

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL (PD)

"BURNOUT EN LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE BIENES Y RAÍCES."

TESIS DE GRADO

NORMA LETICIA PONCE

CARNET 22813-09

RETALHULEU, ENERO DE 2016
SEDE REGIONAL DE RETALHULEU

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

FACULTAD DE HUMANIDADES

LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL (PD)

"BURNOUT EN LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE BIENES Y RAÍCES."

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES

POR
NORMA LETICIA PONCE

PREVIO A CONFERÍRSELE

EL TÍTULO DE PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADA

RETALHULEU, ENERO DE 2016

SEDE REGIONAL DE RETALHULEU

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. EDUARDO VALDES BARRIA, S. J.
VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: ING. JOSÉ JUVENTINO GÁLVEZ RUANO
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS
SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

DECANA: MGTR. MARIA HILDA CABALLEROS ALVARADO DE MAZARIEGOS
VICEDECANO: MGTR. HOSY BENJAMER OROZCO
SECRETARIA: MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY
DIRECTORA DE CARRERA: MGTR. GEORGINA MARIA MARISCAL CASTILLO DE JURADO

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

ING. JORGE MARIO ALVARADO RAMIREZ

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

LIC. ALEJANDRO JOSE MENA BARRIOS

Retalhuleu, noviembre de 2015.

Sres.

Consejo de la Facultad de Humanidades

Universidad Rafael Landívar

Guatemala, Ciudad.

Estimados señores:

De la manera más atenta me dirijo a ustedes para presentarles el trabajo de tesis titulado **"BURNOUT EN LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE BIENES Y RAÍCES"**.

La autora de la presente investigación es la estudiante **Norma Leticia Ponce**, con número de carné **2281309**.

De igual manera hago de su conocimiento que he asesorado a la alumna durante el proceso de la investigación y considero que llena los requisitos para su aprobación, por lo que solicito su respectiva evaluación con la finalidad de que la estudiante pueda continuar con el trámite oficial, previo a optar el grado académico de Licenciada en Psicología Industrial/Organizacional.

Agradeciendo de antemano su cordial atención,

Atentamente,



Ingeniero. Jorge Mario Alvarado

Código 18081
Catedrático Asesor



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE HUMANIDADES
No. 051157-2015

Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante NORMA LETICIA PONCE, Carnet 22813-09 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL (PD), de la Sede de Retalhuleu, que consta en el Acta No. 05470-2015 de fecha 14 de diciembre de 2015, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

"BURNOUT EN LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE BIENES Y RAÍCES."

Previo a conferírsele el título de PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL en el grado académico de LICENCIADA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 4 días del mes de enero del año 2016.

Irene Ruiz Godoy

MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODÓY, SECRETARIA
HUMANIDADES
Universidad Rafael Landívar



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala
Facultad de Humanidades
Secretaría de Facultad

DEDICATORIA

- A Dios:** Por brindarme la sabiduría y la paciencia durante todo el proceso de la carrera, sobre todo por resguardarme en todo momento.
- A mi Esposo:** Leonel Escalante Cabrera, por ser mi gran ejemplo a seguir, porque jamás me dejó sola, incluso en los momentos donde más seca se veían las esperanzas, lo amo mi amor, gracias por ser la luz en mi vida y por nuestro pedacito de cielo.
- A mi Madre:** Martha Crisostoma Ponce Escobar, que a pesar de la distancia estuvo apoyándome, por ser madre y padre a la vez, un gran ejemplo a seguir para mí y mis hermanos la amo mami.
- A mis Hermanos:** Carlos Enrique y José Daniel porque son una alegría en mi vida y que este triunfo sea un ejemplo en su vida profesional, los quiero mucho.
- A mis Abuelos:** En especial y con todo mi cariño y amor Enrique Maximiliano Ponce Mayorga (QPD) porque fue más que un abuelo, un gran padre, un gran ejemplo de humildad y perseverancia, siempre estará en mi corazón papito. A mi abuela Jovita Escobar por brindarme todo el apoyo que necesite porque sin duda alguna me ayudó a realizar este gran sueño, la quiero mucho.
- A mis Tíos:** Que de alguna forma estuvieron siempre allí presentes en toda el proceso de mi formación académica, en especial a Mirna Elizeth y Vilma Jovita. Gracias por su cariño y comprensión, porque son como una segunda madre para mí.

AGRADECIMIENTOS

A Ingeniero Jorge Mario Alvarado: Por su paciencia y apoyo en el transcurso de la carrera, también por ser una excelente persona y amigo.

A Licenciada María Teresa Villagrán: Por el gran apoyo brindado hacia mi persona en todo el proceso de la carrera, gracias mi querida licenciada, siempre la recordare como alguien que posee grandes virtudes y valores.

A Docentes de Universidad Rafael Landívar: Por brindarme los conocimientos necesarios en mi formación académica, a cada uno los recuerdo con mucho cariño y admiración.

A mis amigos: Sara, Alba, Johana, Danilo y los esposos Minera Pojoy por brindarme ayuda cuando más lo necesitaba. Los quiero mucho y los recordare siempre.

ÍNDICE

CONTENIDO.	PÁGINA.
RESUMEN	
I. INTRODUCCIÓN	01
Burnout	07
II. PLANTEAMIENTO DEL PLROBLEMA	32
2.1 OBJETIVOS	33
2.1.1 Objetivo general	33
2.1.2 Objetivo específico	33
2.2 Variables de estudio	33
2.3 Definición conceptual de las variables	33
2.3.1 Definición operacional de las variables	34
2.4 Alcances y limites	34
2.5 Aportes	35
III. MÉTODO	36
3.1 Sujetos	36
3.2 Instrumento	37
3.3 Procedimiento	38
3.4 Tipo, diseño y metodología estadística	39
IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	40
V. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	49

VI. CONCLUSIONES	52
VII. RECOMENDACIONES	54
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	55
IX. ANEXOS	59

RESUMEN

La presente investigación es de tipo descriptivo transversal, tuvo como objetivo primordial Determinar los niveles de Burnout en los colaboradores de una empresa de Bienes y Raíces. Se realizó con 30 colaboradores del departamento de ventas, de sexo femenino y masculino, con diferente nivel académico, desde primaria hasta universitarios, para determinar el nivel de Burnout se utilizó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory, está conformado por 22 preguntas que miden el agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Según los resultados obtenidos no se identificó a ningún sujeto con el síndrome de burnout, para diagnosticar a un colaborador el Síndrome, es necesario que los resultados que se obtuvieron en las subescalas de agotamiento emocional y despersonalización, estén ubicadas en niveles altos y en la subescala de realización personal se tengan resultados ubicados en el nivel medio. En general ningún individuo se ubicó en las subescalas antes mencionadas.

En conclusión el estudio realizado en los colaboradores del departamento de ventas, se demostró que ningún colaborador presenta el Síndrome de Burnout, de acuerdo con las escalas del cuestionario de Maslach. Se recomendó realizar un plan para darle seguimiento al estudio realizado, evaluándolos a cada cierto tiempo para verificar que en la escala de agotamiento emocional no se eleve, porque el síndrome conforme va pasando el tiempo, tiende a ir evolucionando en las personas, representando un problema para el colaborador y la empresa.

I. INTRODUCCIÓN

En las empresas el factor más importante es el recurso humano sin él, no puede funcionar correctamente la misma, por ello se debe de cuidar y velar que este satisfecho en el puesto de trabajo que desempeña, de tal forma que se brinde un clima laboral estable y se de las herramientas que necesita para realizar las tareas, con ello el colaborador estará motivado y con un bajo nivel de estrés.

El síndrome de Burnout es un factor que afecta actualmente a los colaboradores no solo emocionalmente sino laboralmente, se manifiesta a través del bajo rendimiento de cada uno de los empleados, con ello representando pérdidas para la empresa ya que los mismos no realizan las tareas adecuadamente Martínez (2010).

En la actualidad las personas viven en un mundo que se encuentra en constantes cambios, es por ello que muchas veces se enfrentan a situaciones difíciles, situaciones en las cuales se generan efectos negativos en la salud, por el estrés que manejan.

Las organizaciones son algo más que la simple suma de sus partes. Exige considerarlas como sistemas complejos debido al alto nivel de integración y complejidad entre componentes para lograr los objetivos propuestos y su permanencia mediante el mantenimiento de su estabilidad interna. La extrapolación de factores de competencia con otras organizaciones, altera el orden jurídico, personal y sobre todo emocional en los empleados, estas circunstancias provocan una enorme tensión en la calidad de los productos o servicios que ofrezca, agregado a ello se tiene una conceptualización de las actualizaciones vanguardistas que ofrezca mayor estabilidad de las instituciones, todos estos factores se trasladan al capital más importante de la empresa, esta gama de eventos exigen un grado de competencia mayor, por lo que en tiempo y espacio los empleados terminaran por presentar el Burnout como resultado de una poca o nula capacidad de la empresa para enfrentar la crisis.

El interés por el síndrome de burnout se ha convertido en algo muy común en la actualidad, se ha incrementado notablemente y ha adquirido características que lo han hecho colocarse como un problema hacia la salud, en Guatemala existen estudios sobre

el tema pero no los suficientes para brindarle información valiosa a las distintas empresas, lo cual es un inconveniente al no estar informados lo suficiente sobre dicho tema.

En la doctrina muchos autores clasifican al capital humano como el recurso de mayor importancia, ya que a través de las herramientas de producción de la organización y la fuerza de trabajo que los empleados ofrezcan, da por resultado la producción de servicios o productos que satisfacen la necesidad de los seres humanos cumpliéndose así el círculo económico que mueve al mundo, por lo antes expuesto es de vital importancia que las organizaciones presten especial atención a las patologías que los colaboradores puedan presentar especialmente en lo que al agotamiento por Burnout concierne como uno de los factores que afecta la calidad de los servicios y especialmente la vida laboral.

Por ello en esta investigación se buscó medir los niveles de Burnout en los colaboradores que laboran en una empresa de Bienes y Raíces en el departamento de Retalhuleu, proporcionando un aporte valioso a la carrera de Psicología Industrial; dando resultados de las ventajas de tener colaboradores que puedan realizar sus labores eficiente y eficazmente.

A continuación, se describen los estudios realizados a nivel nacional sobre burnout, con el fin de enriquecer la presente investigación y así resaltar la importancia que tiene para las empresas al tener colaboradores eficientes.

Echeverría (2013) efectuó una investigación descriptiva acerca del Síndrome de Burnout en Maestros de Educación Primaria en las escuelas del área urbana de Quetzaltenango, la muestra fue de 170 maestros pertenecientes a diferentes clases sociales, de edades distintas, con más de diez años de experiencia en el Ministerio de Educación en el reglón presupuestario 011, de género masculino y femenino, que laboran en el nivel primario. El instrumento utilizado es el test Maslach Burnout Inventory MBI. Concluye que existe un porcentaje de docentes que padecen específicamente de Burnout, presentando síntomas como frustración el cual les impide desempeñarse correctamente con las personas que los rodean. Recomendó utilizar estrategias para incentivar al personal docente a través de actividades y dar a conocer a las autoridades educativas sobre los riesgos que genera en los maestros el síndrome de burnout.

Pojoy (2012) realizó una investigación descriptiva para identificar el Nivel del Síndrome de Burnout (Desgaste Profesional) en maestros de Educación del Nivel Medio que trabajan Jornada Matutina y Vespertina en instituciones oficiales y privadas del departamento de Retalhuleu, con una muestra de 43 catedráticos de género masculino y femenino, entre 21 y 50 años de edad. El instrumento que se utilizó fue el cuestionario de Maslach Burnout Inventory versión española. Llegó a la conclusión que en la subescala de agotamiento emocional y despersonalización se registra en general un bajo nivel por lo cual existen días en que los catedráticos no están estresados y otros días en que si lo están, pero están satisfechos en su lugar de trabajo lo cual pueden cumplir con las tareas que realizan. Recomendó que se incentiven con actividades recreativas a los maestros que les permita ejercer su profesión sin llegar a caer en la monotonía, ya que el principal compromiso de cada uno de ellos es educar y formar.

Goldschmidt (2011) en su tesis tipo descriptiva sobre Síndrome de Burnout en estudiantes de medicina en una Universidad Privada realizada en la Ciudad de Guatemala, utilizó una muestra de 206 estudiantes entre la edad de 17 a 27 años, de ambos sexos, solteros, que laboran y otros que actualmente no lo hacen, el instrumento utilizado en la investigación es el MBI Burnout Inventory-Human Services Survey, traducido por la Licenciada Sara Sibony en la ciudad de Guatemala y adaptado para el contexto académico por la Licenciada Anabella Contreras Czech. Para concluir dice que en el primer año de la carrera dos por ciento de los estudiantes presentan un índice alto del síndrome mientras que un noventa y seis por ciento está en el nivel medio. Dentro de las recomendaciones sugirió que los estudiantes le den seguimiento a las investigaciones relacionadas con el síndrome de burnout y así brindar valiosos aportes a otras carreras.

Arriaga (2008) en su investigación tipo descriptiva exploratoria sobre el Nivel de Síndrome de Burnout que Presenta el Personal que laborara en una empresa de Bienes y Raíces, en la ciudad de Guatemala, la población total que utilizó son de 56 colaboradores tanto de género masculino y femenino, que pertenecen a las áreas administrativas, operativa y gerencial, tomando en cuenta los años de antigüedad que poseen cada uno dentro de la empresa. El instrumento que utilizó es un Cuestionario de Burnout Arias (en prensa, 2007), que es de forma autoaplicada, mide el cansancio o desgaste profesional. Concluyó que según los criterios que indican el instrumento los colaboradores de la empresa están en un promedio bajo el cual indica que no presentan índice de Burnout y

que no existe diferencia estadísticamente significativa entre los géneros masculino y femenino. Recomendó utilizar programas que se ajusten a las necesidades que tiene la empresa para mantener la satisfacción en los colaboradores y que se refleje en su trabajo y distribuir materiales de apoyo al personal donde se les brinde información sobre el síndrome de Burnout.

Ocampo (2007) en su investigación descriptiva de la Prevalencia del Síndrome de Burnout en médicos residentes de los Hospitales del Igss en la Ciudad de Guatemala, con una muestra de 217 sujetos que fueron seleccionados al azar por los jefes, de ambos sexos y de estado civil casados y solteros, el instrumento que utilizó es el cuestionario MBI (Maslach Burnout Inventory) creado por Cristina Maslach en 1986. Las principales conclusiones fueron que en la prevalencia del síndrome de burnout en los médicos es del 6% ya que existen puntuaciones altas en los indicadores de cansancio emocional y despersonalización y el 94% no tiene puntuaciones específicas para diagnosticarlo como síndrome. Recomendó que las instituciones hospitalarias a nivel nacional, tanto públicas como privadas busquen los medios necesarios para informar al personal médico sobre el síndrome de burnout y así mismo crear programas de prevención.

Después de haber realizado los estudios nacionales sobre el tema de Burnout a continuación están las siguientes aportaciones sobre las diferentes investigaciones relacionadas con el tema, a nivel internacional.

Andreucci (2010) escribió un artículo titulado “El autocuidado del profesor” en el cual se realizó con una muestra de 133 profesores de educación primaria, de sexo masculino y femenino, con edades de 25 a 55 años, tomando en cuenta la experiencia laboral de 5 a 25 años, el instrumento que aplicaron es una encuesta y un cuestionario llamado “síndrome de Burnout en profesores de educación primaria de los distritos de Huaraz e Independencia-2009”, los resultados indicaron que el 78.2% de los profesores tienen un nivel bajo de burnout correspondiente a la fase inicial, el 2.3% está en la fase intermedia y el 19.5% presenta un nivel alto del síndrome. Concluyo que los docentes que laboran más de cinco años se les confirma que tienen síndrome de burnout y que no existen diferencias significativas entre las dimensiones que establece en la escala de Maslach, los principales factores de riesgo deducidos por los resultados son que entre mayor tiempo de servicio es más alto el nivel de cansancio emocional y las condiciones laborales indican mayor despersonalización.

Continuando Raigosa y Marín (2010). Realizaron varias investigaciones en Estados Unidos en el estado de Baja California con la finalidad de determinar las características y los factores que interviene en el síndrome de burnout, para ello examinaron analizaron los factores de productividad y tasa de incidencia de cada colaborador de las instituciones que ensamblan automóviles ya que por tratarse de una actividad que requiere precisión y sobre todo que donde el ambiente está cargado de mucha presión y estrés, los resultados obtenidos demostraron que durante los primeros meses las personas que habían ingresado a laborar poseían niveles mucho más altos de estrés y por ende padecían frecuentemente de dolores articulares, espasmos musculares y cansancio psíquico aspectos claramente relacionados con el síndrome de quemado, los factores que inciden directamente fue la sobre carga de trabajo, el área poco ventilada, instrumentos pesados, medidas de seguridad industrial obsoletas, corto tiempo para laborar, presión laboral excesiva , medidas drásticas de sanción, sobre cargo de funciones, entre otros aspectos de sintomatologías clínicas, las repercusiones que el síndrome de quemado tenía en la institución impactaba directamente en la producción y en la calidad de sus productos, de igual manera en la rotación y ausencia de sus empleados, este síndrome llevo a ser conocido como “la perdida de responsabilidad profesional” como resultado de que las personas son sometidas en un ambiente laboral exigente y sobrecargado de funciones, tienden rápidamente a perder el interés y gradualmente las energías psíquicas en sus actividades.

Concluyo que la sobre carga laboral en los colaboradores es el principal factor que induce a tener un nivel alto de estrés, por lo cual los trabajadores tienen varios dolores físicamente y les afecta en las relaciones con los amigos, familia y repercute en las relaciones sociales con todas las personas que los rodean. Para darle solución al problema recomendó la implementación de incentivos y la revisión de políticas laborales para los empleados y reorganización de los sistemas de tiempo para cada actividad lo que se traduciría en productos con mayor calidad pero sobre todo con empleados con mayor calidad de vida laboral.

Por otro lado Salanova y Schaufeli (2009) publicaron resultados de diversas indagaciones que trataban de determinar los niveles de burnout que se encuentra en trabajadores de varias instituciones de Madrid España, las investigaciones realizadas a un grupo de trabajadores demostró que el burnout esta íntegramente relacionada con la

productividad y vida laboral de los empleados, el objetivo principal fue determinar la tasa de incidencia que este síndrome tenía en las actividades de las personas, para ello emplearon un test que media los rangos de incidencia por área, dividiendo a los empleados en operarios y administrativos, durante la presentación de los resultados se hizo notar que más del 68% de los empleados en el área administrativa tenía más tendencia a sufrir quebrantos de salud y estaban con una carga de estrés demasiado alta para realizar correctamente sus actividades, afectando así directamente a la institución en lo que a administración y eficacia de los procesos se refiere, por otro lado con una diferencia del 50% los empleados del área operaria dieron como resultado menos estrés como producto de un constante movimiento entre su área de trabajo, sin embargo se descubrió que se contaba con un nivel de tensión bastante alto lo cual incidía en la aparición del síndrome de quemado, lo cual tarde o temprano podría causar sintomatologías relacionadas con el cansancio laboral, cabe destacar que durante las investigaciones que se realizaron en las empresas, las tasas de incidencia estaban justo sobre la media, lo cual se traduce en una clara ineficacia de los procesos en todas las áreas, acumulación de estrés en los empleados, baja en la calidad de la vida laboral, aumento de la posibilidad de ataques cardíacos por acumulación de tensión, y sobre todo el aumento de las probabilidades en incidentes laborales o industriales, durante la presentación de sus nuevos descubrimientos se sugirió a las empresas implantar procesos o cambios en la cultura organizacional que minimizara los niveles del síndrome de quemado, entre estos procesos se sugiere el uso de Engagement, la cual consiste en un estado de motivación constante y regenerativo del estado psicológico de las personas, este estado es lo opuesto del Burnout sin embargo cabe destacar que su implementación requiere de la participación de todos los empleados y sobre todo el compromiso de las organización misma para mejorar la vida de sus empleados.

Cáceres (2006) en su investigación tipo transversal, descriptivo y analítico, sobre la Prevalencia del Síndrome de Burnout en personal sanitario militar realizada en Madrid, como instrumento utilizó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory, el cual lo realizó con 593 sujetos entre ellos están médicos y enfermeros militares en Unidades, Centros y Organismos de la Comunidad Autónoma, se incluyeron al igual Unidades del Ejército de Tierra, del Aire y Armada. Llegó a la conclusión que un 59% de los militares presentan alto niveles de burnout, un 23% ni veles medios de dicho síndrome, el 39% de ellos presentan cansancio emocional alto, incluyendo despersonalización y falta de realización

de personal. Recomendó tomar las medidas necesarias para ayudar al personal que salió con niveles altos de burnout de tal forma que se puedan desenvolver en actividades recreativas para cambiar la rutina de su trabajo.

En el artículo de “Estrés y Burnout en profesores” Moriana y Herruzco (2004), realizado en la ciudad de España, informa los resultados de los estudios descriptivos con diseños correlacionales que se realizaron en otros países con relación al estrés y burnout, también dan a conocer las principales investigaciones sobre variables de personalidad relacionadas con el estrés y burnout así como las consecuencias que trae el mismo a las personas que lo viven, indica las técnicas que se deben tomar en cuenta para prevenirlo en el ámbito educativo las cuales son de cognitivo-conductual, las psicodinámicas y otras de ejercicio físico. Concluyeron que hay varias limitaciones para realizar investigaciones por falta de acuerdo en la opinión que tienen los autores para la manipulación de variables dentro del contexto educativo, lo cual da como resultado que las mismas sean de tipo correlacional, en su opinión se debe prestar mayor atención a los primeros signos de que indique el estrés y burnout porque están relacionados con el absentismo, al darle importancia se tendrá una mejor salud tanto emocional como físicamente.

Las investigaciones mencionadas anteriormente muestran que el síndrome de burnout con el tiempo ha ido incrementando, con ello afecta a los colaboradores de las pequeñas y grandes empresas, sin embargo muchas de ellas no cuentan con programas específicos donde existan actividades para disminuir el estrés en los colaboradores. Si bien sabemos que el recurso humano es la parte más importante de toda organización si él no puede funcionar correctamente una empresa.

1.1 Burnout

1.1.1 Definición

Para Martínez (2010) el síndrome de burnout es la respuesta del organismo al estrés que se ha venido generando desde hace tiempo, a lo cual tiende a traer resultados negativos tanto para el individuo como para la institución donde labora. Este padecimiento afecta a cualquier persona sin importar la jerarquía en la que se encuentre, afecta desde a una ama de casa hasta un alto ejecutivo.

Buendía, Ramos (2001) define que el Burnout es la causa del estrés laboral, que se determina por confusión, deterioro y varios sentimientos de culpa cuando la persona no obtiene el éxito que esperaba en el ámbito laboral, lo cual tiende a provocarle una actitud rebelde con los compañeros de trabajo y clientes.

Gil-Monte (2011) señala que las principales causas del síndrome, son las exigencias que tienen los empresarios hacia los empleados, porque la competencia en el mercado laboral cada día va incrementando, con ello se les presiona para que den mejores resultados en un tiempo mínimo y utilizar los recursos que les brindan adecuadamente. El autor indica unos factores que son imprescindibles que explican el proceso del desarrollo del síndrome: Las exigencias de los altos mandos para satisfacer la demanda de los clientes, competencia en el mercado laboral, incrementar las ganancias, el reconocimiento por las funciones que realiza en su trabajo.

1.1.2 Historia de Burnout

Bosqued (2008) cita a Freudenberger que en el año 70 determino el síndrome de burnout aún no con este nombre sino como una patología que estaban pasando personas que laboraban para centros hospitalarios e instituciones de salud.

Con su experiencia en el área de psiquiatría Freudenberger estudiaba los casos que observaba en la mayoría de los colaboradores que llevaban un tiempo largo, más de un año se mostraban fatigados y con pocas energías, hasta estar agotados completamente, presentando ansiedad, un estado depresivo, baja motivación y actitud agresiva con los pacientes que atendían. Estos síntomas ya eran indicios de tener un problema serio tanto emocional como físicamente, los cuales preocupan porque la atención al paciente era pésima, se quejaban que no les brindaban un buen servicio.

Con el paso del tiempo Maslach (1982) le intereso estos casos que sin duda alguna habían incrementado, estudio a los que se dedicaban específicamente a laborar en centros hospitalarios calificando a los afectados de sobrecarga emocional y así surge el síndrome de burnout.

Por otro lado los síntomas que se presentan en el síndrome de burnout fueron dados a conocer después de su aparición:

A nivel físico: dolor de espalda, cuello, insomnio, fatiga, cansancio crónico, dolor de cabeza e hipertensión, entre otros padecimientos que se vuelven crónicos con el tiempo. Los dolores físicos afectan directamente a la persona, los cuales les imposibilitan trabajar tranquilos, ya que no pueden estar sentados y tampoco de pie, por el malestar que les causa.

Los cambios en la conducta son: hiperactividad, poco flexible, muestra rigidez, se aísla por completo, poco colaborador con los clientes, se ausenta del trabajo.

A nivel emocional: Se muestra irritable, incapacidad para expresar lo que siente o demostrar las emociones, se aburre con facilidad y se encuentra ansioso.

En lo que concierna a nivel cognitivo esta: En el área laboral se encuentra con baja realización personal, dificultad en el desempeño de las tareas que se le asignaron y con facilidad tiene fracasos en el ámbito laboral Gil-Monte (2011).

Bosqued (2008) Desde tiempos atrás el síndrome de burnout ya se presentaba como un inconveniente para las personas, más en los colaboradores del área de salud, que son los que sufrían de altos niveles de estrés. Con los años dicho síndrome ha ido evolucionando porque las exigencias en el mercado cada día son mayores, los clientes se quejan cuando muestran insatisfacción con los productos o servicios, los inversionistas quieren más ganancias, incluso los mismos colaboradores quieren ascender de puesto para ganar dinero extra sin importar que pongan en riesgo su salud.

Todas estas demandas han hecho que las personas se sometan a distintos riesgos que conllevan a una inestabilidad emocional, que se caracteriza por varios sentimientos que a su vez son negativos, puede estar una persona con buen estado de ánimo y por cualquier cosas por más significativa que sea le afecta. Esto tiende a crear confusión en lo que se hace con lo que realmente desea hacer el individuo.

Una persona inestable está viviendo sin querer en situaciones que no le permiten tener la capacidad de tomar decisiones que no le traigan consecuencias más adelante. Aparentan estar felices esa es la primera impresión que dan al tratarlas. Se manifiesta la inestabilidad de la siguiente manera según Bosqued:

Tristeza: Experimentan periodos cortos en los que se muestra tristeza sin ningún motivo, no tiene interés por alguna cosa y se irrita con toda facilidad.

Euforia: Cuando se encuentran eufóricos pueden entablar relaciones interpersonales fácilmente, atraen clientes a la empresa sin ningún problema, pero después de cierto tiempo si se mantienen eufóricos la persona con tanta facilidad empezara hacer un fastidio para los que están a su alrededor.

Ligereza: existen periodos en los que realiza rápidamente las tareas que les encargan y no se queja de nada, por lo contrario cuando está en un estado negativo, evade a como dé lugar toda responsabilidad que tenga en el puesto.

Escases de tolerancia: No tolera que los demás le hagan críticas constructivas cuando se equivoca, aunque los mismos tengan la razón, no acepta opiniones ni por respeto y pelea con facilidad si no se les lugar para que opinen.

Poco control: No tienen ningún control de las emociones, hacen y dicen lo que se les venga a la mente sin tomar en cuenta las consecuencias que les puede acarrear, los actos que realizan.

Continuando con Bosqued (2008) las personas inestables presentan dificultad superar los problemas que tengan en el transcurso de su vida; porque el estrés les afecta tanto que llegan a tener conflictos con la familia, los cuales descargan con la pareja y esto los conlleva a que terminen la relación, afecta negativamente el lugar de trabajo y amigos o personas que los rodean. En algunos casos son inseguros de lo que hacen y para ello necesitan el apoyo de todos para tomar una decisión correcta, porque tienen temor a equivocarse y ser señalados. La inestabilidad es un proceso donde el individuo no está consciente del padecimiento que tiene, es recomendable que en la empresa si notan que existe una persona con esas características se le apoye, se le haga ver que las acciones

que realiza no son del todo normales y que tarde o temprano el problema se va agravar, le puede costar el puesto de trabajo.

A la larga es una desventaja para la empresa el mantener a trabajadores estrazados e inconformes con la misma porque, al contratar a otra requiere de tiempo y dinero, ya que es un proceso largo por el que debe pasar el nuevo colaborador, hasta aprenderse por completo las funciones y responsabilidades que conllevan al estar en el puesto.

1.1.3 Gil-Monte (2011) Consejos para la relajación a corto plazo:

A corto plazo hay métodos que se pueden poner en práctica para estar relajados y brindar ayuda para combatir el síndrome de burnout, que pueden ser muy efectivos si se realizan diariamente. Se debe tener claro que el querer mejorar como persona es un factor motivante que sirve de mucho apoyo para superarlo, de esta forma ser el ejemplo para otros. A continuación algunos ejercicios de relajación:

A cada hora se debe levantarse de la silla donde se está trabajando o dejar de hacer las tareas e inhalar profundamente y exhalar, estirar el cuerpo durante dos minutos o más tiempo. En el tiempo de comida no pensar en los problemas o tareas pendientes por hacer, concentrarse en las cosas positivas por hacer. Escuchar música relajante, ayuda a estimular el cerebro y con ello tener una mejor concentración.

Auto motivarse con frases como lo lograre y si puedo hacerlo.

Realizar diariamente por lo menos 30 minutos de ejercicio, comiendo sanamente y tomar suficientes líquidos.

En la actualidad han realizaron estudios importantes sobre el síndrome aportando valiosa información, dando a conocer las causas, consecuencias, factores y el proceso de desarrollo del mismo. Sin duda alguna este síndrome ha venido desde años atrás y aún sigue en la actualidad se registran varios casos en diferentes instituciones, sin embargo los grandes empresarios no toman medidas para combatirlo. Por estas razones es importante que los colaboradores conozcan sobre el síndrome de burnout los jefes pueden dárselos a conocer cuando surja una capacitación, no necesariamente hablarles del tema, también lo pueden hacer a través de boletines donde se les informe sobre las

recomendaciones que dan los autores mencionados a cerca del síndrome y las consecuencias que puede traer en la vida laboral de la persona que lo llega a padecer. Los efectos en la salud pueden ser mortales si no se trata a tiempo y de la forma correcta Gil-Monte (2011)

1.1.4 Lo que no es el Síndrome de Burnout

Varias personas tienden a confundir el síndrome de burnout con el estrés leve, hablan de ello porque probablemente lo han escuchado de otros, están en lo correcto pero si no se trata a tiempo el problema se agrava y aparece el síndrome Bosqued (2008).

El exceso de estrés y la tensión son parámetros que en algún momento muchos han pasado dentro de la vida personal, laboral y estudiantil, pero que se puede combatir si se toman las medidas necesarias después de la etapa que transcurrió sin tomarse un tiempo libre para relajarse. Esto no es un indicio de tener ya el síndrome sino una alerta que tiene que tomarse en cuenta para no padecerlo se recomienda tener periodos para descansar y reponer las energías, con ello la persona retomara las tareas nuevamente con más entusiasmo y cumplir con lo establecido. Por el contrario cuando no se pueden tomar vacaciones porque el jefe no las da o no hay otra persona que cubra en el puesto, afectara de forma negativa al individuo, no puede cumplir eficientemente con todo y estará insatisfecho en el lugar donde labora.

El hecho de tener solo estrés no es burnout según el autor Melgosa (2004) menciona que el estrés es la respuesta que tiene el cuerpo ante los factores mencionados, se da por cualquier situación de origen físico o emocional. Incluso si se encuentra en una circunstancia que genere frustración o nerviosismo aumenta el estrés en la persona. El cuerpo puede sufrir severos daños si el estrés dura mucho tiempo y no hacemos nada por eliminarlo, cuando es leve se puede combatir pero si es crónico incluso las personas que lo padecen, deben visitar a un médico para que les de fármacos que alivien los dolores musculares que aparecen en esta etapa, con ello se sentirán un poco aliviados aunque no por completo hasta que desaparezcan todos los elementos que le están causando este mal.

En el estrés existen dos clases:

- ✓ Estrés agudo: Es cuando aparece rápidamente en un lapso de tiempo corto. Se experimenta en diversas situaciones cuando se debe entregar una tarea que le encarga el jefe, ver o experimentar un accidente de tránsito, peleas en la familia, amigos o en el trabajo.
Todas las personas en algún momento de su vida han pasado por alguna de estas situaciones que sin duda le han generado estrés, pero solo por un momento cuando ocurre el suceso o incluso hasta que se soluciona el problema.
- ✓ Estrés crónico: Este tipo de estrés es el que dura por más tiempo. Una persona puede sufrir de estrés cuando tienen varios factores que lo están molestando como problemas en el trabajo, en la familia, puede durar por meses incluso un año si no se trata. Algunos individuos se acostumbran a padecer de estrés sin fijarse de las consecuencias que puede traer a su salud.

Es importante tener claro la diferencia que existe entre el estrés y el síndrome de burnout, son dos elementos distintos aunque tengan algunas características en común, el estrés crónico altera la vida de toda persona, se recomienda que se visite a un médico para que le brinde un tratamiento adecuado según sea el caso que se presente y el tiempo que lleva con el problema Melgosa (2004).

Vivir con estrés tiene problemas en la salud mental y física, implica tener una serie de anomalías en el organismo. Afecta de forma directa las relaciones interpersonales, en la sociedad, en el trabajo y familia, no permite ver con claridad la realidad en la que se vive. El estar con estrés no solo afecta físicamente, también a nivel psicológico.

Bosqued (2008) cuidar de los colaboradores es la función principal de recursos humanos, pero cuando una empresa no cuenta con dicho departamento, entonces el encargado es el jefe inmediato de velar por las personas que tiene a su cargo, mantener buenas relaciones con los empleados ayuda a fomentar la confianza con los mismos y así tener la libertad de preguntarles cuando algo les afecta. Es evidente cuando un individuo no se encuentra bien se observa a través de su desempeño, si no rinde correctamente en

el trabajo es señal que algo no marcha bien y es allí donde se debe investigar las causas y tomar medidas para apoyarlo.

El estrés incluye las siguientes características

ESTRÉS CRONICO	SIGNOS DE MUCHO ESTRÉS
Problemas en el individuo presenta presión arterial alta.	Fallo en la memoria a corto o largo plazo.
Obesidad por comer por ansiedad.	Problemas de estreñimiento o diarrea.
Insuficiencia cardiaca	Cefaleas
Signos de depresión	Poca concentración al realizar una actividad.
Puede presentarse acné u otros problemas en la piel.	Problemas al tener relaciones sexuales.
En las mujeres puede presentarse problemas menstruales.	Dolores en el cuello.
	Cansancio o fatiga.
	Insomnio o dormir más del tiempo acostumbrado.
	Malestares frecuentes en el estómago.
	Abuso excesivo de alcohol u drogas.
	Aumento o disminución de peso.

Fuente: Bosqued (2008)

Las causas por las que aparece el estrés son distintas en cada individuo, no todos presentan el mismo nivel. Entre los indicios que fomentan el estrés están:

- ✓ El inicio de un empleo
- ✓ Cuando surge un despido imprevisto
- ✓ Al mudarse a otro lugar
- ✓ Un miembro nuevo en la familia
- ✓ Padecer de una enfermedad
- ✓ Problemas en la familia
- ✓ Problemas en el trabajo
- ✓ Terminar una relación

Estas son solo una de las causas existen muchas en realidad no todos experimentan los mismos problemas que lo conducen al estrés Melgosa (2004).

En qué momento se puede visitar un médico, es la pregunta que varios se hacen antes que la situación del factor estrés empeore, aunque parezca algo difícil de creer pero esta situación, lleva al suicidio a las personas si no encuentran salida al problema por el que están pasando.

Cuando existen varias razones en el que crea conveniente visitar a un médico por qué se siente totalmente abrumado por el estrés y esta desmejorado de salud, no hay que dudar en hacerlo, es mejor evitar cualquier confricación a tiempo, para que los síntomas no vayan a empeorar.

Estas son algunas causas por las que debe buscar ayuda inmediata:

- ✓ No tiene la capacidad para trabajar o realizar las labores domésticas.
- ✓ Sufre constantemente de pánico.
- ✓ Recuerda los eventos que fueron traumáticos.
- ✓ Sensación de pánico
- ✓ Vértigo
- ✓ Respiración agitada
- ✓ Su ritmo cardiaco se acelera sin que esté haciendo alguna actividad.

1.1.5 Evolución del Síndrome

La Comisión Ejecutiva Confederal UGT, (2006) describe el síndrome de burnout de la siguiente forma:

- ✓ Agotamiento o cansancio emocional: Hace referencia al cansancio emocional y físico, la incapacidad para comprender la situación en la que se encuentra, la cual no le permite asimilar las necesidades de las demás personas que están en su ámbito de trabajo. El colaborador empieza a presenciar impotencia para realizar las cosas, lo conduje a mantener pocas relaciones interpersonales no solo donde labora si no también con amigos y familia. Por las pocas energías que tienen durante esta fase el individuo le es imposible convivir con los demás, aunque quiera realizar otras actividades ya no puede no por falta de ganas si no porque siempre se encontrara en mal estado.
- ✓ Despersonalización: La actitud es completamente negativa de todo lo que realiza y lo que observa, como la falta de empatía con los clientes no le importa si las personas quedan satisfechas con el servicio que le brinda, se muestra irritable y poca motivación en el trabajo. Presenta otras actitudes como:
 - Ausencia en el trabajo
 - No asiste a las reuniones prolongadas
 - Evita el enfrentamiento con personas nuevas o atender a clientes.
 - Se muestra desinteresado y distante.

Estas actitudes puede presentar el individuo, los clientes son los que mayormente tienden a presenciarlo.

- ✓ Baja realización personal: Piensan de forma negativa en cuanto a la evaluación de lo que realizan en el trabajo, escasas de profesionalismo por baja autoestima a lo cual tienden a evitar completamente relaciones interpersonales, presentan una baja en la productividad y no tienen capacidad para trabajar bajo presión.

Así es como va evolucionando el síndrome en el organismo de la persona que lo padece, algunos casos donde llega hasta la última fase de despersonalización, sin embargo la persona no se da cuenta aun que lo tiene. Es increíble pero otras personas le hacen ver el problema que tiene no siempre el mismo se dará cuenta de la situación.

1.1.6 Fases del síndrome de burnout

UGT (2006) describe varias fases que se presentan en el síndrome de burnout que se deben de conocer para reconocer en cuál de ellas se encuentra el individuo cuando presenta el síndrome.

Idealismo: La persona posee la energía suficiente para realizar las tareas en el trabajo, pero no tiene conocimientos de lo que puede lograr con ellas si se propone realizar algo extraordinario. Tienden a sobrecargarse de tareas involucrándose en todas las actividades que realicen en la empresa ofreciéndose sin ningún compromiso, solamente como voluntario. Está completamente motivado en el trabajo y por todo lo que hace en el, pero viene la etapa del fracaso cuando no llega a cumplir con las tareas que se asignó y viene un sentimiento de culpa que provoca que poco a poco pase a la etapa siguiente de estancamiento.

Estancamiento: Empieza a ver la realidad de todo lo que pasa a su alrededor, todas las metas que se había planteado desde el inicio no puede cumplirlas, se posiciona en un lugar de víctima no obtiene lo que quería a pesar de todos los esfuerzos que a echo sobrecargándose de tareas, no encuentra un cierto equilibrio en lo que hace y lo que obtiene a cambio. Empieza a sentirse incapaz de resolver los problemas que se le presentan por muy fáciles que parezcan en el ámbito laboral y familiar, creando una mayor frustración en él.

Apatía: En esta fase la persona se vuelve intolerable, llega a ser insostenible porque cambia de actitud a cada cierto tiempo, moldea de manera repentina la conducta que posee, es un peligro cuando trabaja directamente con los clientes porque se muestra frio, distante y le da igual si los mismos están o no satisfechos después de atenderlos. Evita como de lugar factores que lo puedan estresar o simplemente se retira de la empresa para no realizarlos sin importarles que sus compañeros hagan el trabajo por el, evita todo lo que pueda agotarlo.

Utiliza cualquier excusa para defenderse si le llaman la atención, a pesar de estar consciente que tuvo la culpa por su mala conducta, falta de cumplimiento de las tareas, quejas de los clientes.

Distanciamiento: Es cuando la persona está totalmente frustrada dentro de su trabajo, mostrando actitudes que antes no se le veía, se muestra distante con los demás y se desvaloriza así misma en el ámbito laboral. Empieza nuevamente a dedicarle tiempo a su trabajo para ser alguien importante para la empresa.

Evita constantemente el enfrentamiento que pueda ser de carácter desafiante tanto con los clientes así como los jefes, no pone en riesgo su puesto de trabajo para no perderlo por ningún motivo.

1.1.7 Etapas del Síndrome de Burnout

UGT (2006) describe que estos cambios que sufren las personas con un mayor estrés pueden variar porque existen formas en la cual evoluciona con el tiempo el síndrome de burnout y con ello afectando principalmente la salud del que la padece, a continuación se describe las etapas en las que se produce el síndrome.

- ✓ Leve: Uno de los primeros síntomas que indican que el síndrome aparece es al despertarse por el cansancio, aparecen cefaleas, dolores de cuello o espalda, con el paso del tiempo estos padecimientos se vuelven crónicos.

- ✓ Moderado: El insomnio es el que afecta mayormente cuando se encuentran en esta etapa, poca atención y concentración a lo que se realiza y meditan cada vez que realizan una actividad. Presentan desapego, enojo, falta de interés de forma progresiva, el individuo tiene sentimientos de frustración, culpa y se evalúa de forma negativa.

- ✓ Grave: En este nivel las faltas de asistencia al trabajo incrementan y con ello la persona muestra hostilidad a las tareas, en algunos casos se empieza abusar del alcohol y a depender de fármacos.

- ✓ Extrema: Cuando se llega a esta situación se debe de prestar atención porque muestran un total aislamiento con depresión crónica que conduce a las personas a tener tendencias suicidas.

1.1.8 Principales causas del Burnout en el contexto organizacional

Álvarez (2011) el síndrome de Burnout aparece cuando se somete mucho tiempo a un nivel de estrés elevado el cual trae como consecuencia que la persona este inclinada a sufrirlo. Este tipo de estrés está estrictamente relacionado con el ámbito de trabajo, principalmente, por la relación que mantiene la persona con el tipo de clima laboral es el factor clave para que aparezca el síndrome.

Las causas que hacen que aparezca el síndrome están ligadas estrictamente con la duración del estrés, porque el mismo pasa por varias etapas donde el individuo presenta cambios de actitudes entre otros síntomas hasta llegar a tener el burnout.

Los agentes principales que ocasionan el burnout son:

- El tipo de funciones que desempeña en el puesto de trabajo
- La empresa para que labora o institución.
- Las personas con las que se relaciona el individuo esto incluye familia, amigos y compañeros de trabajo.

Entre otras causas según Álvarez (2011) están las siguientes:

Elementos que se interponen para el buen desempeño en el trabajo como la falta de recursos materiales y humanos.

Falta de alineación del colaborador con las metas de la empresa: Porque si las mismas no se cumplen esto le produce frustración en el trabajo.

Cuando no obtiene el éxito que esperaba en las labores que realiza: También lo lleva a sentirse frustrado y con ello aumentar el estrés haciéndolo un candidato más para el síndrome de burnout.

Falta de compañerismo y motivación: Los colaboradores que carecen de esto tienden a ser más negativos en lo que realizan, la motivación en el trabajo es una clave para el éxito de la persona.

Continuando con el autor la Negatividad en el trabajo: Por parte de los compañeros y jefes de las áreas de la empresa, no tienen claro los roles de cada uno en la organización, falta de colaboración por parte de los supervisores, entre otros.

Dinámica negativa en el lugar donde labora: Es el resultado de las interacciones con los jefes y compañeros de trabajo, no está claro quiénes son los jefes de cada departamento o área de la organización.

Falta de adaptación del colaborador con la empresa: no tiene clara las funciones que tiene que desempeñar en su puesto de trabajo según lo que indica el perfil. La persona debe de estar preparada académicamente para realizar correctamente las tareas que indican el puesto de trabajo, allí se ve la importancia de contratar a sujetos capacitados para trabajar.

Presión en el puesto de trabajo: Es cuando le exigen demasiado al colaborador sobrepasando el límite de la capacidad que posee, estas suelen ir de la mano con muchas tareas que a la larga son desagradables para él. Si hay mayor exigencia por lógica las responsabilidades aumentan para el colaborador, con ello el síndrome de burnout puede aparecer en poco tiempo, más cuando se le encargan varias tareas en un periodo corto.

Realización dentro del área de trabajo: Cuando las tareas son menores, la probabilidad de que un trabajador tenga el síndrome de burnout será menor, por el contrario si hay una sobre carga de tareas por realizar las probabilidades aumentan rápidamente. La realización de trabajo es lo que realmente hace el trabajador en las funciones del puesto alineado con las metas, objetivo, misión y visión de la empresa y hace lo posible para que los mismos se cumplan.

Información sobre una enfermedad: Al recibir una noticia sobre una enfermedad puede crear conflictos en el trabajador, le produce tensión y frustración, dependiendo de la gravedad en la que se encuentre. Algunos pueden presentar signos de negatividad, agresividad mientras que otros sufren de depresión generándoles un estrés que puede ser pasivo Álvarez (2011).

UGT (2006) Antigüedad en el puesto de trabajo: Afecta algunas personas el estar desempeñando el mismo puesto por varios años, el hecho de no ascender a otro puesto de trabajo es un factor estresante. Para otras personas no lo es, se acomodan al puesto de trabajo y se conforman con estar allí de por vida hasta la jubilación.

En las empresas es importante que le brinden la oportunidad de tener un plan de vida y carrera a todos los colaboradores sin importar el puesto que ocupen, motivarlos para que sigan preparándose académicamente y así poder estar en un puesto según sea el nivel académico que logren alcanzar.

Toma de decisiones: Involucrar a los colaboradores en la toma de decisiones aumenta la seguridad en ellos, se sienten con mayor responsabilidad y lo más importante que tengan realización personal, cuando un colaborador toma una buena decisión y con ello aporta de forma positiva en su trabajo mayor será la satisfacción que tiene, al realizar las tareas que se le han asignado. No se debe tomar en cuenta solo a los que pertenecen a los puestos altos por su nivel académico, hay también empleados que tienen un menor puesto pero el nivel de experiencia es mayor, lo cual es una ventaja para tomar buenas decisiones que repercuten en la empresa.

Apoyo en la empresa: Cuando mayor sea el apoyo que se recibe en la empresa por parte de los jefes y compañeros de trabajo, mayor será la satisfacción laboral, estar en un clima donde exista el compañerismo favorece a los empleados, no se sienten estresados, por el contrario cada día están motivados para ir a la empresa. Si no hay ningún tipo de incentivo los colaboradores solo trabajan por un salario y no darán un valor agregado cuando se lo piden, ponen excusas para retirarse a la hora que se termina la jornada laboral.

Expectativas en el área laboral: Está relacionado con el cumplimiento de las metas y objetivos que tiene la empresa, y que el trabajador se trazó hacia él, cuando no se llegan a cumplir el individuo tiene más probabilidades de padecer del síndrome por la frustración que le provoca al no poder cumplirlas. Está comprobado que los trabajadores que le ponen mayor importancia a los sucesos negativos o problemas del trabajo, presentan agotamiento emocional alto, Álvarez (2011).

Continuando con Álvarez (2011) Malas relaciones con los compañeros de trabajo: Las relaciones interpersonales en toda organización son importantes, entre mayor estabilidad hay, mejor será el clima laboral en la empresa. La estabilidad de cada colaborador es problema del jefe, porque él debe de velar que exista un buen equipo y que no hallan conflictos entre ellos, manteniendo la unión entre los mismos.

Inflexibilidad: Las empresas que están regidas por normas y no hay manera de moldearlas son las que más tienen trabajadores estresados, no existe ninguna posibilidad en la cual los colaboradores puedan opinar cuando surge un problema. Dichas normas fueron establecidas por los altos mandos, en varias empresas esto no les permite crecer dentro del mercado laboral porque no aceptan la opinión de nadie.

Inestabilidad económica: Una empresa con inestabilidad económica no puede expandirse en el mercado por falta de recursos tanto económicos y humanos, los trabajadores se sienten insatisfechos cuando no les pagan a tiempo o pasan meses sin pagarles, también cuando no hay un contrato de por medio que establezca el tiempo que van a elaborar para la empresa, no es conveniente estar en estas circunstancias cuando se va un trabajador insatisfecho puede que hable mal de la empresa y en el futuro las personas no quieran laborar allí por las condiciones en las que se encuentra.

Satisfacción laboral: Está compuesta por todos los factores negativos que existen dentro de la empresa como falta de apoyo de los jefes, inestabilidad económica, clima laboral desagradable, malas relaciones interpersonales, condiciones de trabajo inadecuadas, incentivos escasos entre otros, pueden afectar la satisfacción en el trabajador y con ello desmotivándolo por completo y aumentando el estrés.

Autonomía: Toda persona debe de tener la capacidad para tomar las decisiones que crea conveniente sin la introversión de terceros, se puede dar una opinión congruente acerca de una situación, pero no intervenir por completo si se va a tomar decisiones que impliquen riesgos, cuando alguien es totalmente autónomo, se eleva su autoestima y capacidad para realizar las cosas. Cuando surgen inconvenientes y no se encuentra un supervisor el que es autónomo sabrá qué acciones realizar en caso de emergencias y ara lo correcto.

Compromiso con la empresa: El compromiso que se adquiere con el trabajo ayuda al trabajador a sentirse dedicado por completo con las tareas que realiza, poner su mayor esfuerzo por realizar las cosas a la perfección y con ello sentirse realizado, alcanzando las metas de la empresa, cuando menor es el compromiso que tiene mayor es la posibilidad de que aparezca el síndrome, también el jefe inmediato puede ayudarlo a lograr un mejor compromiso con la organización.

Escases de apoyo: Escases de apoyo por parte de los supervisores y compañeros de trabajo pueden causar pánico en el trabajador, al momento de una reunión o solucionar problemas no tendrá la capacidad de opinar por miedo a recibir críticas por parte de ellos, se sentirá menospreciado, intimidado y lo cual le impedirá pedirle una segunda opinión a sus compañeros, incluso en la hora de almuerzo preferirá estar solo aunque todos estén en el mismo lugar.

Desafío en la empresa o lugar de trabajo: Es cuando el colaborador en el lugar de trabajo, le exigen constantemente y tiene que demostrar ante todos que posee la suficiente capacidad para desenvolverse correctamente en las funciones que realiza. Cuando mayor es la responsabilidad que tiene la persona más padece de estrés que en un periodo de tiempo se vuelve crónico y con ello aparece el síndrome.

Dentro de una empresa pueden ser varias las causas que conducen a los trabajadores a padecer del síndrome de burnout, todo esto es el resultado de las condiciones que le puedan generar estrés en el trabajo. El resultado puede ser la pérdida de su puesto de trabajo y alteraciones en la salud.

El síndrome de burnout se posiciona en las relaciones interpersonales con los clientes y compañeros de trabajo, porque cuando se muestra completamente agotado el trabajador el cliente lo puede percibir máximo cuando surge una incertidumbre por resolver entre ambos la persona es incapaz de darle una solución rápida a un problema.

Los factores que ocasionan el burnout pueden ser varios, no precisamente tienen que ser los agentes mencionados anteriormente, porque cada persona lo experimenta de forma diferente según el estilo de vida que lleve y el puesto de trabajo que desempeñe. No se debe olvidar que también un ama de casa puede padecer de este síndrome

1.1.9 Clases de Burnout

Para UGT (2006) existen dos tipos del síndrome de burnout que aparecen por la antigüedad de conceptualización del mismo, que son los siguientes:

Burnout activo: Se identifica por el estado de una conducta en la cual el sujeto se encuentra asertivo y está relacionada con los elementos de la empresa, pueden ser tanto externos como internos según la profesión en que se desenvuelva.

Burnout pasivo: En este tipo las emociones se caracterizan porque el sujeto muestra indiferencia en el lugar de trabajo se relaciona con componentes de carácter internos psicosociales.

1.1.10 Prevención del Burnout

Fernández (2009) el síndrome de burnout se puede prevenir tomando en cuenta las medidas necesarias a los primeros síntomas de estrés, es necesario prestar atención a los cambios emocionales que sufren las personas para que el problema no se agrave, de tal forma que se pueda volver crónico.

Todas las estrategias que se utilicen para evitar el estrés ayudan a evitar el burnout. Es importante tener un equilibrio en el trabajo, con los amigos, familia y aprovechar el tiempo libre para salir de la rutina e involucrarse en otras actividades.

Reuniones en el lugar de trabajo: Durante las reuniones sirve de apoyo al relacionarse con los compañeros y así mismo tratar los problemas que estén afectando en la empresa, se deben tomar en cuenta las estrategias que se consideran necesarias para solucionarlos en conjunto.

Durante las reuniones el jefe de cada área tiene la oportunidad de reconocer el buen desempeño de los colaboradores de esta forma no solo los motiva, también hace que se sienta parte de la empresa.

Descubrir lo que afecta: Meditar lo que hace daño y todo lo que contribuye al estrés, cambiar lo negativo en el trabajo. Muchos se hacen cargo de todas las tareas que hay que realizar en donde laboran por quedar bien con el jefe, es el mayor error que puedan cometer, porque la sobre carga laboral solo aumenta el estrés.

Aprovechar el tiempo libre: Relajarse en el tiempo libre, compartiendo con las personas que nos rodean, visitar lugares nuevos con los amigos o familia, cuidar de las relaciones que mantenemos con los demás, sin embargo no se debe comprometer mucho con las mismas. Una alimentación sana y ejercicio de vez en cuando ayuda a mantenerse relajado y evita el estrés en exceso.

Cognitivo-conductual: Separar la vida personal de lo laboral, los problemas que surgen dentro del trabajo no se deben mezclar con la familia y viceversa. Existen ejercicios centrados en técnicas de relajación para evitar la sobrecarga de estrés, que se pueden poner en práctica para llevar una vida saludable y así evitar el síndrome de burnout.

Grupos de apoyo: El principal objetivo es buscar un grupo que sirva de apoyo para compartir los sentimientos e ideas que se tenga, la persona afecta se sentirá comprendida al momento que otros lo escuchen y con ello puede tomar los consejos que le brinden para tratar el síndrome.

Fernández (2009) Intervención por parte de la empresa o institución: Los encargados de cada área de trabajo conocen a los empleados según sea el tiempo en el que el mismo se encuentra laborando, tienen la capacidad para ver los cambios conductuales que

sufren, es importante que no solo observen si no también que tomen cartas en el asunto, la relación entre el empleado y el jefe cuenta. El jefe puede hablar con la persona e investigar las causas que lo conllevan a sentirse insatisfecho con lo que realiza es de gran apoyo que interceda a tiempo.

En la actualidad existe diversidad de técnicas que son útiles y no requieren de mayor tiempo y costos altos, todo depende de la motivación de las personas para salir del problema en el que se encuentran. Las condiciones laborales tienen que ver con la motivación de cada empleado por eso es importante brindarles a los colaboradores un lugar adecuado.

1.1.11 Diagnóstico del síndrome de Burnout

Para determinar un diagnóstico definitivo según Fernández (2009) se debe de tomar en cuenta las siguientes características que se presentan durante el síndrome de burnout en la persona que lo padece.

El individuo que sufre del síndrome de burnout padece de malestares físicos y emocionales lo cual los conduje a visitar a un especialista en este caso un médico que descartara cualquier enfermedad que está relacionada con los malestares que presenta la persona afectada. Si en dado caso no encuentra ninguna relación con la dolencia, puede visitar a un psicólogo para una segunda opinión, el mismo tratara todo problema de ámbito laboral, familiar y social hasta descartar lo que le afecta.

Se deben de descartar estos padecimientos que pueden ser las posibles causas de los malestares que tiene el individuo:

- ✓ Depresión
- ✓ Dolores musculares
- ✓ Fatiga crónica
- ✓ Trastornos relacionados con pánico
- ✓ Trastornos en el sueño

Depresión: Es cuando el individuo tiene una actitud completamente negativa se siente triste, aislado de los demás, melancólico. Este mal afecta a cualquier persona sin importar la edad o a que se dedica.

Dolores musculares: Los dolores musculares aparecen por causa de enfermedades como la fibromialgia que se presenta con fuertes dolores que se agravan cuando hay mayor estrés en el cuerpo.

Fatiga crónica: Es un estado en el cual se presenta un malestar de cansancio, agotamiento tanto físicamente como mental, que puede durar hasta más de seis meses según sea el caso.

Trastornos relacionados con pánico: Se puede experimentar fobia algún tipo de animal, este trastorno afecta la vida de las personas de tal forma que la persona ya no quiera salir de la casa y abandona por completo el trabajo. Es necesario que se someta a un tratamiento para superarlo y realizar las actividades sin ningún inconveniente.

Trastornos en el sueño: El trastorno del sueño afecta gravemente al que lo padece por el desorden que lleva en su vida, interfiere en el estado físico, emocional y mental del individuo y con ello aislándolo de los demás.

1.1.12 Burnout y Estrés

Gil-Monte (2011) define el estrés como la reacción funcional que tiene el organismo por la sobrecarga de trabajo, el estrés no puede verse como un inconveniente si no como un estímulo al cual se debe prestar atención a tiempo, antes de que sea un verdadero inconveniente para desenvolverse con éxito en el trabajo. El ambiente de trabajo, el trabajo en exceso, los problemas económicos y otros factores traen como consecuencia que la persona se muestre enojada y este siempre a la defensiva.

El estrés no siempre se muestra igual en todas las personas, cada una tiene diferentes formas de expresarlo, para una persona el estrés puede afectarle gravemente y a otra es algo inofensivo.

Diferencias entre estrés y burnout

Existen varias diferencias sobre el estrés y el burnout, si bien se sabe que son dos cosas muy diferentes no solo por los síntomas también por la forma en que se presenta y las etapas que conlleva cada una.

DIFERENCIAS	
ESTRÉS	BURNOUT
Importancia a los problemas	Falta de importancia a los problemas
Hiperactividad en las emociones	Torpeza en las emociones
Daño fisiológico	Daño emocional
Falta de energía	Baja motivación y baja energía mental
Depresión que afecta al organismo	Depresión que conlleva a tristeza
Tiende a tener algún efecto positivo	Todo le parece negativo

Gil-Monte (2011)

1.1.13 Burnout en la empresa

Para los gerentes de las pequeñas y grandes empresas el mantener a los colaboradores motivados y desempeñándose con éxito en la empresa es una ventaja en el mercado laboral, por ende deben de tomar medidas para evitar que tengan el síndrome, muchos piensan rápidamente en capacitaciones e incentivarlos monetariamente, pero no es del todo suficiente, veremos unos factores que se pueden tomar en cuenta según Álvarez (2011).

- ✓ Evaluar en un determinado tiempo los objetivos de la empresa con el fin de verificar si son alcanzables, conmensurables y realistas. Deben evaluarse junto con la evaluación del desempeño y descripciones de puestos.

- ✓ Promover la seguridad en el trabajo, creando estrategias en lo concierne al proceso de contratación.
- ✓ Mejorar los roles de cada colaborador, brindando retroalimentación después de la evaluación de desempeño.
- ✓ Dejar claro quiénes son los altos mandos en la empresa y la responsabilidad que tiene cada uno de los trabajadores en el puesto de trabajo, es necesario que esto se le indique principalmente cuando hay un nuevo colaborador.
- ✓ Implementar estrategias para mejorar la creatividad en el trabajo, lo cual debe ir alineado al verificar periódicamente como se encuentra estructurada la empresa, los puestos que existen junto con la importancia de los mismos y los procesos.
- ✓ Analizar las actitudes que sean indicios de estrés y la sobre carga de tareas, también distribuir las responsabilidades. Prestar atención de cuantas horas realiza el trabajador extras e investigar las necesidades que lo conllevan a hacerlo.
- ✓ Evaluar el clima laboral y ver cómo se puede mejorar para tener en la organización un ambiente agradable.
- ✓ Motivar el equipo de trabajo enseñándoles que deben tener compañerismo y aplicar los valores organizacionales propiciando un mejor ambiente en el trabajo.
- ✓ Fortalecer las relaciones interpersonales entre los compañeros de trabajo para que no exista envidia en los mismos.
- ✓ Prestar atención a las conductas inadecuadas mayormente aquellas que creamos que requieren de atención inmediata dentro de la organización, evaluar si los clientes están satisfechos con los productos o servicios que prestan a través de boletas o entrevistas directas, son factores que nos indican si todo marcha bien en la empresa o requiere de ayuda.

Álvarez (2011) Existen diferentes instrumentos que brindan una buena utilidad para saber cuántos de los empleados sufren del síndrome de burnout, entre ellos están el MBI o Inventario Maslach. La misma empresa puede diseñar la herramienta que crea conveniente según el contexto en el que se encuentre.

Si se emplean correctamente las estrategias mencionadas anteriormente, se puede evitar que el personal tenga el síndrome de burnout y con ello ahorrar tiempo que se pierde cuando un trabajador se enferma, se incrementan las ventas si todos están alineados con los objetivos de la organización.

1.1.14 Perfil del colaborador con el Síndrome de Burnout

Anteriormente se observó el diagnóstico que indica el síndrome de burnout, pero en la empresa o institución el supervisor, también puede ver cuando uno de los empleados que tiene a cargo, empieza a mostrar el síndrome.

No es difícil diagnosticarlo en la empresa cuando se presta atención a todos los detalles que sean indicios de que uno de los colaboradores este padeciendo de alguna enfermedad no precisamente de dicho síndrome. Pero ahora hablaremos de ello tomando en cuenta las características que presenta el sujeto.

Son tres los síntomas principales que presenta según Gil-Monte (2011):

Agotamiento intenso: Falta de energías para realizar una tarea, no por pereza o porque no lo quiera hacer sino que no puede por sentirse fatigado.

Despersonalización en el trabajo: Desapego por el lugar de trabajo, la actitud que toma es completamente negativa y difícil de entender.

Baja autoeficacia: Falta de realización personal del trabajador.

Estas características están estrictamente asociadas con otras que se han mencionado anteriormente como la tristeza, ansiedad, ausentismo en el trabajo, alteraciones en la conducta. En conclusión cuando el burnout tiene mucho tiempo en nuestro organismo

aparecen problemas que afectan la salud que suelen ser insomnio, cefaleas y problemas en el estómago.

Se entiende que el síndrome de burnout comúnmente conocido como síndrome de quemarse en el trabajo, es una condición como resultado de una sobre carga de actividades laborales, adjunto a ello la poca capacidad para manejar el estrés y la ansiedad, se tiene como resultado un agotamiento de la psique, que da lugar a un cansancio corporal que conlleva un deterioro de la vida laboral, del rendimiento, de la calidad, pero sobre todo de la vida personal del que la padece, aunque su diagnóstico no es siempre a tiempo.

El compromiso que tiene cada empresa hacia los colaboradores es mayor a medida de que la misma va creciendo en el mercado laboral, las exigencias van incrementando según el gusto de los consumidores, la sobre carga laboral es mayor y el estrés generado evoluciona drásticamente.

Extrapolar estos datos de la doctrina a la práctica es obligación laboral y moral de la institución, no solo con el sentido humanista, sino protegiendo su capital más importante siendo esta el recurso humano, esto es posible gracia a los organización efectiva, el control efectivo de las tareas, incluyendo actividades anti estrés, y en ciertas ocacione capacitaciones sobre tácticas para combatir el estrés laboral, pero más importante aún es mantener un ambiente laboral optimo que contribuya al compañerismo, los beneficios de estas acciones ser podrán ver reflejados en el constante desempeño de los colaboradores, aumentando así la estabilidad y desarrollo de la empresa, la cual podrá ser más competente e innovador ante las necesidades de sus clientes.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En este momento de la historia se vive en una sociedad mucho más modernizada y globalizada en conexión constante con el mundo, avanza rápido y la adaptación es la única manera de competir con ello, singularmente en el ámbito laboral presenta un perfil más exigente, competitivo, extenuante debido a la globalización que trae consigo mucha más competencia y sobre todo exigencias para cumplir con las metas laborales, hoy en día se compite con el mundo, del mismo modo las transfiguraciones psicosociales y económicas dan lugar a la creación, fortalecimiento y modernización de las organizaciones laborales, como resultado esto genera presión a las empresas que cada vez más competitivas y a su vez a los empleados.

Como consecuencia en las personas se presenta un síndrome conocido como Burnout o bien el síndrome de quemarse en el trabajo, que básicamente se puede entender como una sobrecarga de estrés producto de la constante presión laboral y la cual tiene repercusiones negativas no solo en su calidad como empleado sino también en la aparición de patologías relacionadas con la salud, por ende es importante monitorear los niveles de estrés en los colaboradores con la finalidad de evitar la aparición de este síndrome, que no únicamente perjudica al portador, de igual manera puede llegar a afectar las actividades de la institución, en la calidad, eficacia, rotación, accidentes laborales, ausentismo, rendimiento, productividad, entre otros.

La salud ocupacional tiene como finalidad establecer parámetros para evitar este tipo de síntomas que afectan a los empleados, pero también relacionados con la productividad de la empresa, tomando en cuenta las destrezas, habilidades, y competencias que este contribuye a dicha organización.

En Guatemala lamentablemente se ofrece generalmente entornos laborales poco supervisados, por ende los derechos laborales y humanos de ley son a veces ignoradas, son poco propicias para ver y prevenir los riesgos psicosociales al recurso humano como producto de las múltiples exigencias. Las empresas suelen no preocuparse por los colaboradores, solo les exigen y sobrecargan de tareas que a la larga les afecta físicamente como emocionalmente, en algunas empresas ya le están prestando mayor atención al factor estrés que conduce rápidamente si no se trata al síndrome de burnout.

Como resultado de las exposiciones anteriores surge la siguiente interrogante:

¿Cuáles son los niveles de Burnout en una empresa de Bienes y Raíces ubicada en Retalhuleu?

2.1 Objetivos:

2.1.1 Objetivo general

Determinar los niveles de Burnout en los colaboradores de una empresa de Bienes y Raíces

2.1.2 Objetivos específicos

- ✓ Verificar como se manifiesta el agotamiento emocional en los colaboradores de la empresa.
- ✓ Determinar el grado de despersonalización que tienen actualmente los colaboradores dentro de la empresa.
- ✓ Identificar el nivel de realización personal en los colaboradores.

2.2 Variables de estudio:

Síndrome de Burnout

2.3 Definición conceptual de la Variable de Estudio:

Buendía, Ramos (2001) define que el Burnout es la causa del estrés laboral, que se determina por confusión, deterioro y varios sentimientos de culpa cuando la persona no obtiene el éxito que esperaba en el ámbito laboral, lo cual tiende a provocarle una actitud rebelde con los compañeros de trabajo y clientes.

Gil-Monte (2011) señala que las principales causas del síndrome, son las exigencias que tienen los empresarios hacia los empleados, porque la competencia en el mercado laboral cada día va incrementando, con ello se les presiona para que den mejores resultados en un tiempo mínimo y utilizar los recursos que les brindan adecuadamente. El

autor indica unos factores que son imprescindibles que explican el proceso del desarrollo del síndrome: Las exigencias de los altos mandos para satisfacer la demanda de los clientes, competencia en el mercado laboral, incrementar las ganancias, el reconocimiento por las funciones que realiza en su trabajo.

Definición Operacional de las variables

Para medir los niveles de Síndrome de Burnout en una empresa de Bienes y Raíces se establecerá por medio de los resultados obtenidos aplicando el cuestionario Maslach de 1986 que es uno de los instrumentos más utilizados, porque tiene una escala de fiabilidad del noventa por ciento. El instrumento mide el constructo Burnout a través de los factores:

Agotamiento Emocional (EA)

Despersonalización (D)

Realización Personal (RP)

2.4 Alcances y límites

La presente investigación sobre Burnout en los colaboradores abarco a una empresa de Bienes y Raíces, la cual se encuentra ubicada en el departamento de Retalhuleu, no se hizo ninguna distinción en el nivel académico y se tomaron en cuenta las personas tanto de género masculino como femenino.

El estudio se limitó a conocer el Burnout en los Colaboradores de una Empresa de Bienes y Raíces, incluyendo a los colaboradores que laboran en el departamento de ventas. Los resultados de la investigación son válidos únicamente para la empresa, por lo que no son generalizables a otras muestras o poblaciones.

2.5 Aporte

El presente trabajo de investigación sobre el Burnout en una empresa de Bienes y Raíces tuvo los aportes siguientes:

- ✓ Al país, para que los gerentes de recursos humanos puedan tomar en cuenta sobre la importancia de mantener a los colaboradores en buen estado tanto físicamente como mentalmente, para mantener la estabilidad laboral.
- ✓ A la empresa, se le presentara los resultados, para que tomen las medidas que sean necesarias en los colaboradores para mejorar y crecer dentro del mercado laboral
- ✓ Para la sociedad, proporcionando información valiosa que pueden aplicar en su lugar de trabajo, así mismo incitándolos a estar bien tanto físicamente como psicológicamente.
- ✓ A la Universidad Rafael Landívar, que sea una guía para que los estudiantes que tienen que realizar un trabajo similar les pueda facilitar en su investigación.
- ✓ Para la Facultad de Humanidades, específicamente a la carrera de Psicología Industrial/Organizacional, lograr que el estudio realizado despierte interés en los estudiantes en dicha área y así ampliar la calidad de las intervenciones.

III. MÉTODO

3.1 Sujetos

La presente investigación se realizó en una Empresa de Bienes Raíces ubicada en el departamento de Retalhuleu, evaluando Burnout en los colaboradores de una empresa de Bienes Raíces. La muestra estuvo conformada por 30 colaboradores, pertenecientes 100% de los colaboradores del departamento de ventas de la empresa.

Cantidad de población estudiada del departamento de Ventas.

Tabla 3.1.1 Cantidad de colaboradores por género.

Género	Cantidad
Femenino	16
Masculino	14
Total	30

Tabla 3.1.2 Cantidad de colaboradores por Nivel académico.

Nivel Académico	Cantidad
Primaria	0
Nivel medio	4
Diversificado	10
Universitario	16
Total	30

3.2 Instrumento

Para realizar la medición de Burnout se utilizó el cuestionario Maslach (1986), es un instrumento más utilizado, ya que tiene una escala de fiabilidad del 90%.

El cuestionario Maslach se realiza en 10 a 15 minutos y mide los 3 aspectos del síndrome: Cansancio emocional, despersonalización, realización personal. Con respecto a las puntuaciones se consideran bajas las por debajo de 34, altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera permiten diagnosticar el trastorno.

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

La clasificación de las afirmaciones es la siguiente:

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

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

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

La escala se mide según los siguientes rangos:

0 = Nunca

1 = Pocas veces al año o menos

2 = Una vez al mes o menos

3 = Unas pocas veces al mes o menos

4 = Una vez a la semana

5 = Pocas veces a la semana.

6 = Todos los días, se consideran que las puntuaciones del MBI son bajas entre 1 y 33. Puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero definen el síndrome.

3.3 Procedimiento

- ✓ Selección de un tema para realizar el proyecto.
- ✓ Presentación de los temas ante el catedrático del curso para su debida aprobación y así elegir uno de ellos.
- ✓ Elaboración de una solicitud dirigida a la empresa para realizar él es estudio con el tema correspondiente.
- ✓ Se procedió a la entrega de la solicitud con el encargado de la empresa para su debida aprobación.
- ✓ Se recolecto la información que sea necesaria a través de los instrumentos para el trabajo de campo.
- ✓ Se tabularon los datos recaudados para dar por terminado el trabajo de campo, con las herramientas utilizadas.
- ✓ Análisis de la información y la respectiva correlación de las variables.
- ✓ Se presentaron los resultados, cumpliendo con los objetivos que se establecieron al inicio de la investigación.
- ✓ Se procedió a la discusión de resultados, corrigiendo por última vez marco teórico y antecedentes.
- ✓ Para finalizar la investigación se redactaron las conclusiones y recomendaciones, de acuerdo a los resultados obtenidos.

3.4 Tipo, diseño y metodología estadística

La presente investigación fue de tipo descriptivo transversal, Hernández, Fernández y Baptista (2006) es un estudio que describe los fenómenos, detallando de un modo sistemático una situación o área de interés.

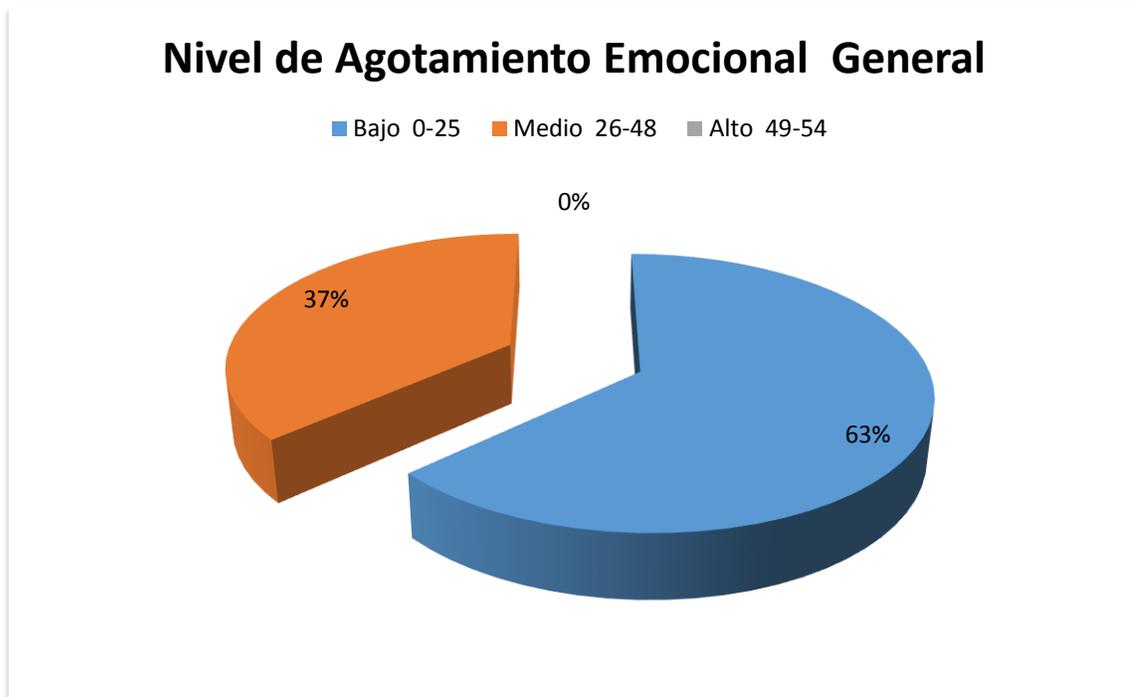
Para tabular e interpretar los datos obtenidos a través del cuestionario que se les aplicó a los colaboradores implicados en la presente investigación, se realizó a través de cuadros de frecuencia y datos porcentuales a través del programa Microsoft Excel.

IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En la presente sección se describe detalladamente los resultados que se obtuvieron después de la aplicación del Test de Maslach con el objetivo de medir los niveles de Burnout que tienen actualmente los colaboradores dentro de una empresa de Bienes y Raíces del departamento de Retalhuleu.

Tabla 4.1 Escala de Agotamiento Emocional (AE)

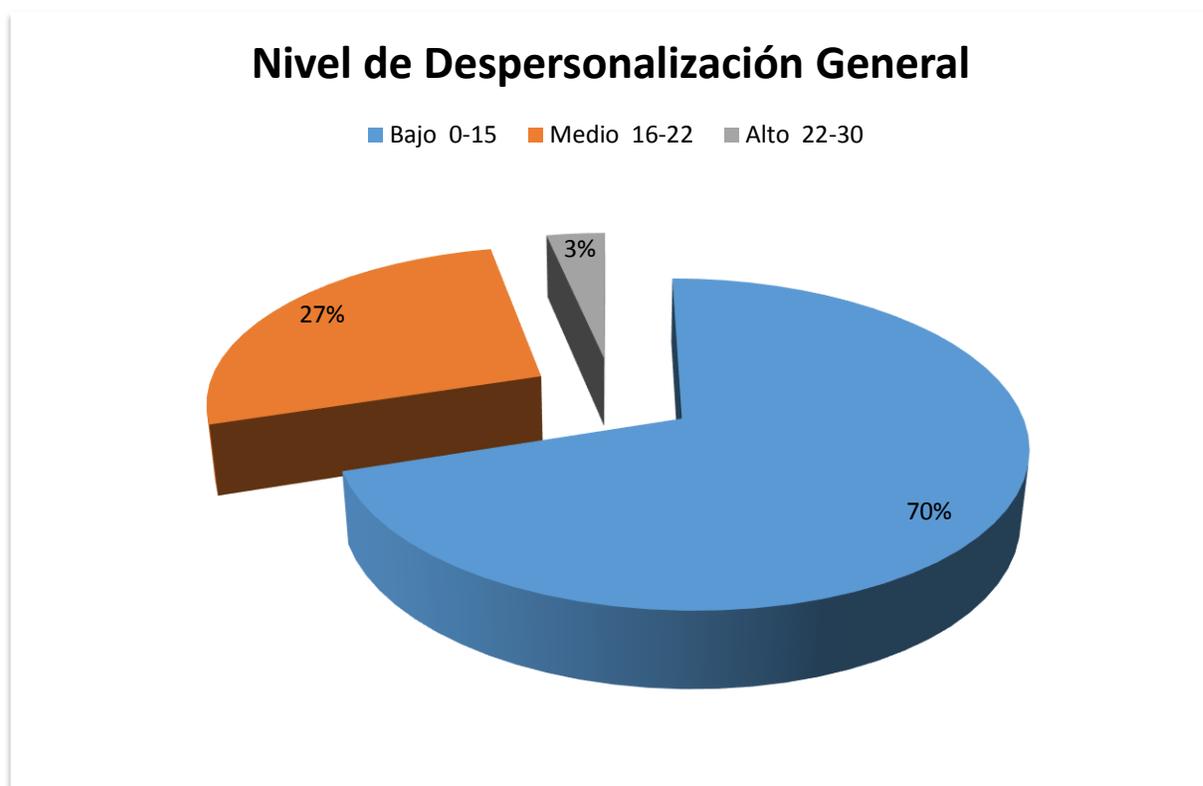
Escala de Agotamiento Emocional General				
Nivel según Maslach	Puntuaciones de escala de Maslach	Personas por nivel	Porcentaje obtenido	Puntuación media
Bajo	0-25	19	63%	19.47
Medio	26-48	11	37%	27.36
Alto	49-54	0	0%	0



Según la escala de medición de Maslach, de las personas entrevistadas el 63% se encuentra en un nivel bajo de agotamiento emocional general, el 37% se encuentra con un nivel de Agotamiento emocional General Medio, mientras que según el rango de puntuaciones, ninguna persona se encuentra en un nivel alto el cual es un buen indicador para la empresa.

Tabla 4.2 Escala de Despersonalización General

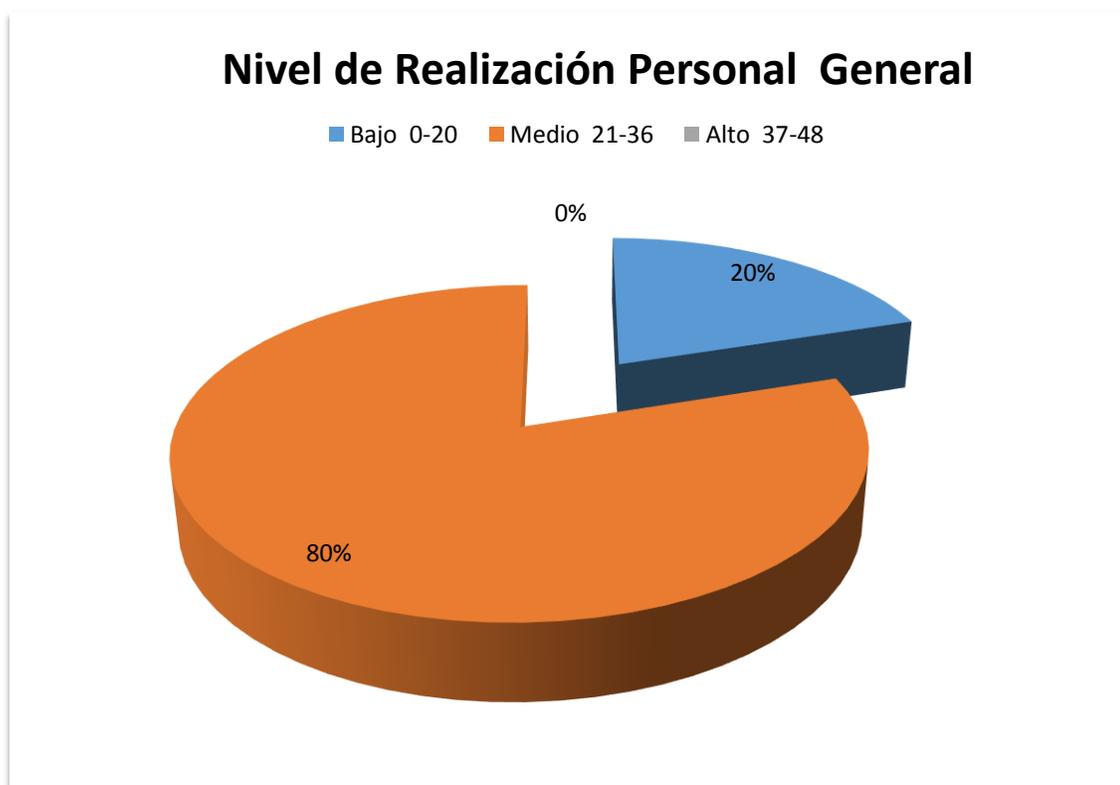
Escala de Despersonalización General				
Nivel según Maslach	Puntuaciones de escala de Maslach	Personas por nivel	Porcentaje obtenido	Puntuación media
Bajo	0-15	21	70%	10.05
Medio	16-22	8	27%	17.63
Alto	22-30	1	3%	25



Según los niveles de medición de Maslach en el Nivel de Despersonalización General, de las personas entrevistadas el 70% se encuentra en un nivel bajo, el 27% se encuentra con un nivel Medio, y en el nivel Alto encontramos un 3%.

Tabla 4.3 Escala de Realización Personal General

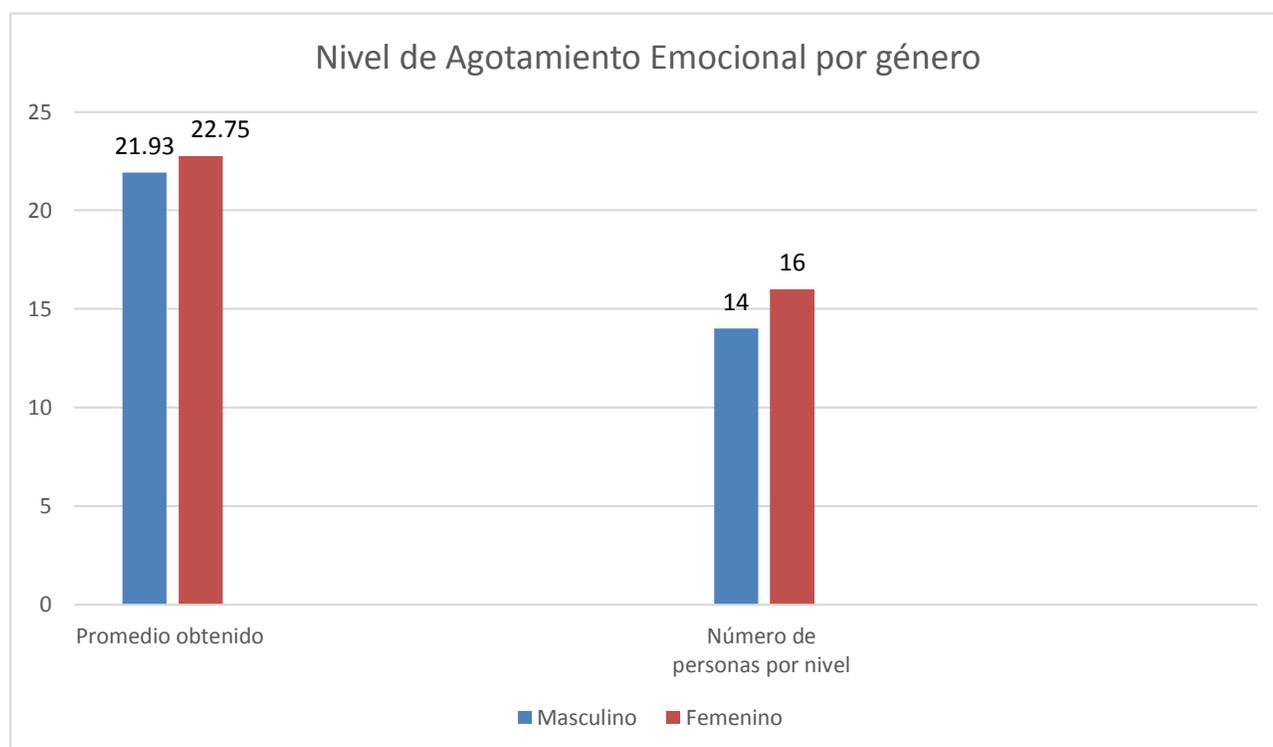
Escala de Realización Personal General					
Nivel según Maslach	Puntuaciones de escala de Maslach	Personas por nivel	Porcentaje obtenido	Puntuación media	
Bajo	0-20	6	20%	16.33	
Medio	21-36	24	80%	27.58	
Alto	37-48	0	0%	0	



Los resultados de Realización Personal General se observó que el 20% se encuentra en un nivel bajo, el 80% de se encuentra en un nivel de Realización Medio, mientras que en el nivel alto no se encuentra ninguna persona.

Tabla 4.4 Escala de Agotamiento Emocional (AE) por género.

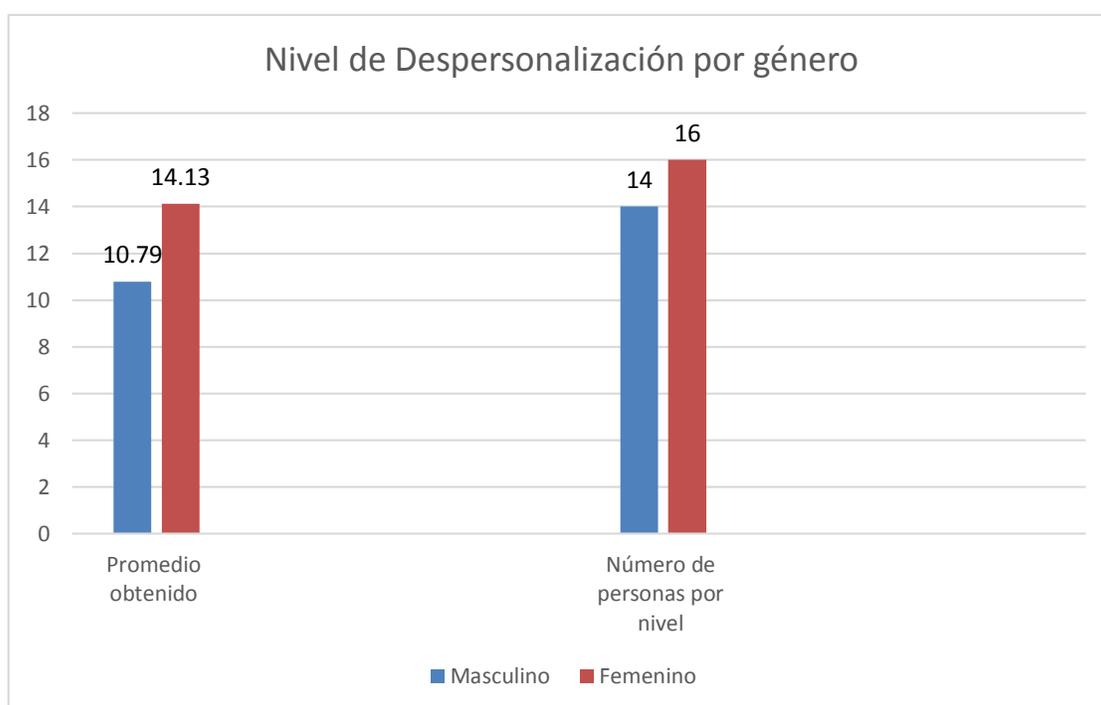
Nivel de Agotamiento Emocional por género					
Nivel según Maslach	Puntuaciones de escala de Maslach	Género	Puntuación media	Porcentaje obtenido	Personas por nivel
Bajo	0-25	Masculino	21.93	49%	14
		Femenino	22.75	51%	16
Medio	26-48	Masculino / Femenino	0	0	0
Alto	49-54	Masculino / Femenino	0	0	0



En la escala de Agotamiento Emocional por Género se puede observar, que la puntuación obtenida en el género masculino es de 21.93 equivalente a 14 personas, con un porcentaje de 49% y el femenino la puntuación media es 22.75 que pertenece a 16 personas con un 51% de la muestra donde ambos géneros se ubican en el nivel bajo.

Tabla 4.5 Escala de Despersonalización por género

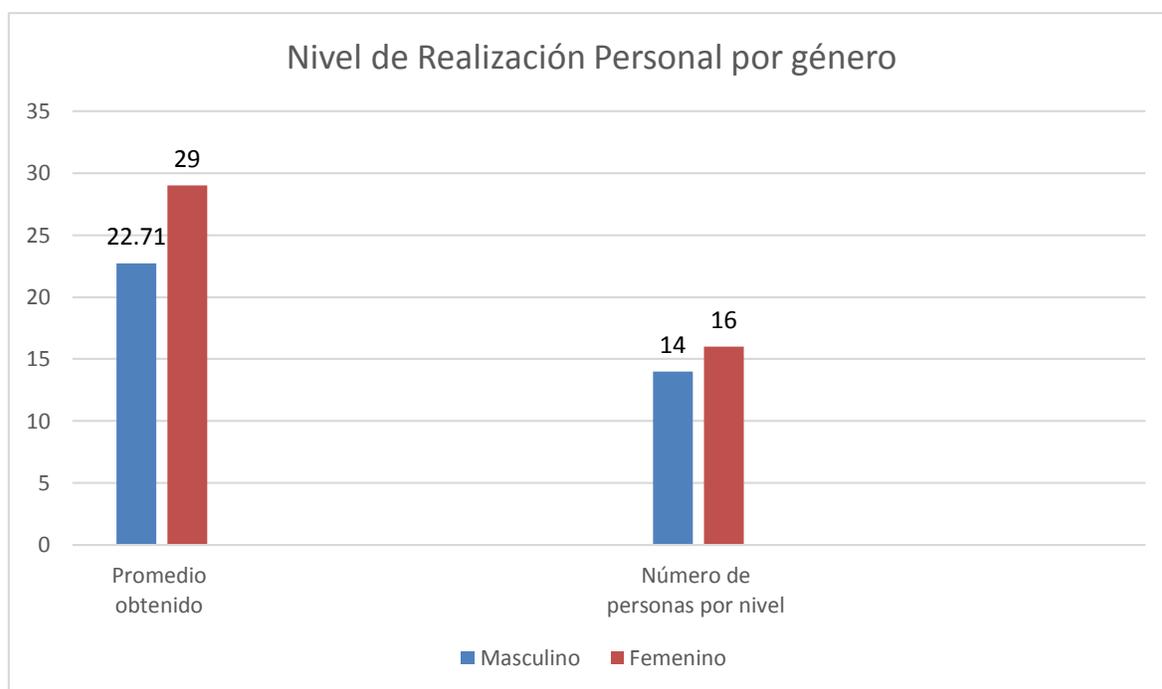
Nivel de Despersonalización por género					
Nivel según Maslach	Puntuaciones de escala de Maslach	Género	Puntuación media	Porcentaje obtenido	Personas por nivel
Bajo	0-15	Masculino	10.79	43%	14
		Femenino	14.13	57%	16
Medio	16-22		0	0%	0
Alto	22-30		0	0%	0



En la escala de Despersonalización el género masculino se encuentra con una puntuación media de 10.79, que pertenece a 14 personas, con un porcentaje de 43%. Por ultimo está el género femenino con una puntuación de 14.13, donde se encuentran 16 personas con un 57% ubicándose ambos géneros en el nivel bajo de la escala de Maslach.

Tabla 4.6 Escala de Realización Personal por género

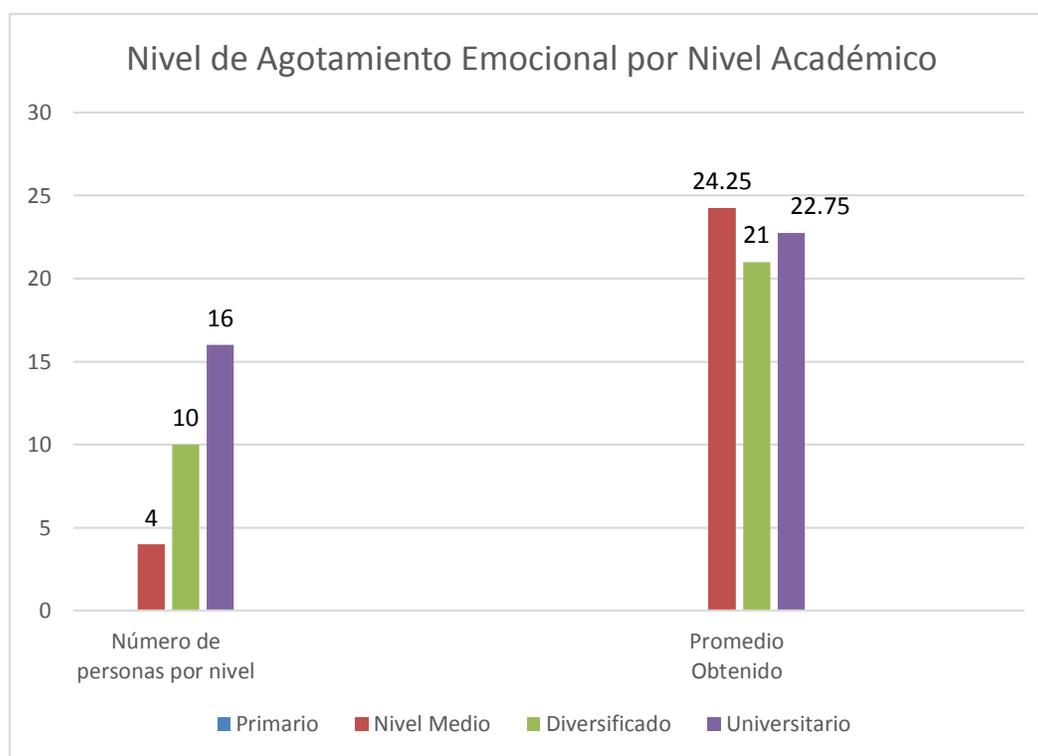
Escala de Realización Personal por género					
Nivel según Maslach	Puntuaciones de escala de Maslach	Género	Puntuación media	Porcentaje obtenido	Personas por nivel
Bajo	1-20	Masculino	22.71	44%	14
		Femenino	29	56%	16
Medio	21-36	Masculino / Femenino	0	0%	0
Alto	37-48	Masculino / Femenino	0	0%	0



La escala de Realización se observa que el género femenino obtuvo una puntuación media mayor con 29, perteneciente a 16 personas, con un 56% estadísticamente, el género masculino tiene una puntuación de 22.71, equivalente a 14 sujetos y con un 44%.

Tabla 4.7 Escala de Agotamiento Emocional por Nivel Académico

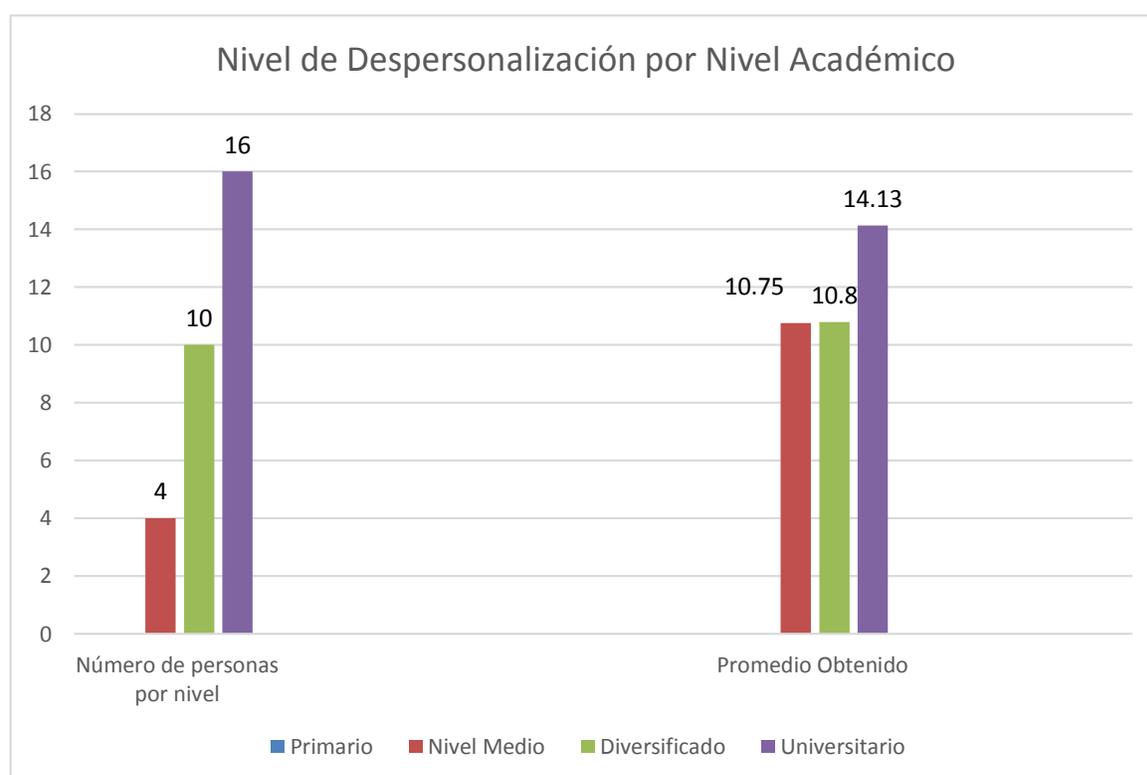
Nivel de Agotamiento Emocional por nivel académico					
Nivel según Maslach	Puntuaciones de escala de Maslach	Nivel académico	Puntuación media	Porcentaje obtenido	Personas por nivel
Bajo	0-25	Diversificado	21	31%	10
		Universitario	22.75	33%	16
		Nivel Medio	24.25	36%	4
Medio	26-48		0	0%	0
Alto	49-54		0	0%	0



Independiente al grado académico que cada persona posea, el nivel de agotamiento se da de forma similar en cada una de la población estudiada, todos se ubican en un nivel bajo en la escala de Maslach. En este caso según el promedio obtenido más alto es de 24.25 que pertenece a el nivel medio, seguido de 22.75 que corresponde a universitario y por ultimo 21 que son las personas de diversificado.

Tabla 4.8 Escala de Despersonalización por Nivel Académico

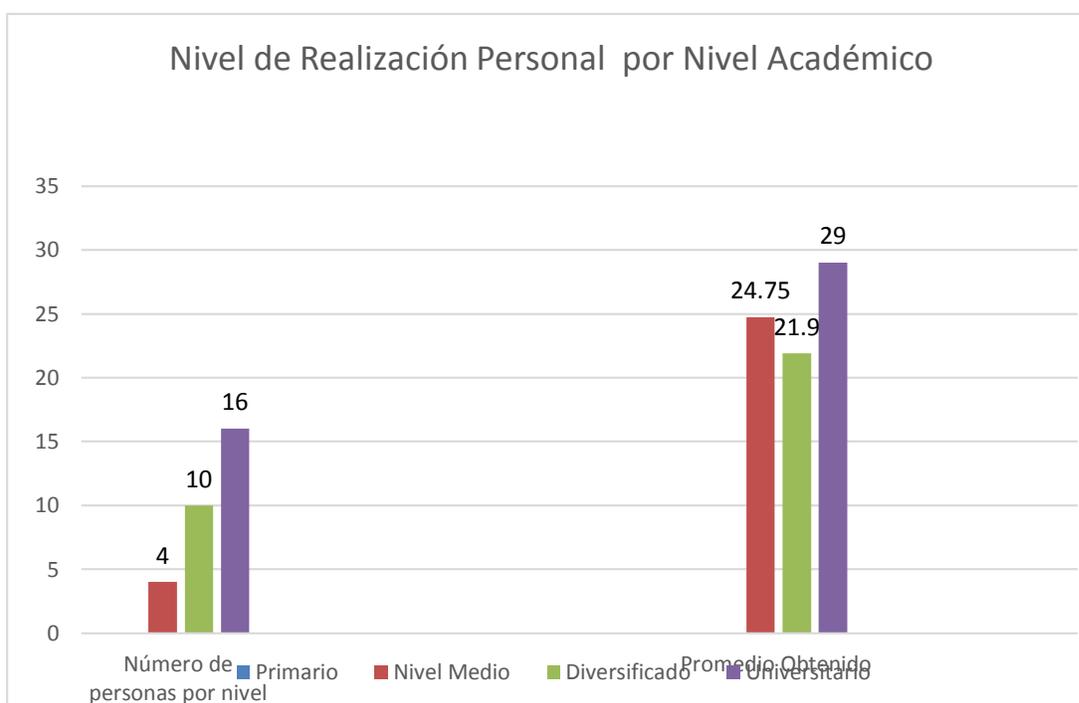
Nivel de Despersonalización por Nivel Académico					
Nivel según Maslach	Puntuaciones de escala de Maslach	Nivel Académico	Puntuación media	Porcentaje obtenido	Personas por nivel
Bajo	0-15	Diversificado	10.8	30%	10
		Nivel Medio	10.75	30%	4
		Universitarios	14.13	40%	16
Medio	16-22		0	0%	0
Alto	22-30		0	0%	0



En la escala de despersonalización por nivel académico existen similitudes en lo que corresponde a la puntuación media de diversificado que es de 10.8 con el nivel medio que es de 10.75, tienen un porcentaje de 30%. Seguidamente los universitarios obtuvieron una puntuación media de 14.13 con un porcentaje de 40%, sin embargo todos se posicionan en el nivel bajo en la escala.

Tabla 4.9 Escala de Realización Personal por Nivel Académico

Escala de Realización Personal por Nivel Académico					
Nivel según Maslach	Puntuaciones de escala de Maslach	Nivel académico.	Puntuación media	Porcentaje obtenido	Personas por nivel
Bajo	1-20		0	0%	0
Medio	21-36	Diversificado	21.9	29%	10
		Nivel Medio	24.75	33%	4
		Universitario	29	38%	16
Alto	37-48		0	0%	



En la escala de realización personal por nivel académico se encontró los siguientes resultados, el nivel medio formado por cuatro personas, obtuvo una puntuación media de 24.75 con el porcentaje de 33%, diversificado tiene una puntuación de 21.9 perteneciente a 10 sujetos, con un 29% y por último el nivel universitario, con 16 sujetos y una puntuación media mayor a los demás de 29 y 38%. Todos los sujetos en la escala de realización personal por nivel académico se encuentran en el nivel bajo.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El síndrome de Burnout afecta actualmente a los colaboradores físicamente y laboralmente, trae consecuencias negativas a la persona que lo padece afectando directamente las relaciones interpersonales que mantiene con los amigos, familia y en el trabajo. Se presenta a través del bajo rendimiento de cada uno de los empleados, con ello representando pérdidas para la empresa ya que los mismos no realizan las tareas adecuadamente Martínez (2010). La demanda en el mercado laboral cada día es más alta, porque los pequeños y grandes consumidores exigen productos o servicios de mayor calidad, como consecuencia los accionistas aumentan la presión a los subordinados y ellos a los colaboradores, volviéndolo un círculo que conforme pasa el tiempo el estrés que genera va incrementando al igual que los riesgos a la salud.

Por consecuencia de lo antes expuesto en la presente investigación se planteó como objetivo principal determinar los niveles de Burnout en los colaboradores de una empresa de Bienes y Raíces ubicada en el departamento de Retalhuleu, se realizó a través del Cuestionario De Maslach MBI.

Para diagnosticar a un colaborador el Síndrome de Burnout, es necesario que los resultados que se obtuvieron en las subescalas de agotamiento emocional y despersonalización, estén ubicadas en niveles altos y en la subescala de realización personal se tengan resultados ubicados en el nivel medio. De esta forma se puede determinar si una persona tiene o no el síndrome. En general no se identificó a ningún sujeto con el síndrome de burnout, porque en lo que concierne a la escala de Agotamiento Emocional en el nivel alto, que es con un rango de 49-54 no se ubica ningún sujeto, la puntuación media es de 0. En despersonalización en el nivel alto y rango de 22-30, hay un sujeto con una puntuación de 25 y por último en la escala de Realización Personal, en el nivel medio hay 24 personas ubicadas dentro del rango de 24-36, con un porcentaje de 80%. Sin embargo no se puede diagnosticar como síndrome respetando los lineamientos generales que se describieron anteriormente según Maslach.

Arriaga (2008) en su investigación tipo descriptiva exploratoria sobre el Nivel de Síndrome de Burnout que Presenta el Personal que laborara en una empresa de Bienes y Raíces, los resultados fueron que el personal de la empresa están con un promedio bajo, el cual indica que no presentan índice de Burnout y que no existe diferencia

estadísticamente significativa entre los géneros masculino y femenino. Comparado con los resultados generales que se obtuvieron en la investigación se observa que tiene semejanza por lo expuesto anteriormente, en la población estudiada ningún sujeto no se le diagnóstico el síndrome de burnout, aunque si hay indicios del síndrome, por el porcentaje alto que se ubican en el nivel medio de realización personal y un sujeto en la escala de despersonalización.

La primera escala que se evaluó en la investigación fue Agotamiento Emocional (EA), donde en el rango de 0-25 se encuentran 19 personas que equivalen a un 63% de la población y con un promedio de 19.47, los individuos ubicados en este rango tienen un nivel de agotamiento de forma leve, pero se considera un nivel aceptable, de 26-48 se encuentran 11 personas, con un 37% estadísticamente y promedio de 27.36, a lo que significa que las personas presentan cierto nivel de estrés, pero aun así tienen la capacidad para recuperarse. En el rango de 49-54 no se encontraron sujetos que estén dentro del mismo.

Los resultados en la primera escala antes mencionada son similares a los que obtuvo Raigosa y Marín (2010) con la finalidad de determinar las características y los factores que intervienen en el síndrome de burnout, encontraron que habían colaboradores que poseían niveles mucho más altos de estrés y por ende padecían frecuentemente de dolores articulares, espasmos musculares y cansancio. Relacionado a la escala de Agotamiento Emocional tiene similitud porque la mayor parte de las personas tienen nivel de agotamiento leve el cual ya es un indicador, porque presentan un nivel de estrés de forma leve, a medida que va transcurriendo el tiempo puede ir aumentando de forma drástica y con ello generando problemas en la salud así como también laborales.

Continuando con la investigación la segunda escala que se evaluó es Despersonalización (D) el resultado es que un 70% que equivale a 21 personas tienen un promedio de 10.05, el cual los posiciona en el rango de 0-15 según Maslach los que se encuentran dentro del mismo están totalmente satisfechos con las tareas que realizan y son puntuales cuando se les designa algo. En el rango de 16-22 pertenece a un 27% de la población y 8 personas están posicionadas con promedio de 17.63, existe satisfacción pero es menor, sin embargo, desempeñan correctamente el puesto de trabajo y las funciones que implican. El último 3% es equivalente a una persona con un promedio de 25 posicionada en el rango de 22-30, se encuentra completamente insatisfecho con el

trabajo, cumple con lo que hace por compromiso, pero no hace más allá de las tareas establecidas. Lo antes expuesto tiene relación con los resultados presentados por Pojoy (2012) realizó una investigación descriptiva para identificar el Nivel del Síndrome de Burnout en maestros de educación nivel medio que trabajan jornada matutina y vespertina, utilizo personas de ambos géneros, los resultados que obtuvo es en la subescala de agotamiento emocional y despersonalización existe un bajo nivel y relacionado con la investigación estadísticamente se tienen niveles similares, porque tanto en las escala de agotamiento emocional y despersonalización no existe un porcentaje de personas que tengan un nivel alto, los individuos se mantienen entre el nivel medio y bajo.

La última escala que se evaluó en la investigación fue Realización Personal (RP) se observó lo siguiente el 20% está en el rango 1-20, es decir los que están en este rango traen conflictos en la empresa porque están insatisfechos y son negativos especialmente en el trabajo, muestran baja productividad, el 80% de la muestra se encuentra en el rango de 21-36, según Maslach son personas que mantienen relaciones interpersonales estables con los compañeros de trabajo y no influyen negativamente en los demás, mientras que en 37-48 no se encuentra ninguna persona que conforma el estudio.

Estos resultados son similares a los presentados por Ocampo (2007) quien realizó una investigación sobre la Prevalencia del Síndrome de Burnout en médicos residentes de los Hospitales del Igss en la Ciudad de Guatemala, los resultados que obtuvo fue que el 94% de la muestra estudiada no posee puntuaciones específicas para diagnosticarles el síndrome de burnout. Relacionado al estudio anterior tiene similitud porque en la investigación no se le diagnosticó a ningún individuo el síndrome, por el contrario la mayoría de los sujetos mantienen relaciones interpersonales adecuadas en la empresa.

VI. CONCLUSIONES

1. En general el estudio realizado en los colaboradores del departamento de ventas de una empresa de Bienes y Raíces de Retalhuleu, se demostró que ningún colaborador presenta el Síndrome de Burnout, de acuerdo con los la escala utilizada.
2. En la escala de Agotamiento Emocional la mayor parte de las personas evaluadas se encuentran ubicadas en el nivel bajo, seguidamente otro porcentaje en el nivel medio. Manejan un cierto nivel de estrés, de acuerdo con los resultados obtenidos, sin embargo tienen la capacidad los colaboradores de realizar las tareas que desempeñan en el puesto de trabajo con eficiencia y ningún colaborador se ubica en el nivel alto de la escala de Maslach.
3. Los colaboradores de la empresa, en la escala de Despersonalización solo un 3% está en el nivel alto, el 70% está en el nivel bajo y un 27% en el nivel medio comparando los resultados con la escala de Maslach, la mayor parte de los colaboradores están totalmente satisfechos con lo que realizan, son puntuales y responsables en las tareas que se les encomienda. El tener personas con estas características en una institución conlleva a cumplir las metas que se han fijado, más cuando están en el área de ventas como los sujetos estudiados.
4. Realización personal es la última escala evaluada, en donde los datos arrojan que las personas evaluadas la mayor parte de ellos tratan de mantener relaciones interpersonales adecuadas con los compañeros de trabajo, sin influir negativamente con los mismos y un porcentaje menor mantienen malas relaciones interpersonales.
5. Los resultados obtenidos, se determinó que en la escala de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal por género están dentro del nivel medio, se puede determinar que la mayor parte de los colaboradores mantienen un bajo nivel de estrés, dando mayor realce a la satisfacción laboral y así mismo aumentando la productividad.

6. Independientemente por el nivel académico en los sujetos evaluados no se manifiesta puntuaciones significativas que indiquen que los colaboradores estén en el nivel alto en ninguna de las áreas evaluadas.

VII. RECOMENDACIONES

1. Exhortar a la empresa a la mejora del ambiente laboral de sus colaboradores, para que en un futuro los resultados obtenidos no aumente considerablemente afectando el desempeño de su capital humano, como bien los resultados no afirman la presencia del síndrome también se recomienda enfáticamente mantener y mejorar dicha área con el objetivo de prevenir patologías producto de un mal manejo de personal.
2. Se recomienda a la institución la integración de factores dentro del clima laboral que ayuden a disminuir las probabilidades del apareamiento del síndrome de burnout en su personal.
3. Realizar un plan para darle seguimiento al estudio realizado, evaluándolos a cada cierto tiempo para verificar que en la escala de agotamiento emocional no se eleve, porque el síndrome conforme va pasando el tiempo, tiende a ir evolucionando en las personas, representando un problema para el colaborador y la empresa.
4. Implementar estrategias donde se brinde la información necesaria a los encargados de cada departamento de la empresa, acerca del síndrome de burnout en donde se describan los signos y síntomas más comunes que presenta el colaborador, con el fin de prestarle ayuda inmediata.
5. A los colaboradores del departamento de ventas se les insta a participar en las actividades que la empresa realice como talleres, capacitaciones, cuyo fin es de motivarlos y mejorar el trabajo en equipo.
6. Compartir los resultados de la investigación con los jefes de cada área que existe en la empresa, para que estén informados de las condiciones en las que se encuentran los colaboradores y tomar las medidas que consideren necesarias con el fin de tener colaboradores productivos.

VIII. REFERENCIAS

Álvarez (2011) El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. [En Red] Recuperado el 10 de mayo de 2015. Disponible en: <http://www.integraorg.com/wpcontent/docs/El%20sindrome%20de%20burnout.%20sintomas.%20causas%20y%20medidas%20de%20atencion%20en%20la%20empr esa.pdf>

Andreucci, P. (2010) El autocuidado del profesor. Periódico la Nación. [En Red] Recuperado el 15 de abril de 2015. Disponible en: <http://www.lanacion.cl/elautocuidado-del-profesor/noticias/2010-08-12/194239.html>

Arriaga (2008). Nivel del síndrome de burnout (quemado) que presenta el personal que labora en una empresa de bienes y raíces. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Bosqued, M. (2008) "Quemados El Síndrome de Burnout, Qué es y Cómo Superarlo". (1era. Ed.) Barcelona España: Ediciones Paidós Ibérica.

Buendía, Ramos (2001) Desgaste profesional (burnout), Personalidad y Salud percibida [En Red] Recuperado el 8 de mayo de 2015. Disponible en: <http://www.uam.es/gruposinv/esalud/Articulos/Personalidad/Desgaste%20profesion al-personalidad-y-salud-percibida.pdf>

Cáceres, G. (2006). Prevalencia del Síndrome de Burnout en personal sanitario militar. [En red] Recuperado el 22 de abril de 2015. Disponible en: <http://eprints.ucm.es/8070/1/T29584.pdf>

Chiavenato, I. (2009). "Gestión del Talento Humano" (3era. Ed.) México: Mc-Graw Hill Education.

Comisión Ejecutiva Confederal UGT (2006) [En Red] Recuperado el 8 de mayo de 2015. Disponible en: <http://www.feteugt.es/Data/UPLOAD/burnout.pdf>

Echeverría (2013). "Síndrome de burnout en maestros de educación primaria". Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango.

Fernández V. (2009). Burnout: Consumidos por el trabajo. [En red] Recuperado el 16 de diciembre de 2015 Disponible en: <http://www.webconsultas.com/mente-y-emociones/trabajo-y-tiempo-libre/como-prevenir-el-burnout-8365>

Gil-monte, P. (2011) El síndrome de Quemarse por el trabajo (Burnout). [En Red] Recuperado el 21 de abril de 2015. Disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/neuropsiq/n94/v25n2a09.pdf>

Goldschmidt (2011). Síndrome burnout en estudiantes de medicina de una universidad privada de la ciudad de Guatemala. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2006). "Metodología de la investigación" (4ta. Ed.) Colombia: Mc Graw Hill.

Martínez, A. (2010). El Síndrome de Burnout. Evolución Conceptual y Estado actual de la Cuestión. [En Red] Recuperado el 20 de abril de 2015. Disponible en: <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/PDFs/Anbelacop.pdf>

Melgosa, J, (2004) Estrés laboral y personal en los recursos humanos de Enfermería de una Unidad de Psiquiatría en México, D.F. [En Red] Recuperado el 10 de mayo de 2015. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfneu/ene-2011/ene111f.pdf>

Moriana, J y Herruzco J. (2004). Estrés y Burnout en profesores. International Journal of Clinical and Health Psychology. Volumen 4 No.3

Ocampo (2007). Prevalencia del síndrome de burnout en los médicos residentes de los hospitales del igss de la ciudad capital. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Pojoy (2012). "Nivel del síndrome de burnout (desgaste profesional) en maestros de educación de nivel medio que trabajan jornada matutina y vespertina". Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar, Retalhuleu.

Raigosa, D. y Marín, B. (2010). Formación en creencias de eficiencia. Una propuesta para reducir el burnout y optimizar los niveles de Engagement en empleados. International Journal of Psychological Research, Vo. 3 No 59 2 p. 86-92. Recuperado el 30 de abril de 2015, de: <http://ehis.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?sid=c087bdb3-9724-463e-882d-bd5c632a49b6%40sessionmgr113&vid=25&hid=102>

Salanova, M., Schaufelli, W. (2000). Desde el “burnout” al “engagement”: ¿una nueva perspectiva? Revista de Psicología del Trabajo y de las organizaciones. [En red] Recuperado el 25 de abril de 2015 Disponible en: <http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/152.pdf>

IX. ANEXOS

Ficha técnica

Nombre: Escala de Maslach

Autor: Cristina Maslach

Descripción del cuestionario:	El presente cuestionario está conformado por 22 preguntas cuyo fin es de evaluar el nivel de estrés que maneja dentro de su trabajo. Cada escala se evalúa con un punteo de 6 puntos, según sea el criterio de cada persona. Al final se realiza una suma en base a las repuestas que se obtuvieron y se comparan con la interpretación que contiene el cuestionario para identificar el síndrome de burnout.
Objetivo:	El cuestionario tiene el fin de evaluar el nivel de desgaste profesional que manejan los colaboradores de la empresa de Bienes y Raíces.
Factores que mide el cuestionario:	El cuestionario de Maslach Burnout Inventory, mide 3 aspectos que determinan el nivel de síndrome de burnout que son los siguientes: Agotamiento Emocional (EA) Despersonalización (D) Realización Personal (RP)
Tiempo para resolver el cuestionario:	El cuestionario no es complicado por lo cual se resuelve de 10 a 15 minutos.

Interpretación por escalas:

Agotamiento Emocional (EA) :

Si se obtiene una puntuación de 0-25 la persona presenta el síndrome de burnout de forma leve, que se toma como un nivel aceptable.

Puntuaciones de 26-48 significa que el individuo tiene un cierto nivel de agotamiento, maneja un cierto nivel de estrés, pero aún posee la capacidad para recuperarse.

Puntuaciones de 49-54 La persona tiene el síndrome de burnout, se debe de tomar medidas necesarias porque presenta baja productividad y realiza las tareas por compromiso o tiende a evadirlas.

Despersonalización (D)

Puntuaciones de 0-15 el colaborador está totalmente satisfecho con lo que realiza en el puesto de trabajo, es puntual con lo que se le encarga.

Puntuaciones de 16-22 el individuo siente que es el indicado para el puesto que desempeña y le satisface realizar las tareas.

Puntuaciones de 22-30 el colaborador está insatisfecho con lo que realiza, solo cumple con su trabajo por compromiso, sin embargo no hace ningún esfuerzo.

Realización Personal (RP)

Puntuaciones de: 1-20 mantiene malas relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo, está insatisfecho en la forma en que vive, es negativo con las personas que lo rodean especialmente con las de su trabajo, baja productividad en las tareas que realiza.

Puntuaciones de 21-36 la persona trata de mantener una relación estable con los compañeros de trabajo, se encuentra satisfecho, no influye negativamente en los demás.

Puntuaciones de 37-48 está completamente satisfecho con lo que hace, se siente realizado, tiene buenas relaciones interpersonales en el trabajo, influye positivamente en los demás para cumplir las metas de la empresa por medio de lo que realiza en su trabajo.

CUESTIONARIO DE MASLACH MBI

SEXO: _____

Nivel académico: _____

El presente cuestionario es solo para verificar el nivel de estrés que maneja actualmente, el cual no tendrá ninguna repercusión laboral, ni personal. Muchas gracias por su colaboración.

Instrucciones: Escriba en el espacio en blanco que se encuentra a la par de cada enunciado el número que considere correcto según sea su caso.

0= Nunca 1=Pocas veces al año 2= Una vez al mes 3= Unas pocas veces al mes

4= Una vez a la semana 5= Pocas veces a la semana 6= Todos los días

1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo(AE) _____
2. Me siento cansado al finalizar la jornada laboral. (AE) _____
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar(AE) _____
4. Comprendo fácilmente como se sienten los clientes. (RP) _____
5. Creo que trato a los clientes como si fueran objetos impersonales (D) _____
6. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo. (AE) _____
7. Trato muy eficientemente a todos los clientes. (RP). _____
8. Me siento “desgastado” por mi trabajo. (AE) _____
9. Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de las personas (RP). _____
10. Me he vuelto más insensible con la gente, especialmente con los clientes. (D) _____
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente. (D) _____
12. Me siento muy activo. (RP) _____
13. Me siento frustrado en mi trabajo. (AE) _____
14. Creo que estoy trabajando demasiado. (AE) _____
15. Realmente no me preocupa lo que le ocurre con mis clientes. (D) _____
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés. (AE) _____
17. Puedo crear fácilmente una atmosfera relajada con mis compañeros. (RP) _____
18. Me siento estimulado después de trabajar (RP) _____
19. He conseguido muchas cosas útiles al trabajar con los clientes. (RP) _____
20. Me siento acabado y estresado. (AE) _____
21. En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma. (RP) _____
22. Siento que los clientes me culpan por alguno de sus problemas(D) _____