ¿Qué puedo hacer?*

## Soluciones incompletas



**...a nivel individual**

# **Estrategias Organizacionales para Prevenir el Burnout**



# Estrategias Organizacionales para Prevenir el Burnout



## Reconocer y Medir el Burnout:

Contratar los servicios de un Psicologo Organizacional para administrar el Maslach Burnout Inventory (MBI), Copenhagen Burnout Inventory (CBI), y Oldenburg Burnout Inventory (OLBI) para identificar y medir los niveles de burnout entre los empleados.

Realizar encuestas periódicas para evaluar el bienestar de los empleados y monitorear las tendencias de burnout.



## Promover un Ambiente de Trabajo Saludable:

Fomentar una cultura organizacional que valore el bienestar mental y físico de los empleados. Implementar programas de bienestar que incluyan actividades físicas, apoyo psicológico, y talleres de manejo del estrés.

Crear espacios de trabajo ergonómicos y cómodos.

# Estrategias Organizacionales para Prevenir el Burnout



## **Desarrollar Políticas de Trabajo Flexibles:**

Introducir opciones de trabajo flexible, como el teletrabajo y horarios laborales flexibles. Permitir a los empleados tomar descansos regulares y promover un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal.



## **Apoyo de la Dirección y Liderazgo:**

Capacitar a los líderes y gerentes para reconocer los signos de burnout y cómo abordarlos adecuadamente.

Fomentar una comunicación abierta y apoyar a los empleados en la gestión de sus cargas de trabajo.

Proveer formación sobre liderazgo empático y técnicas de manejo de equipos.

# Estrategias Organizacionales para Prevenir el Burnout



## **Intervenciones y Recursos de Salud Mental:**

Proveer acceso a recursos de salud mental, como consejería y terapias psicológicas.

Ofrecer programas de ayuda al empleado (PAE) que proporcionen apoyo confidencial y profesional.



## **Rediseñar el Trabajo y las Tareas:**

Evaluar y rediseñar las tareas laborales para reducir la monotonía y el exceso de carga de trabajo. Promover la variedad de tareas y oportunidades de desarrollo profesional. Implementar técnicas de gestión del tiempo y la carga de trabajo.

# Estrategias Organizacionales para Prevenir el Burnout



## **Fomentar el Reconocimiento y la Valorización:**

Desarrollar sistemas de reconocimiento que valoren los logros y esfuerzos de los empleados. Promover un ambiente donde los empleados se sientan valorados y apreciados.



## **Apoyo Social y Trabajo en Equipo:**

Fomentar la creación de redes de apoyo social dentro de la organización. Promover actividades de team-building y oportunidades para que los empleados se conecten y colaboren.



## **Desarrollar Políticas Claras y Justas:**

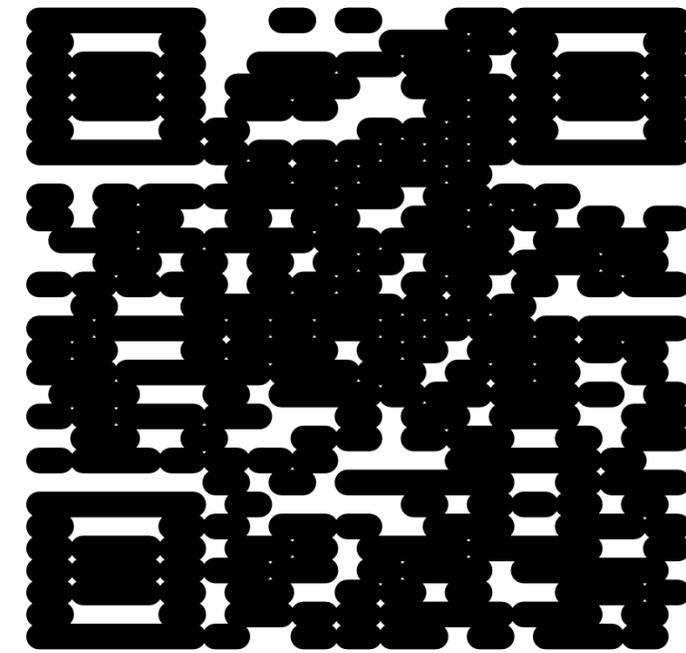
Asegurar que las políticas y procedimientos sean claros, justos y comunicados adecuadamente a todos los empleados.

Facilitar un ambiente donde los empleados sientan que sus preocupaciones y sugerencias son escuchadas y valoradas.





# Post Prueba



# Referencias

---

- Byung-Chul Han. (2010). "La Sociedad del Cansancio." Editorial Herder.
- Brofenbrenner, U. (n. f.) <https://www.goconqr.com/diapositiva/19029823/el-modelo-ecologico-de-bronfenbrenner>
- Copenhagen Burnout Inventory - CBI. <https://nfa.dk/vaerktoejer/spoergeskemaer/spoergeskema-til-maaling-af-udbraendthed-cbi/copenhagen-burnout-inventory-cbi>
- Cortina-Rodríguez, G., & Afanador, Y. (2020). Burnout in the Clinical Personnel of Puerto Rico during the COVID-19 Pandemic. Preprints. <https://doi.org/10.20944/preprints202007.0451.v1>
- Dyrbye, L. N., West, C. P., Sinsky, C. A., Goeders, L. E., Satele, D. V., Shanafelt, T. D. (2017). "Burnout among healthcare professionals: A call to explore and address this underrecognized threat to safe, high-quality care." National Academy of Medicine.
- Farrugia, JD. (2023). 9 crucial employee burnout statistics & trends. <https://workforce.com/news/statistics-on-employee-burnout#two>
- Freudenberg, H. J. (1974). "Staff burn-out." Journal of Social Issues, 30(1), 159-165.
- Hagemann, T. M., Reed, B. N., Bradley, B. A. (2020). "Burnout among clinical pharmacists: Causes, interventions, and a call to action." Journal of the American College of Clinical Pharmacy, 3(3), 832-842.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). "Job burnout." Annual Review of Psychology, 52(1), 397-422.
- Moss, J. (2021). Beyond Burned out. <https://hbr.org/2021/02/beyond-burned-out>

# Referencias

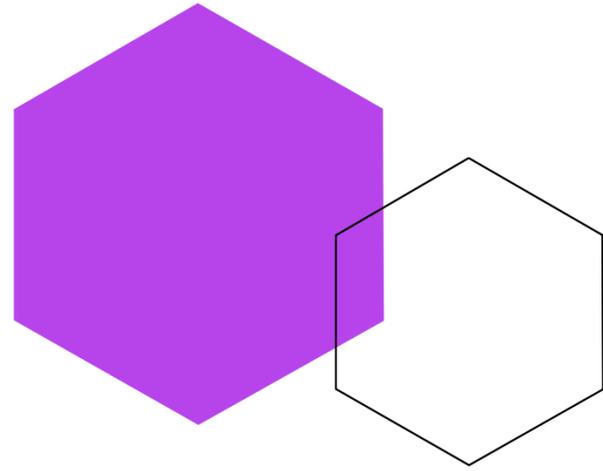
---

- National Academy of Medicine. (2019). "Taking Action Against Clinician Burnout: A Systems Approach to Professional Well-Being." <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31940160/>
- Oldenburg Burnout Inventory (OLBI). <https://www.mdapp.co/oldenburg-burnout-inventory-olbi-calculator-606/>Raypool, C. (2020). "Burnout recovery: 11 strategies to help you reset." Healthline.
- Shanafelt, T. D., & Noseworthy, J. H. (2017). "Executive leadership and physician well-being: Nine organizational strategies to promote engagement and reduce burnout." *Mayo Clinic Proceedings*, 92(1), 129-146.
- West, C. P., Dyrbye, L. N., & Shanafelt, T. D. (2018). "Physician burnout: Contributors, consequences and solutions." *Journal of Internal Medicine*, 283(6), 516-529.
- World Health Organization. (2019). "Burn-out an 'occupational phenomenon': International Classification of Diseases.



## Para obtener el certificado de Educación Continua

1. Log in en tu cuenta de **CFPR.org**
2. Click en **MI CUENTA**
3. Click en **HISTORIAL DE CURSOS**
4. Seleccionar el curso
5. Completar la evaluación y Prueba
6. Guardar o imprimir el Certificado



# ACCESS CODE CPE MONITOR

CODE

Tiene hasta el 5 de Octubre para  
completer la evaluación y prueba y  
poder obtener su certificado

# Gracias por su atención



[www.angelcomas.com](http://www.angelcomas.com)



[hola@angelcomas.com](mailto:hola@angelcomas.com)



787-532-7002