

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA (FDS)

ANSIEDAD Y DESGASTE OCUPACIONAL (BURNOUT)

(Estudio realizado con colaboradores del Colegio Liceo Minerva del municipio de San Pedro
Sacatepéquez, San Marcos)

TESIS DE GRADO

SARA BEATRIZ OROZCO RAMÍREZ
CARNET 16232-11

QUETZALTENANGO, ENERO DE 2018
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA (FDS)

ANSIEDAD Y DESGASTE OCUPACIONAL (BURNOUT)

(Estudio realizado con colaboradores del Colegio Liceo Minerva del municipio de San Pedro
Sacatepéquez, San Marcos)

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES

POR

SARA BEATRIZ OROZCO RAMÍREZ

PREVIO A CONFERÍRSELE

EL TÍTULO DE PSICÓLOGA EN EL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADA

QUETZALTENANGO, ENERO DE 2018
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. MARCO TULIO MARTINEZ SALAZAR, 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

DECANO: MGTR. HÉCTOR ANTONIO ESTRELLA LÓPEZ, S. J.
VICEDECANO: DR. JUAN PABLO ESCOBAR GALO
SECRETARIA: MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

MGTR. STELLA DE LOS ANGELES BAUER WALTER DE MÉNDEZ

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

LIC. AXEL NICOMEDES HERNANDEZ ENRIQUEZ

AUTORIDADES DEL CAMPUS DE QUETZALTENANGO

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

Quetzaltenango, 18 de noviembre de 2017.

Ingeniera
Nivia Calderón
Sub Directora Académica
Campus de Quetzaltenango
Universidad Rafael Landívar

Estimada Ingeniera

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he concluido la asesoría de la Tesis titulada **ANSIEDAD Y DESGASTE OCUPACIONAL (BURNOUT)** (Estudio realizado con colaboradores del Colegio Liceo Minerva del municipio de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos) elaborada por el estudiante **Sara Beatriz Orozco Ramírez**, quien se identifica con carné No.1623211 de la carrera de Licenciatura en Psicología.

He revisado con mucho interés dicho trabajo, el cual cumple con los requisitos académicos, metodológicos y científicos, establecidos en la guía Metodológica de investigación de la Facultad de Humanidades, razón que me conduce a extender dictamen favorable a efecto de que la estudiante **Orozco Ramírez**, continúe con el trámite correspondiente para la Defensa Privada de Tesis.

Sin otro particular, atentamente



Mgtr. Stella Bauer Walter de Méndez.
Asesora de Tesis



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE HUMANIDADES
No. 052400-2018

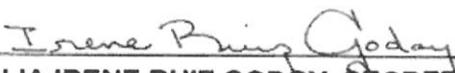
Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante SARA BEATRIZ OROZCO RAMÍREZ, Carnet 16232-11 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA (FDS), del Campus de Quetzaltenango, que consta en el Acta No. 0570-2018 de fecha 6 de enero de 2018, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

ANSIEDAD Y DESGASTE OCUPACIONAL (BURNOUT)
(Estudio realizado con colaboradores del Colegio Liceo Minerva del municipio de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos)

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

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 8 días del mes de enero del año 2018.



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



Agradecimientos

- A Dios:** Por darme el don de la vida y dotarme de sabiduría e inteligencia en esta etapa de mi formación profesional.
- A mis Padres:** Demecio Orozco y Antonia Ramírez por su paciencia y por brindarme incondicionalmente el apoyo moral y económico en todo momento.
- A mi Asesora:** Mgtr. Stella de los Ángeles Bauer Walter de Méndez por su orientación y por estar al pendiente de mí en esta etapa de realización del presente proyecto de investigación.
- A mis Docentes:** Gracias por los conocimientos brindados.
- A mis Compañeros de Estudio:** Por lo compartido, lo vivido y lo aprendido durante esta etapa.
- A la Universidad Rafael Landívar:** Casa de estudios comprometida con el cumplimiento de un sueño que el día de hoy se transforma en una meta, gracias a una formación profesional y excelencia académica con principios éticos que permite egresar profesionales de éxito.

Dedicatoria

A Dios: Por su infinita bondad, misericordia, amor, sabiduría y fortaleza no solamente en esta etapa de mi vida, si no en cada momento de mi existir.

A mi Familia: Con especial aprecio y amor, por el apoyo y cariño brindados hacia mi persona siempre.

A mis Amigos: Por su cariño, apoyo, amistad y los buenos consejos en todo momento.

Índice

	Pág.
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Ansiedad.....	9
1.1.1 Definición.....	9
1.1.2 Historia.....	10
1.1.3 Síntomas.....	11
1.1.4 Causas.....	12
1.1.5 Trastornos de ansiedad.....	13
1.1.6 Consecuencias.....	15
1.1.7 Prevención y tratamiento.....	16
1.2 Desgaste Ocupacional.....	20
1.2.1 Definición.....	20
1.2.2 Historia.....	21
1.2.3 Síntomas.....	23
1.2.4 Causas.....	24
1.2.5 Etapas antecedentes.....	26
1.2.6 Etapas principales.....	27
1.2.7 Consecuencias.....	30
1.2.8 Prevención y tratamiento.....	31
1.3 Contextualización de la unidad de análisis.....	35
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	37
2.1 Objetivos.....	38
2.1.1 Objetivo general.....	38
2.1.2 Objetivos específicos.....	39
2.2 Variables o elementos de estudio.....	39
2.3 Definición de variables.....	39
2.3.1 Definición conceptual de las variables o elementos de estudios.....	39
2.3.2 Definición operacional de las variables o elementos de estudio.....	40
2.4 Alcances y límites.....	40

2.5	Aportes.....	41
III.	MÉTODO.....	42
3.1	Sujetos.....	42
3.2	Instrumento.....	42
3.3	Procedimiento.....	43
3.4	Tipo de investigación, diseño y metodología estadística.....	44
IV.	PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	46
V.	DISCUSIÓN.....	53
VI.	CONCLUSIONES.....	58
VII.	RECOMENDACIONES.....	59
VIII.	REFERENCIAS.....	60
	ANEXOS.....	64

Resumen

Actualmente en la sociedad guatemalteca existen un sin número de patologías que obstruyen el diario vivir de los individuos, dentro de estos padecimientos se destaca la ansiedad, la cual afecta de manera contraria a cada persona que la sufre, especialmente a aquellas que son parte del personal que colaboran para una industria u organización, de manera que resulta vital realizar estudios que ayuden a inhibirla o cesarla. Contiguo a ella se encuentra íntimamente relacionado el desgaste ocupacional que contribuye a perturbar a las personas que se enfrentan a tareas propias de su área de trabajo, propensos a manifestar síntomas característicos del síndrome de burnout, el cual tiene la tendencia a manifestarse en profesionales que tienen una alta demanda de relaciones con sus usuarios.

El presente estudio tuvo como objetivo principal identificar el nivel de ansiedad y su relación con el nivel de desgaste ocupacional, realizado con cuarenta colaboradores del Colegio Liceo Minerva del municipio de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos. Se concluyó que los colaboradores experimentan un nivel ligeramente más elevado de ansiedad como estado que como rasgo, pudiéndose establecer que no tiene relación con el nivel de desgaste ocupacional debido a que los mismos no son representativos. El diseño de investigación fue descriptivo. Y los instrumentos utilizados fueron la Escala de Ansiedad Estado/Rasgo (STAI – 82) y el Inventario de Burnout de Maslach.

Palabras Claves: ansiedad, desgaste ocupacional, colaboradores.

I. INTRODUCCIÓN

Una organización que coadyuva con la atención emocional de sus colaboradores consigue el fortalecimiento de cada uno de los mismos en su área laboral, y como consecuencia de ello, obtiene el crecimiento de la misma como entidad a través del alto rendimiento que brindan personas capaces, entusiastas y apasionadas por las actividades institucionales propias del puesto de trabajo obtenido, y dentro de un ambiente laboral adecuado, lo cual tiende a incrementar la demanda de servicios para la organización. Desafortunadamente el alto rendimiento laboral suele ser amenazado con el desvanecimiento de este, debido a la aparición de la ansiedad y desgaste ocupacional que tienden a aquejar a gran parte de los colaboradores que trabajan para las diversas organizaciones del país.

La ansiedad tiende a actuar como mecanismo de defensa, a consecuencia de una respuesta emocional que se hace presente en el individuo ante situaciones y circunstancias que este percibe e interpreta como amenazantes, sumando a esto los diversos trastornos que dichos individuos tienden a desencadenar en la modalidad de la patología ya aludida, es por ello que la ansiedad suele ser considerada como un trastorno mental prevalente en la actualidad, puesto que engloba esa serie de cuadros clínicos que comparten ciertos rasgos y síntomas en común, provoca y da lugar a comportamientos no adecuados en la persona.

Por otro lado el desgaste ocupacional tiende a aparecer progresivamente, más no es de instalación inmediata en el individuo puesto que su origen surge tardíamente, el cual tiende a extenderse poco a poco a través de diversas fases, de tal modo que su desarrollo suele darse cíclicamente y varía su incremento de acuerdo a la complejidad de cada caso, sin olvidar que cada ser humano reacciona distintamente a cada situación.

La presente investigación se fundamentó en el nivel de ansiedad y su relación con el nivel de desgaste ocupacional conocido también como síndrome de burnout, puesto que es uno de los temas que a pesar de no ser nuevo, en la actualidad ha sobresalido con respecto al auge importante que ha tenido en el ámbito institucional debido al deterioro a nivel emocional y físico que el desgastarse profesionalmente provoca, se toma en cuenta que yace este último a consecuencia del primero, y así mismo da lugar a que los desencadenantes de dicho síndrome se alojen en los colaboradores.

Por lo anterior, el estudio buscó establecer los niveles de ansiedad y de desgaste ocupacional (burnout) que manejan los colaboradores del Colegio Liceo Minerva del municipio de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos, esto con el propósito de identificar las causas de dichas patologías y a la vez las deficiencias que poseen los colaboradores a causa de las mismas, y al finalizar elaborar un plan a nivel de prevención que les permita beneficiar a los individuos afectados y a su vez a la institución educativa a través de técnicas y estrategias que faciliten el manejo adecuado de ambos trastornos, previniéndolos e inhibiéndolos dentro del campo laboral y a su vez contribuir con el bienestar tanto emocional como físico de los colaboradores.

Debido a lo anteriormente expuesto, el impacto social que manará de la presente investigación, contribuirá a beneficio de las industrias u organizaciones tanto públicas como privadas del país, especialmente aquellas que se enfocan en los servicios educativos, por su parte los investigadores de dichos temas serán beneficiados al contar con estudios recientes que fortalecerán sus futuras investigaciones, y por último los principales beneficiarios serán los colaboradores de dichas instituciones, puesto que se informarán en cuanto al manejo adecuado de la ansiedad y desgaste ocupacional que manifiesten.

Para fundamentar esta investigación, a continuación se presenta un recuento de los estudios previamente realizados dentro de Guatemala como fuera del país donde explican la simplicidad de los mismos.

Calderón (2016) en su tesis, *Violencia social y ansiedad*, estudio que realizó con colaboradores de puestos operativos del Colegio Evangélico La Patria de Occidente, ubicado en 19 avenida 1-28 zona 3, Quetzaltenango, cuyo objetivo fue determinar el grado de ansiedad que manejan los mismos, para lo cual empleo una muestra de 35 sujetos, colaboradores de puestos operativos, sexo femenino predominante. Utilizó el instrumento estandarizado STAI – 82. El diseño de investigación fue descriptiva, Concluyó que el contexto en que se desenvuelven los colaboradores de la institución educativa no repercute en sus niveles de ansiedad, puesto que esta misma es baja en comparación con la violencia social, por lo que manejan una autorregulación de la ansiedad muy propicia. Recomendó que debido a la notoriedad de un manejo adecuado de la ansiedad por parte de los colaboradores se debe de mantener ese estilo de vida que llevan puesto que es un patrón de adaptación que favorece su equilibrio ante determinada patología.

Pineda (2012) en su tesis, *Manifestaciones de ansiedad que presentan las trabajadoras que utilizan el medio de transporte urbano de una empresa del municipio de Mixco*, indica que dentro de los objetivos de dicha investigación se encuentran el poder determinar las manifestaciones de ansiedad que presentan las colaboradoras que utilizan el medio de transporte urbano, del municipio de Mixco, se contó con una muestra de 45 mujeres, comprendidas entre 20 a 50 años de edad, colaboradoras de una empresa del municipio de Mixco que utilizan el transporte colectivo en diversas zonas de la ciudad de Guatemala, para trasladarse a su lugar de trabajo. Utilizó el instrumento creado para dicha investigación el cuestionario de auto aplicación con el tipo de preguntas cerradas. El diseño de investigación fue descriptiva. Concluyó que los eventos

que causan ansiedad en las colaboradoras que utilizan el medio de transporte urbano para dirigirse al municipio de Mixco son: ser asaltada en la camioneta, la excesiva velocidad del bus y ser asaltado con arma de fuego y se recomendó incentivar al personal y así evitar exponer en riesgo la vida de cada uno de sus colaboradores, de esa manera colocar el servicio de transporte dentro de la organización en un punto estratégico o punto de referencia para ser trasladados a su destino.

Sum (2015) en su tesis, Niveles de ansiedad que presentan los trabajadores del Organismo Judicial de la cabecera departamental de Huehuetenango, indica que como objetivo de dicha investigación se encontró el de evaluar los niveles de ansiedad que presentan los colaboradores del Organismo Judicial de la cabecera departamental de Huehuetenango, se contó con una muestra de 40 personas de género femenino y masculino, de diferentes edades, colaboradores del Organismo Judicial de la cabecera departamental de Huehuetenango. Se utilizó el instrumento Escala de Autoevaluación de la Ansiedad de Zung (EAA). El diseño de investigación fue descriptiva. Por consiguiente concluye que los auxiliares de Secretaría y Comisaría del Organismo Judicial de la cabecera departamental de Huehuetenango, presentan un nivel de ansiedad moderada puesto a que los puntajes que ostentan son elevados y los demás colaboradores manejan un nivel de ansiedad leve ya que sus puntajes son bajos. Recomendó que por parte del Organismo Judicial, crear un método para los altos mandos y este compartirlo como técnicas para disminuir los niveles de ansiedad en todas las áreas, de manera que se dé seguimiento y así la ansiedad no interfiera en el trabajo.

Villatoro (2015) en su tesis, Ansiedad en los trabajadores del área de venta de Mont-cel, Huehuetenango, indica que dentro de los objetivos de dicha investigación se encuentran el poder determinar el nivel de los indicadores de ansiedad estado y rasgo en los trabajadores de Mont –

cel, se contó con una muestra de 40 personas de ambos sexos, comprendidos entre 19 a 60 años de edad, colaboradores de la empresa “Corporación Mont-cel, del municipio y departamento de Huehuetenango. Se utilizó el instrumento Stai-82. El diseño de investigación fue descriptiva. Concluyó que los colaboradores de la empresa Corporación Mont-cel S.A. se identifican niveles de ansiedad que en promedio no exceden de considerarlos como altos, pues ninguno de ambos promedios excede de 50 puntos y recomendó promover actividades adicionales dentro de la empresa que permitan contribuir a la disminución de la ansiedad como estado específicamente, lo cual puede contribuir de forma efectiva para disminuir los niveles de la misma.

Universidad Argentina de la Empresa (2016) en el artículo, Ansiedad laboral, uno de cada diez trabajadores la padece, que aparece en la página de internet titulada Argentina Investiga, del mes de junio, expone que un estudio realizado por investigadores de la Fundación UADE reveló que uno de cada diez colaboradores manifiesta niveles problemáticos de ansiedad laboral y que la población joven es la que se encuentra exhibida a este trastorno. Los estudiosos indicaron que la ansiedad en el trabajo es causante posible que se afecte el bienestar personal y los niveles de productividad de los colaboradores dentro de la organización. Con la finalidad de estudiar los niveles de ansiedad profesional y su relación con el recorrido laboral, un equipo de estudio del Instituto de Ciencias Sociales y Disciplinas Proyectuales de la Fundación UADE, liderado por el doctor en Psicología Daniel Bogiaizian, estudió a 241 asalariados activos de la Ciudad de Buenos Aires y el Área Metropolitana, de diferentes rubros y profesiones. Los resultados revelaron que en la población estudiada, la ansiedad laboral disminuye a medida que aumenta la edad y la práctica laboral. Esto alude que tanto la edad, así como la experiencia, preservan a la persona contra la afectividad negativa, así mismo tienden a disminuir los niveles de ansiedad que

pueden llegar a ser problemáticos. Por otro lado el subgrupo etario de 18-24 años reportó mayores niveles de ansiedad laboral global en forma significativa.

Camacho y Arias (2009) en el artículo, Análisis de la salud y burnout en profesores mexicanos, que aparece en la página de internet Ciencia y Trabajo. Comentan que muchas investigaciones han demostrado que los trabajos en los cuales hay intensas relaciones con la gente pueden facilitar la aparición del burnout es decir, agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización, lo cual a su vez puede conducir a una mala salud. Por lo tanto esta investigación pretende responder dos preguntas: ¿Qué componente del burnout muestra mayor peso respecto a la salud deficiente?, los profesores en diferentes niveles educacionales ¿Experimentan el mismo patrón de influencias del burnout en la salud? Para responder estas preguntas fueron encuestados 576 profesores del estado sureño de Veracruz en México. La versión específica para la evaluación del burnout en la profesión docente es el MBI (Maslach et al. 1996); Estableció una puntuación más en la falta de logro seguido por el desgaste emocional. Por lo tanto el burnout es el producto del estrés crónico, es un daño en la salud. Los colaboradores están expuestos a numerosos escenarios estresantes durante la jornada laboral: ambientes ruidosos, abundancia de estudiantes por grupo, indisciplina de los estudiantes, entre otros.

Uribe, López, Pérez y García (2014) en el artículo, Síndrome de Desgaste Ocupacional (Burnout) y su Relación con Salud y Riesgo Psicosocial en Funcionarios Públicos que Imparten Justicia en México, D.F., que aparece en la página de internet Scielo. Comentan que los propósitos de su estudio fueron conocer la relación entre variables sociodemográficas, desgaste ocupacional (burnout) y trastornos psicosomáticos. Se adquirió información de 75 colaboradores que se dedican a la impartición de justicia en México, D.F. mediante la Escala de Desgaste

Ocupacional de Uribe Prado (2010). Los resultados manifestaron que el burnout realiza un buen pronóstico, trastornos psicosomáticos en términos de factores psicosociales de trabajo; los análisis de este estudio se discuten en términos de la importancia de conocer el riesgo psicosocial para efectos de prevención, diagnóstico e intervención a partir de la respuesta al estrés crónico. Se utilizaron correlaciones, análisis de varianza, regresiones y un modelo estructural para ajustar las variables en términos estructurales. El alfa de Cronbach para las variables evaluadas se ubicó entre .63 y .83 de confiabilidad. Se destaca el valor de que secretarios, jueces y magistrados que imparten justicia desempeñen su trabajo en términos de salud ocupacional.

Aranda, Pando, Torres, Salazar y Mares (2015) en el artículo, Factores socio-demográficos y laborales, apoyo social, autoestima y síndrome de burnout, en colaboradores de tiendas de abarrotes de Guadalajara, México, que aparece en la página de internet Revista Salud Udes. Comentan que el síndrome de burnout se presenta como una consecuencia al estrés crónico laboral. El objetivo fue observar la relación entre los factores socio-demográficos y laborales con el apoyo social, la autoestima y el síndrome de burnout en los trabajadores de tiendas de abarrotes de Guadalajara, Jalisco. La metodología se enfocó en el estudio que fue de corte transversal. Aplicaron cuatro cuestionarios: uno sobre datos socio-demográficos y laborales, la escala de Maslach Burnout Inventory, el instrumento sobre Apoyo y Redes Sociales de Apoyo y la escala sobre Autoestima. Participaron en el estudio cuarenta personas que colaboraban sólo en tiendas de abarrotes en la zona metropolitana de Guadalajara, Jalisco. Resultados: En 55% de sujetos estudiados prevalece el Síndrome de Burnout, la dimensión más afectada fue el agotamiento emocional (62,5%). Todas las personas manifestaron un buen apoyo social, se sintieron apoyados y presentaban un alto nivel de autoestima, Concluyeron que los colaboradores

de abarrotos manejan una serie de situaciones difíciles en su vida cotidiana causantes de síntomas negativos en su salud, en su red de apoyo social y en su autoestima.

Pérez (2016) en su tesis, El Nivel de desgaste laboral en las personas que laboran en el área de pintura en una empresa de fabricación de muebles industriales, indica que dentro de los objetivos de dicha investigación se encuentran describir cual es el nivel de desgaste laboral en las personas que trabajan en el área de pintura en una empresa que se dedica a la fabricación de muebles industriales, contó con una muestra de 50 personas de sexo masculino, comprendidos entre 21 a 50 años de edad, colaboradores del área de pintura en una empresa de fabricación de muebles industriales. Utilizó como instrumento el Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse en el Trabajo (CESQT).

El diseño de investigación fue descriptiva. La conclusión a la que se llegó es que los colaboradores presentan un nivel alto de desgaste laboral según los porcentajes, lo cual corresponde al percentil 75 lo cual indica que los factores de estrés que se presentaron con mayor frecuencia en la muestra evaluada fueron indolencia y culpa con niveles altos de desgaste laboral. Y recomendó implementar un programa de capacitación a los colaboradores, así mismo un plan de acción para supervisar el proceso de cada puesto de trabajo y mejorar las condiciones del lugar o puesto de trabajo como parte de la seguridad industrial para la salud tanto física como mental de los colaboradores.

Gálvez (2017) en su tesis, Nivel de síndrome de burnout en jefes o gerentes de dependencia de una institución pública del municipio de Chiantla, Huehuetenango, indica que como objetivo de investigación determinó el nivel de síndrome de burnout que presentan los Jefes o Gerentes de dependencia de una Institución pública del municipio de Chiantla, se contó

con una muestra de 32 personas de ambos sexos, comprendidos entre 25 a 51 años de edad, colaboradores de dependencia de una institución pública del municipio de Chiantla, Huehuetenango. Utilizó el instrumento Malach Burnout Inventory (MBI). El diseño de investigación fue descriptivo.

La conclusión a la que se llegó es que un 16% de los colaboradores evaluados, se encuentran en un nivel medio en la sub-escala de cansancio emocional, por lo tanto; se consideró que son personas predispuestas a presenciar la sintomatología del síndrome, pero que están en la capacidad de recuperarse, mientras que un 84% se encuentran en el nivel leve del indicador antes mencionado, lo cual es un nivel aceptable, recomendó implementar actividades fuera de la jornada laboral, como ejercicios y deportes, con el fin de disminuir el cansancio emocional.

1.1 Ansiedad

1.1.1 Definición

Moreno (2008) comenta que la ansiedad es una alteración del sistema emocional que suele ser normal en la vida de todo ser humano dado a que es adaptativa en cuantiosas situaciones por las que experimenta un individuo a lo largo de su ciclo vital. Todo cuerpo que posee vida depende de algún mecanismo de vigilancia para que este pueda afirmar su supervivencia y tal es el caso de la ansiedad, la cual desempeña ese rol de precaución y prevención en numerosos escenarios, acontecimientos y situaciones, lo cual preserva la vida de las personas de posibles daños. Por lo que en gran medida la ansiedad ha sido responsable de la supervivencia de la especie humana, siempre que esta no se convierta en una sensación patológica opresora para el individuo.

Pereyra (2008) expresa que la ansiedad es un estado emocional del ser humano, que se caracteriza principalmente por presentar sentimientos de tensión y angustia o dicho en otras palabras de rigidez o aflicción, así como también irritabilidad y malestar. Patología de la cual como resultado el sujeto presenta expresiones de incertidumbre o perplejidad, al igual que el mismo se caracteriza por mostrar agobio o sufrimiento en las personas que padecen este trastorno.

1.1.2 Historia

Stein y Hollander (2010) comentan que la historia de la ansiedad es tan antigua que se remonta a los orígenes de la humanidad, tan común es que por ello los médicos de épocas antiguas omitían este trastorno de las enfermedades mentales, y años más tarde le atribuían los síntomas a enfermedades o estados diferentes o ajenos a la ansiedad, como por ejemplo por mencionar algunas el famoso hormigueo en el estómago se interpretaba como una alteración gástrica, la dificultad respiratoria propia del estado de ansiedad se confundía con simples anomalías pulmonares, entre otras.

Se determina entonces que la ansiedad está presente a partir de tiempos remotos, es decir a inicios de la existencia de los primeros hombres primitivos, debido a que siempre estaban en una búsqueda de alimentación y les preocupaba que otras personas les robaran lo que ellos habían cazado con esfuerzo para alimentarse, es por ello que resulta muy relevante saber que la ansiedad es correspondientemente una herencia genética en las sociedades modernas.

Pearson (2008) por su parte afirma que la ansiedad es una afección inquietante de la cual se tienen registros desde tiempos del Rey David y cuya determinación clínica se le atribuye a Sigmund Freud, dicha patología va de incremento, difundiéndose por la cultura occidental,

debido a que en un nivel cultural y espiritual colectivo el ser humano necesita crecer, lo que ha dado lugar a su frecuente aparición, por lo que dicho flagelo no debe de ser considerado como un problema insignificante debido a que la ansiedad generalizada es uno de los trastornos que su incidencia ha provocado la muerte en un gran número de personas, y ha sido la principal causante de ausentismo laboral en algunas regiones del mundo, es por ello que se ha considerado como uno de los problemas número uno de salud mental a nivel mundial. En la actualidad la ansiedad puede tratarse con píldoras, lo que da paso a un olvido de ser una característica significativa de una cultura añeja y se coloca en un desarrollo continuo y progresivo.

1.1.3 Síntomas

Moreno y Martín (2010) indican que una crisis de ansiedad se manifiesta como resultado del miedo o malestar, los cuales llegan a su punto máximo de intensidad presentándose por cuatro o más de los síntomas siguientes:

Palpitaciones, sacudidas del corazón o elevación de la frecuencia cardiaca, sudor abundante, temblores o sacudidas, sensación de ahogo o falta de aliento, sensación de atragantarse, presión o malestar en el pecho, náuseas o molestias abdominales, inestabilidad, mareo o desmayo, sensación de irrealidad (desrealización) o de estar separado de uno mismo (despersonalización), miedo a perder el control o volverse loco, miedo a morir, sensación de entumecimiento u hormigueo, escalofríos o sofoco.

Moreno (2008) refiere sobre los síntomas principales que generan la ansiedad, y así mismo desarrolló tres tipos de factores que dan respuesta a estos, los cuales son:

- Fisiológicos: palpitaciones, taquicardia, opresión en el pecho, dificultad para respirar, enrojecimiento en la cara, sensación de vejiga urinaria llena.

- Cognitivos: recordar un accidente, una violación sexual o maltrato físico así mismo se tienen pensamientos blasfemos, dudas sobre la orientación sexual, dudas sobre si se ha apagado la estufa, la llave de la regadera, si se han cerrado puertas, ventanas, entre otros.
- Motores: Sudoración y temblor de las manos, así mismo problemas al momento de hablar y piernas débiles.

1.1.4 Causas

Stein y Hollander (2010) explican que de acuerdo al modelo cognitivo de ansiedad de Beck, son cinco los factores que pueden predisponer o establecer la vulnerabilidad y la propensión a la ansiedad, los cuales se presentan a continuación:

Tabla Núm. 1

Factores predisponentes

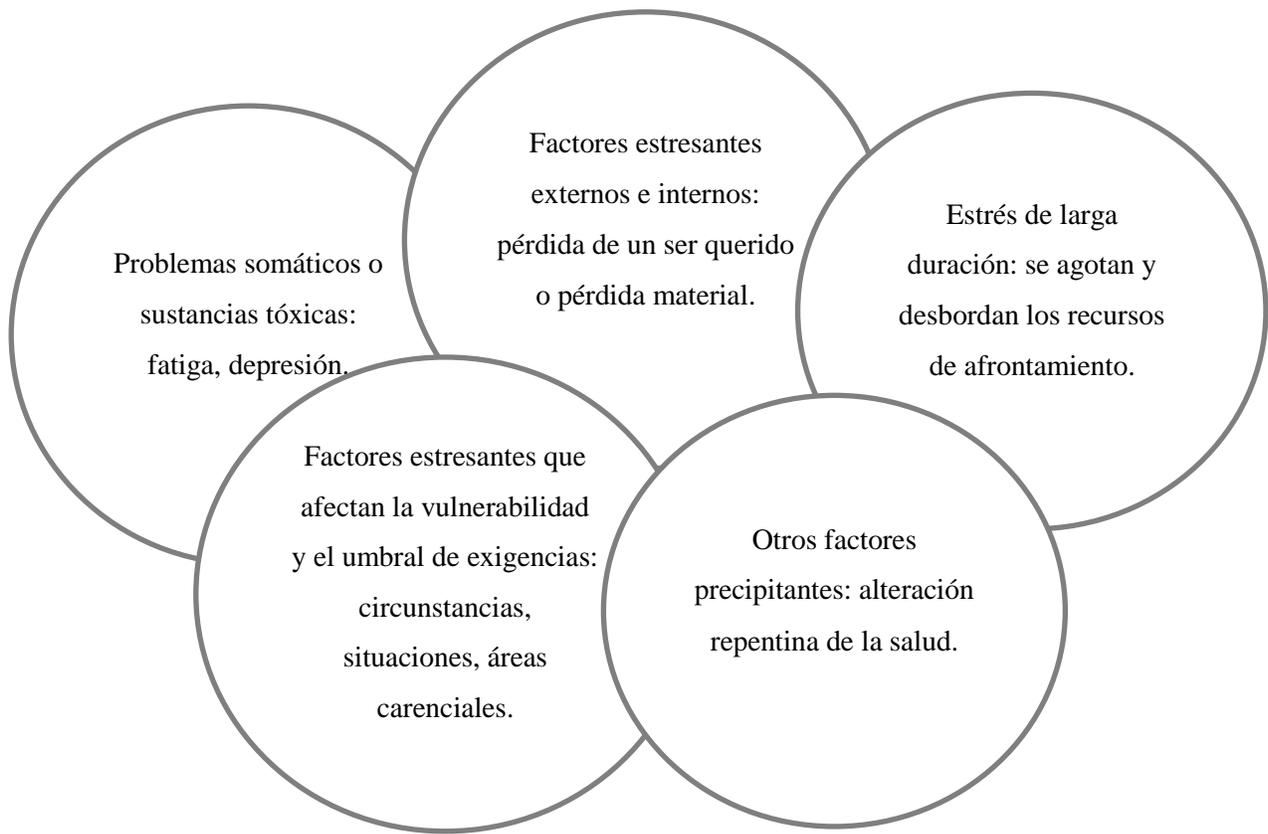
Herencia genética	El trastorno de angustia, los trastornos fóbicos y el trastorno obsesivo-compulsivo suelen darse más entre los parientes biológicos de primer grado.
Enfermedades somáticas	Los problemas somáticos pueden coexistir con los trastornos de ansiedad y, ocasionalmente, ambos requieren de tratamiento.
Traumáticas psicológicas	Ocurren con una secuencia determinada y son previsible, relacionándose con los temas de peligro
Ausencia de mecanismos de afrontamiento	Son las percepciones secundarias de incapacidad de las personas lo que les lleva a afrontar esa amenaza con sus propios recursos, sintiéndose más vulnerables ante la aparición de la ansiedad.
Pensamientos, creencias, supuestos y procesamiento cognitivo distorsionado	Al activarse estos esquemas, conectan al cerebro, la conducta y la emoción de las personas lo cual genera un refuerzo recíproco de cada esquema.

Fuente: Elaboración propia (2017)

Stein y Hollander (2010) hace referencia al modelo cognitivo de ansiedad de Beck, y explica los posibles factores que precipitan la ansiedad, los cuales son los siguientes:

Esquema Núm. 1

Factores precipitantes



Fuente: Elaboración propia (2017)

1.1.5 Trastornos de la ansiedad

Moreno (2008) comenta que los trastornos de la ansiedad se especifican claramente cuando hay ansiedad y miedo presentes en una persona, lo cual es una señal de sufrimiento para esta misma. Es importante tomar en cuenta que cada trastorno posee un conjunto de síntomas que suelen caracterizarse unos de otros, es por ello que existe una clasificación de los mismos, a continuación se hace referencia a los principales y más comunes trastornos de ansiedad.

- Trastorno de pánico: es característico por una crisis de ansiedad y existe en la persona quien lo padece un temor a experimentar nuevas crisis.
- Agorafobia: es evidenciado por evitar lugares temidos, se debe resaltar que la aparición de este trastorno no se produce por ir a esos lugares temidos sino más bien en los mismos ocurren circunstancias que dan lugar a que salgan a la luz los síntomas característicos de este trastorno.
- Fobia social: es caracterizado debido a que suele presentarse inadvertido en las personas quienes lo padecen, debido a que comúnmente quienes presentan los síntomas característicos suelen asociarlos a la timidez o porque es parte de la esencia de la persona quien lo padece, lo cual es incierto debido a que la persona que tiene fobia social ve que la vida social como algo amenazante.
- Fobias específicas: son temores absurdos y desmedidos ante algunas situaciones, existen varios tipos de fobias específicas entre ellas se puede hacer mención de las de tipo animal, tipo ambiental, tipo sangre-inyecciones-daño, tipo situacional, entre otros.
- Trastorno obsesivo compulsivo: se distingue por que existen obsesiones y compulsiones que surgen involuntariamente en el sujeto quien lo padece, de este trastorno se desprenden varios tipos de obsesiones por ejemplo de tipo agresivo, de contaminación, de contenido sexual, entre otros.
- Trastorno por estrés agudo: Se podría decir que este trastorno es idéntico al trastorno de estrés postraumático excepto por la duración en que se hacen presentes los síntomas debido a que en el trastorno de estrés postraumático suele sobrepasar a un mes en cambio en el trastorno de estrés agudo la permanencia de los síntomas es menor.

- Trastorno por estrés postraumático: En la vida de todo ser humano se dan todo tipo de sucesos, y entre ellos está el de experimentar sucesos fatales fortuitos, entre ellos los maltratos tanto físicos como sexuales y psicológicos, secuestros accidentes, entre otros, hechos por los cuales generan un trauma mediante recuerdos o sueños repetitivos involuntarios los cuales son resultado de experimentar la tragedia vivida.
- Trastorno de ansiedad generalizada: Quien padece este trastorno no teme a algo en particular, pero le resulta fácil manifestar preocupación por varias cosas al igual que le es difícil controlarse, detectan con facilidad los problemas y pareciera ser que les cuesta trabajo adaptarse a la vida diaria.

1.1.6 Consecuencias

Moreno (2008) explica las consecuencias de la ansiedad principiando por el hecho de que los psicólogos estudian los efectos de las conductas de los seres humanos, debido a que los mismos generan secuelas no solo para el ser humano quien padece de ansiedad, sino que también afecta a los individuos cercanos a este mismo como por ejemplo la familia, y otros sujetos pertenecientes a su círculo social, consecuencias que tienden a ser positivas o negativas, así mismo suelen darse a corto y a largo plazo, como se describen a continuación:

Tabla Núm. 2

Consecuencias de una conducta según Moreno

CONSECUENCIAS	A corto plazo	A largo plazo
Para mí	Positivas Negativas	Positivas Negativas
Para mi familia	Positivas Negativas	Positivas Negativas
Para los demás	Positivas Negativas	Positivas Negativas

Fuente: Moreno (2008) *Superar la ansiedad y el miedo: un programa paso a paso*.p.76.

El alivio que sienten las personas ya bien sea para inhibir la ansiedad que se siente en determinado momento o más bien el impedir sentirla, tiende a ser una consecuencia altamente

efectiva debido a que a través de ese alivio el ser humano tiende a aprender cómo lidiar de una forma con dicho trastorno. Por ejemplo en cuanto a algunas conductas que al llevarlas a ejecución a corto plazo de cierta manera hacen sentir mejor a las personas, sin embargo al llevarlas a cabo a largo plazo tienden a ser nocivas para estas mismas, un claro ejemplo de esta última es la evitación o el escape de situaciones que generan en las personas ansiedad, por lo que concluye con que efectivamente cuando el ser humano afronta sus temores aprende a superar la ansiedad y respectivamente el miedo, aunque cabe resaltar que en psicoterapia este paso se toma en cuenta en últimas instancias, es por ello que el evitar escenarios que generan ansiedad en las personas tiende a impedirles que puedan disfrutar de los sucesos de la vida cotidiana, es por ello que la evitación en situaciones de temor se toma como una solución errónea frente a la ansiedad.

1.1.7 Prevención y tratamiento

Moreno (2008) desarrolla un proceso que a su juicio auxilia para poder superar tanto la ansiedad como el miedo, sin embargo, se hace alusión que este procedimiento no reemplaza el diagnóstico y tratamiento de un profesional en salud mental, el mismo es:

- Comprender la ansiedad: lo importante en primera instancia es entender que la ansiedad es una emoción típica del ser humano que tiene numerosas funciones en diversas situaciones de nuestro organismo, así mismo comprender por qué esta llega a convertirse en algo nocivo o perjudicial para la persona quien la padece, como también conocer cada uno de los trastornos de ansiedad y saber diferenciarlos a través de sus características, sintomatología y factores de intervención que generan el sentir este trastorno y finalmente corroborar que todo ser humano atraviesa en alguna etapa de su vida por problemas de dicha índole.
- Entender el caso particular: una buena clave para que el sujeto pueda llegar a entender mejor su caso es adentrándose a la forma en que vive sus emociones y comprender como es que se

exteriorizan en su diario vivir. Además es significativo destacar que la ansiedad se hace presente en la vida de las personas desde la forma en que estas le dan interpretación a sus sentimientos, pensamientos y sensaciones. En este paso es muy importante que el sujeto aprenda mejor a conocer sus síntomas, también se recomienda que la persona empiece a forjarse metas para poder superar la ansiedad y el miedo.

- Lograr la relajación física: la relajación de los músculos del cuerpo ayuda a reducir una buena parte de los síntomas físicos de la ansiedad como lo son la tensión muscular, opresión o punzadas en el pecho, taquicardia, entre otros. El objeto principal de dicha relajación es que la persona mediante la ejecución de la misma experimente sensación de bienestar y aprenda a prevenir el empoderamiento de algunos otros síntomas de la ansiedad. Es importante hacer mención en este paso que las técnicas de respiración también son parte fundamental en el logro de una buena relajación física para combatir la ansiedad, especialmente en quienes sufren trastorno de pánico, es por ello que las personas también aprendan a controlar los mareos, vértigos, entre otros síntomas con la ayuda de un correcto patrón de respiración abdominal al nivel de oxígeno que necesitamos.
- Lograr la relajación mental: mediante un pensamiento más sano, claro y realista, la persona tiende a analizar mejor las situaciones, pero para ello es necesario descubrir y revelar los pensamientos que normalmente se dan previo a sentir la ansiedad, seguidamente la persona debe cuestionarse en qué se fundamentan o evidencian esos pensamientos, y así analizar e interpretar la realidad. Otro de los métodos a realizar en este paso es la valoración que se poseen los sujetos de sí mismos, es decir la autoestima. La finalidad de este paso es que las personas aprendan a estructurar estrategias y como llevarlas a cabo para la resolución de problemas, a sí mismo como el aprender a tomar decisiones acertadamente y sobre todo con

seguridad, así como también el analizar y considerar toda opción que se nos presente para la solución del problema.

- Lograr la relajación conductual: la clave acá es la asertividad, una persona asertiva tiende a expresar sus sentimientos de una manera apropiada y ante todo saludable con las demás personas, por ello es necesario identificar muy bien con quien y en qué circunstancias los individuos tienden a generar mayor dificultad para ser asertivos, no obstante, esta es una habilidad que puede aprender a gestionarse, esto tiende a ayudar a enfrentar las situaciones temidas, y de esa manera analizar acertadamente la forma más efectiva de hacer frente al miedo y la ansiedad.

La ansiedad puede dar lugar a una intranquilidad que lleve a la obtención de una tensión muscular, es por ello que resulta importante saber identificarla debido a que puede ayudar a subyugar o eliminar los síntomas físicos característicos de la ansiedad, esto da lugar a la puesta en práctica de la técnica de relajación muscular progresiva de Jacobson que radica en llevar a cabo ejercicios de relajación y tensión muscular, con ello se logra una relajación muscular, pero la finalidad principal de la misma es que el individuo aprenda a distinguir los estados de tensión en su cuerpo. La ejecución de la técnica se debe llevar a cabo dos veces por semana, esta tensión muscular permite que los músculos se relajen eficazmente. Al final del entrenamiento, el individuo aprenderá a relajar los músculos directamente sin ponerlos previamente en tensión.

Los psicofármacos también son una alternativa para reducir los síntomas de la ansiedad, estos se agrupan en ansiolíticos y antidepresivos. Los primeros incluyen una cadena de químicos que son pertenecientes en su totalidad a las benzodiazepinas, las cuales producen sedación al interactuar con otras sustancias del cerebro humano y su duración como intensidad depende del

tipo y dosis que se injiera. Mientras que los antidepresivos son sustancias que se dividen principalmente en: tricíclicos, inhibidores selectivos de la recaptación de la serotonina.

Comúnmente se utilizan para tratar la depresión, pero se ha evidenciado científicamente que son eficaces como tratamiento de los trastornos de la ansiedad, los más comunes de uso ansiolítico son: paroxetina, fluoxetina, fluvoxamina, sertralina, clorimipramina e imipramina. Al igual que los ansiolíticos su efecto y duración depende de la dosis administrada, lo cual resalta que la eficacia de estos se ve más dispersa en los sujetos que sufren de depresión y están ansiosas, es decir en aquellos que padecen trastorno de pánico y agorafobia, así mismo en el trastorno obsesivo compulsivo y fobia social. Siempre tomando en cuenta que ambos fármacos deben de estar médicamente administrados por un profesional en la psiquiatría y preferentemente deben de medicarse únicamente en casos graves de ansiedad, y así mismo recordar que estos no son la única solución para vedar la ansiedad.

Halguin (2008) comenta que los fármacos en gran medida son funcionales para contrarrestar los trastornos de ansiedad debido a que es una problemática que influye significativamente en las personas que los consumen, se hace alusión a la existencia de medicamentos como la benzodiacepina que influye lo suficiente en los individuos para regular la ansiedad, no obstante, su uso junto con bebidas embriagantes genera consecuencias lamentables para los seres humanos que hacen uso de ellas.

El uso de otro tipo de medicamentos como los antidepresivos se han extendido en los últimos años para tratar la ansiedad en sus diferentes modalidades. Existen investigaciones que dan fe de los resultados positivos que han intervenido en las personas que los han consumido,

existen otros fármacos como antipsicóticos que los psiquiatras suelen recetar en individuos que evidencian encontrarse en una etapa de angustia de ansiedad en inmensurada medida.

Otros medicamentos como las benzodiazepinas generan efectos peligrosos cuando surge como secuela secundaria del síndrome de abstinencia y la adicción que puede concebir su tratamiento por lo que cabe resaltar que la intervención de los psicofármacos no son una alternativa de sustitución de la relación cliente-terapeuta, por lo que resulta importante que los pacientes lleven un estricto control en cuanto a su tratamiento.

Resulta trascendental valuar las distintas clasificaciones de la ansiedad es por ello, que actualmente se forjan y conocen diferentes designaciones y subtipos de ansiedad con el objeto de inmiscuirse en ellos, para lo cual se debe de recordar y tomar en consideración que cada una tiene sus características y peculiaridades, las cuales con de interés en el tema de la ansiedad, por lo que no se debe de dar paso a la omisión de las mismas.

1.2 Desgaste Ocupacional

1.2.1 Definición

Guillen (2010) explica que el desgaste ocupacional es conocido como el síndrome de burnout o síndrome del trabajador quemado, recae en la persona como una consecuencia al estrés laboral crónico, es decir un malestar laboral cuya incidencia entre los colaboradores aumenta progresivamente. Se puede decir que un individuo padece de desgaste laboral cuando se integran emociones y actitudes insostenibles que tienden a desmotivarlo en su ambiente laboral y le genera consecuencias negativas tanto para el como para su contexto.

Quintanilla (2012) comenta que el desgaste ocupacional es un síndrome psicológico que apunta a una respuesta prolongada como secuela de estresores emocionales crónicos que

experimenta un colaborador en el área laboral. Suele identificarse por un debilitamiento emocional y sobre todo falta de energía profesional, aunque los individuos no precisamente tiendan a desarrollar una crisis, el desgaste ocupacional ha sido catalogado por ser una crisis que tienden a desarrollar los colaboradores en las relaciones laborales en las empresas u organizaciones para las que laboran.

1.2.2 Historia

Carlin (2014) comenta la evolución histórica conceptual que ha obtenido el desgaste ocupacional dentro del campo industrial u organizacional, y parte como base desde un camino histórico a través de la evolución y progreso del mismo, mediante el análisis más importante y significativo de numerosos autores estudiosos de este tema que a lo través de la existencia del mismo se han preocupado por estudiarlo y definirlo, por mencionar algunos autores se encuentran Freudenberg, Maslach, Edelwich y Brodsky, Gil-Monte y Peiró, entre otros, de los cuales encuentra como elementos diferenciadores de los distintos puntos de vista de los autores quienes resaltan la relación que tiene el desgaste ocupacional con el estrés laboral, por su parte otros escritores indican la influencia que han tenido los estados disfuncionales incorporados al desgaste ocupacional, mientras que de igual manera otros asocian este último con una sobrecarga a nivel cognitivo que aqueja al individuo.

A través de lo anterior se puede ostentar el valor de conocer los diversos estresores laborales que transportan a poner en manifiesto y a desarrollar el desgaste ocupacional, debido a que los mismos son desencadenantes de carácter laboral, de manera que se aborda desde el hecho en que el ser humano todos los días se encuentra inmerso en un proceso de condicionantes dentro de la organización que suelen originar la aparición del desgaste ocupacional, mediante el incremento de la carga laboral, por lo que se concluye a través de la opinión de diversos autores

que estrés laboral y desgaste ocupacional son conceptos muy semejantes, sin embargo cada uno cuenta con rasgos y matices que los diferencian de ambos.

Bosqued (2008), comenta que el desgaste ocupacional (burnout) es un nuevo término, para un viejo problema, tratándose así este término de un desgaste a nivel profesional que padece y aqueja a un individuo inmiscuido en el contexto organizacional. En el año 1974 en Estados Unidos se hace alusión del mismo por el psiquiatra Herbert Freudenberg, quien asistía en una clínica de toxicómanos de New York y allí observó entre el personal de dicha clínica que existía un desgaste laboral, y a simple vista los mismos denotaban falta de energía, desmotivación dentro de su ambiente laboral, mismo que inquietaba gran parte del comportamiento general de los colaboradores, esto afectaba a los mismos en un término de un año después de haber iniciado su puesto laboral.

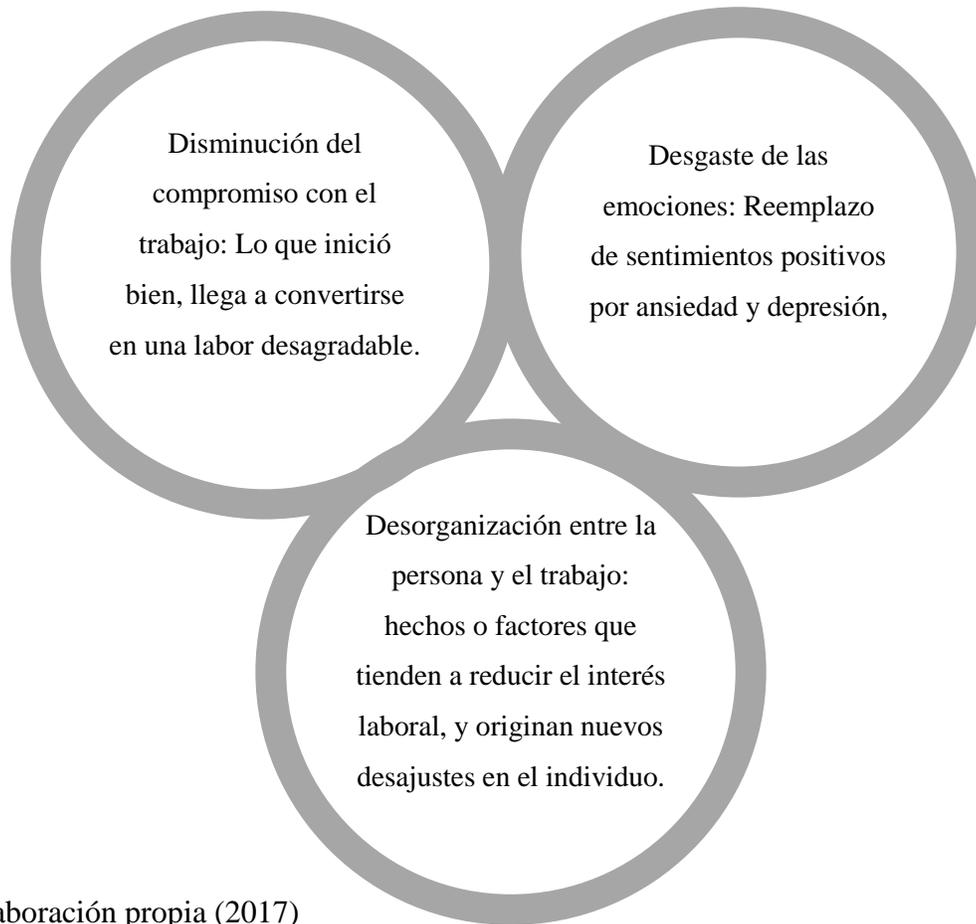
Dos años más tarde el síndrome acaparó la atención de los medios académicos gracias a la psicóloga Christina Maslach quien lo ostentó en el Congreso Anual de la APA (Asociación Americana de Psicología) en el año 1976, en donde describió que los sujetos que están propensos a padecer dicha patología son las personas que tienen relación con personas, es decir los colaboradores que se dedican a brindar atención al cliente, y se apunta que después de meses o años, los mismos resultaban quemados debido a la carga laboral, y de lo cual se demuestra que toma así apogeo dicha patología que empezó a darse a conocer dentro otras áreas laborales, a partir de esa fecha inicia el período donde se da a conocer el desgaste ocupacional también llamado burnout, el cual a lo largo de los años se le ha dado diferentes apelativos, algunos de ellos son: quemarse por el trabajo, quemazón profesional, síndrome del estrés laboral asistencial o síndrome de estrés asistencial, síndrome del desgaste profesional, estar quemado profesionalmente y desgaste psíquico, entre otras.

1.2.3 Síntomas

El Sahili (2015) destaca que los síntomas del desgaste ocupacional se hacen presentes en cada individuo, según su idiosincrasia, lo cual tiende a hacerlos distintivos y únicos entre la colectividad, no obstante hay tres aspectos muy comunes los cuales son generadores de esta patología, los cuales son:

Esquema Núm. 2

Síntomas generadores del desgaste ocupacional.



Fuente: Elaboración propia (2017)

Por otro lado también se hace alusión a los síntomas que indican la necesidad de tratar con premura esta patología, los cuales expresan el límite máximo al que ha conseguido la persona para poder manejarlo. Entre ellos se encuentran:

- Agotamiento permanente: se evidencia ausencia de energías para manejar las actividades tanto en el contexto laboral como en las actividades cotidianas.
- Trato indiferente y poco ameno en el ambiente laboral: la disminución de la relación con las demás personas, es un mecanismo de defensa acogido por el colaborador que es resultado de un estrés prolongado que tiene similitud con las personas que padecen de depresión ya que, están propensos a generar esa economía de energías, la forma más frecuente es situar una barrera o escudo ante las demás personas, lo que da a lugar a dañar a largo plazo su entorno laboral.
- Sentimientos de ineptitud ante las actividades propias del área de trabajo al que pertenecen: genera pensamientos negativos en el colaborador, en los cuales cree que no cuenta con los insumos necesarios para llevar a cabo sus acciones acorde a cómo deben de realizarse, mismo repercute de negativamente en este, y como secuela se evidencia una baja autoestima.

1.2.4 Causas

Guillén (2010) explica que entre los agentes causales que intervienen en el comienzo del desgaste ocupacional se proyectan tanto componentes situacionales, como intrapersonales e interpersonales, los cuales se desarrollan a continuación:

- La edad de la persona y su experiencia en la profesión: se refiere a la concordancia entre edad y antigüedad con relación al desgaste ocupacional que no está clara, es decir que hay convicción en algunos estudios que refieren que podría influir la existencia de personas con menos edad o con más edad de antigüedad que padecen de niveles bajos de desgaste

ocupacional pero podría deberse a que en sus inicios de labor no se han desgastado laboralmente lo suficiente a comparación de los colaboradores más antiguos quienes ya están familiarizados a padecer el mismo.

- Sexo: esta causante es un tanto confusa al instante de establecerla porque hay estudios que señalan que el sexo masculino tiende a sufrir niveles más elevados de burnout a comparación del sexo femenino, lo cual tiende a tergiversarse contrariamente en otros estudios
- Estado civil: hay estudios que revelan la incidencia baja de quemarse a causa de la excesiva carga laboral en hombres casados, a comparación de los solteros, lo cual tiende a conducir la idea de que el matrimonio es la base de apoyo ante esta patología.
- Formación y desarrollo profesional: la superación y formación académica para el colaborador, tiende a dar como resultado niveles de desgaste ocupacional bajos.
- Estructura y supervisión: A falta de una estructura y supervisión dentro de la empresa u organización, tiende a fortalecer la incidencia del desgaste ocupacional en los colaboradores.
- Contacto con los usuarios: las personas que están proclives a padecer de desgaste ocupacional son las que laboran directamente para atención al cliente, debido a que entre más tiempo y más penetrantes sean las relaciones interpersonales, mayor es la tendencia a sentirse agotado emocionalmente.
- Personalidad: es una causa muy importante ante la aparición del desgaste ocupacional, debido a que hay estudios que indican que en los colaboradores prevalece la personalidad de tipo emocional frente a la de tipo racional, esto como resultado de que las primeras suelen desplegar más su sensibilidad hacia otros seres humanos, lo cual predomina al mismo tiempo en el afecto y entusiasmo para la realización de actividades colectivas, a comparación de los sujetos que poseen una personalidad de tipo racional suelen ser mayormente analíticos y

objetivos. A causa de las demandas emocionales, los individuos se ven inmiscuidos y vulnerables a generar agotamiento profesional.

1.2.5 Etapas antecedentes

Quintanilla (2012) expone que las etapas antecedentes o anteriores al desgaste ocupacional son también llamadas alteraciones a corto plazo que aparecen como efecto de la tensión experimentada en el trabajo, especialmente si se exponen de manera continua y repetitiva o prevalecen por largas horas, estas etapas se caracterizan por ser mediadoras entre el estrés y las consecuencias a largo plazo, las cuales son las siguientes:

- **Fatiga mental:** es una etapa estacional que afecta la salud mental y física, de acuerdo al esfuerzo mental que el colaborador invierta así prevalecerá su intensidad y duración. Para inhibir este estado es preciso que el individuo tome descansos un tanto más extensos y no opte por cambiar de actividad habitual.
- **Monotonía:** Es una reacción de la persona ante una tensión llevada a cabo a corto plazo que suele acontecer debido a la realización de quehaceres repetitivos en el trabajo. El colaborador suele sentirse mareado, cansado, con disminución de adaptabilidad y capacidad para responder ante el entorno, lo contrario tiende a suceder con la fatiga esta tiende a inhibirse totalmente al instante en que el colaborador cambia de actividad laboral.
- **Sociedad:** se define por una etapa de agitación nerviosa o inquietud, esto debido a un rechazo fuerte emocional ante algún tipo de tarea o quehacer monótono en el que no se avanza o no lleva a ninguna parte dentro de la empresa u organización, por lo que suele realizar su trabajo como si le faltaran ganas de realizarlo, pero esta tiende a desaparecer inmediatamente en cuanto se cambia de actividad laboral.

- Sensaciones estresantes: se identifican debido a que el colaborador tiende a padecer tensión, inquietud, descontento, así como valoraciones ansiosas sobre la carga laboral que manejan, lo cual origina como desencadenantes el agotamiento y alteraciones en la salud.

1.2.6 Etapas principales

De la Cruz (2011) comenta que el desgaste ocupacional aumenta progresivamente, no obstante no es situado en el individuo inmediatamente debido a que su aparición surge lentamente, esto puesto a que pasa por diversas fases y su incremento aumenta debido a la gravedad del caso, de lo cual se hace referencia que cada caso es diferente puesto que los síntomas y el progreso de estos en el colaborador no son los mismos para los demás, es por ello que el mismo tiende a desarrollarse en forma de ciclo.

De modo que todo individuo que ingresa al ciclo del desgaste ocupacional no sigue el mismo patrón del ciclo evolutivo de este, a tal punto que los colaboradores tienden a aprender a vivir con dicho síndrome, esto como bien se disertaba con anterioridad mana debido a que los individuos suelen acostumbrarse con una etapa en específico, no importándoles la inhibición en su vida de las mismas, caso contrario sucede con otras personas que pasan por cada una de las etapas y en ellas suele surgir la gravedad de una manera más rápida por lo que es necesaria la intervención profesional lo más pronto posible, por lo que a continuación se hace mención de cinco etapas:

- Etapa Inicial, de entusiasmo e idealismo: esta es la más apropiada fase en el contexto laboral para un colaborador, en esta fase el individuo se entusiasma por su puesto de trabajo y lo asume con energía positiva, refleja entusiasmo, muestra grandes expectativas, y se involucra demasiado, tanto que persiste por mejorar en tareas que le han sido encomendadas, propias de su área de trabajo, dentro del mismo se suelen presentar diferentes situaciones que la

persona se siente capaz y preparada para dar solución a estas. En esta etapa la jornada laboral para el colaborador se extiende por voluntad propia, ya que el mismo piensa que el trabajo da lugar a cubrir todas sus necesidades y el cual dará solución a sus problemas, en esta etapa el individuo está enamorado de su labor y trasmite a sus compañeros la energía positiva que lo impulsa, no obstante en el curso del mismo podría dar lugar a liberarse algunos factores estresantes que podrían perjudicar al colaborador.

- Estancamiento o luna de miel: en este lapso no se lleva a cabo lo esperado, también llamada luna de miel debido a que no suele durar demasiado, hay un quebranto en la relación entre esfuerzo-recompensa, lo cual da paso a un desfase entre estos dos debido a que los colaboradores piensan constantemente que las recompensas personales se obtienen a través de la labor que hace, por lo que el mismo desarrolla un problema de ansiedad y fatiga, así mismo como el sobreesfuerzo lleva a desencadenar las mismas afecciones, y como resultado de ello el colaborador suele dar más de sí mismo como medio inhibidor del estrés psicosocial que padece. En esta fase el individuo también suele compararse con otros colegas debido que al instante de dar inicio un empleo nuevo sienten emoción por sus las tareas a las cuales deberán de dar cumplimiento en el puesto de trabajo y luego no cubren sus expectativas porque ellos mismos suelen sobre valorar su trabajo.

El colaborador al pensar que no tiene respuesta eficaz al combate del estrés psicosocial suele poseer pensamientos negativos, lo cual tiende a ostentar un ambiente tenso entre sus compañeros y suelen desarrollarse problemas entre ellos mismos, así como el mismo suele presentar otros cambios en su vida profesional. Esta fase es normal para cualquier área del campo laboral.

- **Frustración:** esta etapa es también llamada desilusión, debido a que existe una desmoralización y falta de energía, así como de entusiasmo por parte de la persona, por lo que se toma en cuenta que cualquier tarea que realiza este dentro del trabajo tiende a irritarla, lo cual da lugar a crear así conflictos dentro de la organización. El individuo puede alcanzar a manifestar fatiga crónica, síntomas psicofisiológicos donde es muy común la incidencia de una mala alimentación, asistida de insomnio que también suele presentarse, mediante la contingencia de dar acompañamiento a sustancias que en exceso suelen ser perjudiciales para la salud de la persona como lo son las drogas y la ingesta de bebidas alcohólicas. El colaborador duda en decisiones que toma ya que muestra inseguridad en sí mismo.

En esta fase el colaborador suele sentir que aún no ha sido recompensado por parte de la organización y de los usuarios, por lo que suele sentir que sus esfuerzos son inútiles. Entre de los problemas que dan lugar a su desencadenamiento en este periodo profesional se pueden mencionar: la depresión, enfermedades físicas, drogas, alcohol, cigarrillo, entre otros, así como dará lugar a un bajo rendimiento y baja autoestima en el individuo.

- **Apatía:** en esta fase el individuo exhibe cambios actitudinales y conductuales, lo que tiende a proyectar una falta de interés dentro del ambiente laboral, con tendencias a presentar una consecuencia a nivel defensivo ante los problemas para solucionados, como por ejemplo el trato de los clientes de una forma distanciada, además de una evitación a realizar labores que le resulten estresantes, al igual que evitación entre este y sus compañeros de labores, acompañado de una pérdida de vocación, además la persona suele sentirse decepcionada ante las normas de la organización y tiende a proyectar una falta de respeto ante sus superiores jerárquicos. Los síntomas desencadenantes durante esta fase pueden mencionarse los físicos: (fatiga, insomnio, problemas gastrointestinales, entre otros), psicológicos: (ansiedad,

depresión, irritabilidad, entre otros) y conductuales: (actitudes de agresividad, conducta defensiva, entre otros).

- Fase de quemado: en esta ciclo el individuo padece de frustración constantemente lo cual genera un colapso a nivel emocional y cognitivo, esto debido a que las consecuencias recaen en la salud del mismo, lo cual da paso a un vacío que se hace presente dentro de varios ámbitos en la vida del colaborador, como el ámbito laboral ya que puede obligarse a dejar sus labores y desechar su vida profesional con frustraciones, insatisfacciones e inseguridad.

De lo anterior se establece que el desgaste ocupacional posee cuatro pre-fases previo a su comienzo y posteriormente cinco iniciales, lo que suele depender del manejo que la persona le dé a la situación, el mismo puede estancarse en una fase que suele darse debido a que sabe manejar esa etapa posiblemente porque se adaptó a ella, y en asunto contrario, que no pueda estar mucho tiempo en determinada fase, cabe aludir que el desgaste ocupacional tiende a evolucionar constantemente, ya que esta patología no nace inmediatamente sino más bien su curso incrementa.

1.2.7 Consecuencias

Guillén (2010) refiere que tanto el estrés laboral como el desgaste ocupacional tienden a integrar resultados negativos tanto para el colaborador quien padece de estos como la organización para la que labora.

Las secuelas negativas para el colaborador tienden a afectar su salud, lo cual da lugar a los trastornos psicosomáticos también llamados psicofisiológicos, como también tiende a generar trastornos psicopatológicos. Generalmente las derivaciones del desgaste ocupacional se pueden formular en cuatro grupos:

Tabla Núm. 3

Consecuencias del desgaste ocupacional

Físicos y emocionales	Entre estos están los problemas de salud física (cefaleas, taquicardias y palpitaciones, dolor precordial, alteraciones gastrointestinales, hipertensión, crisis asmáticas, alergias, fatiga, dolores musculares, entre otros). Y problemas emocionales referidos a sentimientos de inadecuación, limitación infelicidad.
Interpersonales	Deterioro de la vida familiar y social, y dificultades en las relaciones interpersonales.
Actitudinales	Expresión y manifestación de actitudes negativas hacia los demás, hacia la industria u organización y hacia sí mismo. Con sensaciones de insatisfacción laboral y reducidos niveles de compromiso e implicación.
Conductuales	Comportamientos inadecuados relacionados con el trabajo y con la organización, con manifestaciones como agresividad, inhibición, cambios del estado de humor, etc. Así como conductas negativas con la industria u organización, como ausencia o lentitud en el desempeño, disminución de la calidad y cantidad en el rendimiento laboral.

Fuente: Guillén (2010) *Psicología del trabajo para relaciones laborales*.p285

1.2.8 Prevención y tratamiento

El Sahili (2010) comenta que la prevención de enfermedades en el ambiente laboral puede ser definida como un vínculo de acciones que son indispensables para evitar poner en peligro la salud de los colaboradores a causa del trabajo. Existen dos niveles de prevención, los cuales son prevención primaria el cual se encarga del fomento de la salud, mientras que la secundaria da lugar a la detección temprana.

Como medio de escudo ante la aparición del burnout es ineludible que el individuo se forje hábitos saludables como lo son el ejercicio físico, el cual debe de ser practicado de modo constante, adecuarse a una alimentación saludable, poseer actitudes positivas, así como el efectuar una relajación periódica y el fomento del proceso de la resiliencia ante las respuestas en su vida cotidiana, son actividades sanas que la persona debe de realizar como medio de prevención ante enfermedades que son anuentes a la carga laboral ejercida.

El desgaste ocupacional interviene sobre las circunstancias laborales de los colaboradores especialmente en aquellas que afectan de manera negativa los factores psicosociales laborales, y de igual manera ratifica que se debe dotar al empleado de habilidades y estrategias para el ejercicio laboral en el que se desempeña, de igual manera es importante propiciar un ambiente adecuado, para que las habilidades sociales sean las apropiadas ya que estas se atañen a nivel emocional.

Las intervenciones a nivel profesional a causa del desgastarse laboral son de suma importancia, ya que avalan que se cuente con las habilidades y estrategias necesarias para poder manejarlo, y de esa manera evitar su aparición detectándolo desde los primeros síntomas que se hacen presentes a raíz de diversos eventos tanto internos como externos en la persona, y en caso de presentarlos ayuda a inhibir su existencia en el individuo. La modificación dentro del entorno laboral es indispensable ya que genera un impacto favorable en los colaboradores, esta fomenta tres áreas, las cuales se mencionan a continuación:

- Vacaciones: son una manera útil de reponer la energía perdida durante los horarios de trabajo, más no deben ser tomados como una forma de romper con este mismo, es decir pensamientos negativos hacia el retorno de una jornada laboral, evitan el resultado favorecedor de las vacaciones, por el contrario, estas deben de ser vistas desde la perspectiva

positiva que permiten ver al trabajo con entusiasmo. Es por ello, que las vacaciones no deben de ser muy largas, y deben de aprovecharse los puentes y asuetos dados en su momento por parte de la institución.

- Cambio de actividad dentro del mismo trabajo: en ocasiones las vacaciones no parten dentro de las mejores soluciones como alivio contra el desgaste ocupacional, sin embargo hay otras alternativas bastante sencillas que ayudan a contrarrestar el mismo, tal es el caso del cambio de actividades laborales que quizá son hostigantes para el individuo, por otras de mayor interés o comodidad para el mismo.
- Cambio de centro de trabajo: muchas veces resulta ser la salida más efectiva para extinguir esta patología generadora de estrés para el colaborador, en donde él mismo suele entusiasmarse por un nuevo ambiente laboral, y al paso de un periodo de tiempo ya en nuevas actividades dentro del nuevo trabajo es posible que pueda producirse el alivio del mismo.

El tratamiento a nivel individual es otra forma de terapia para aliviar y contrarrestar el síndrome de burnout incluyéndose tres técnicas para la aplicación del mismo. Entre ellas encontramos las siguientes:

- Técnicas y estrategias para el afrontamiento del estrés: las cuales deben de ser aplicadas con acompañamiento de un psicólogo o terapeuta profesional, formándose un espacio y encuadre privado, lo que da lugar a recrear situaciones laborales, y esto tiende generar en el individuo a que experimente los escenarios negativos que la indujeron a poseer un estado de desgaste, preparándola para que la misma conciba conductas más aptas a desarrollar en el ambiente laboral.

- Técnica racional emotiva y cognitiva-conductual: su fin es lograr un alivio de la sintomatología del estrés, de esta manera se logran cambiar pensamientos irracionales, por pensamientos que hacen que se inhiba la ansiedad, culpa, depresión y demás síntomas, a través de la modalidad A-B-C-D-E, que propuso Albert Ellis. Las técnicas usadas son la terapia racional-emotiva, aserción encubierta, valoración cognitiva, o inoculación del estrés.
- Desensibilización sistemática: esta técnica concibe en el hecho que debe de ser aplicada en el instante en que la persona no está realizando sus labores, debido a un abandono provisional del mismo, periodo en el cual la finalidad es dotar al mismo de herramientas y estrategias que lo motiven a regresar e incorporarse a de nuevo a su trabajo, dando lugar así a que se logre que la persona pueda adecuarse dentro del ambiente que contiene las situaciones estresantes para él, de modo que pueda manejar la situación.

De acuerdo a lo establecido anteriormente, es de suma importancia saber que la ansiedad es una alteración del sistema emocional en el individuo, no obstante también es indispensable reconocer el papel que juega este trastorno en el organismo al presentarse como dispositivo de vigilancia, por lo que es de vital importancia conocer la consistencia de la ansiedad en la vida de los seres humanos, puesto que además de malestares psicológicos, también existen físicos, lo cual perturba no solamente la salud en general si no también tiende a afectar en el ámbito laboral del colaborador.

Por otra parte la manifestación del desgaste ocupacional suele hacerse muy frecuente en el personal de instituciones educativas, puesto a que son individuos expuestos a presentar esta patología en altos índices, debido a que son profesionales que tienen contacto directo con usuarios que demandan los servicios de la institución, tanto hijos como padres de familia, y la

interacción entre estos suele requerir de apoyo emocional para los colaboradores en determinados momentos.

1.3 Contextualización de la unidad de análisis

Colegio Liceo Minerva fue fundado en el año 1988 y a través del tiempo se ha posicionado como una institución líder en servicios educativos en el departamento de San Marcos, dando apertura a sus servicios en favor de la población con los niveles: pre primario, primario y ciclo de educación básica; posteriormente en el año 1996 el colegio trasladó sus instalaciones al municipio de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos, ampliándose varios servicios como el nivel diversificado con las siguientes carreras: magisterio de educación pre primaria, bachillerato industrial y perito con especialidad en computación, perito contador con orientación en computación y secretariado ejecutivo con orientación en computación, todas las carreras en la jornada vespertina.

Con el tiempo debido al prestigio y demanda de servicios, en el año 1998 se apertura la jornada nocturna con el ciclo de educación básica y ciclo diversificado; en el año 2002 el colegio abre sus puertas a la jornada plan fin de semana y con ella el ciclo de educación básica por madurez y bachillerato en ciencias y letras por madurez. En el año 2012 se ampliaron los servicios de la institución educativa, dándole paso a la inauguración de un segundo módulo para darle continuidad a nuevas carreras.

En la actualidad el Colegio Liceo Minerva cuenta con ambientes y espacios recreativos cómodos para los estudiantes y sobre todo cuenta con personal administrativo, docente y de servicio conformado por total de 40 colaboradores. Dicha institución educativa se proyecta hacia la comunidad con el sano entretenimiento de la banda escolar y un conjunto

marimbístico, los cuales son conformados por estudiantes del colegio, mismos que han recorrido el país y el extranjero.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la sociedad actual para poder sobrevivir se necesita trabajar, y ante esta necesidad, las personas en muchas ocasiones se ven obligadas a priorizar el trabajo antes que la salud propia, es por ello que como resultado de la sobre carga laboral, la ansiedad se convierte en una de las causas principales de deficiencia laboral, la cual es considerada en la actualidad como un trastorno mental prevalente que contiene una serie de cuadros clínicos que manifiestan una gran diversidad de desajustes a nivel cognitivo, conductual y psicofisiológico, tal es el caso de la tensión muscular, preocupación, el agotamiento constante, la falta de concentración y no únicamente en el trabajo si no en cualquier otra actividad que interfiere en los distintos aspectos de la vida diaria de las personas que padecen estos síntomas.

La ansiedad es una reacción frente a la vida en el mundo, es una activación del organismo que se prepara para actuar como escudo protector ante una amenaza o peligro, contiene una función clave ante la supervivencia, que de cierta manera es necesaria para el ser humano en un nivel considerablemente bajo, actúa como estimulante en algunos aspectos de la vida del ser humano, y colabora en un mejor rendimiento, tal es el caso de los deportistas y los cantantes, pero esto cambia para un colaborador de cualquier empresa o institución en donde la tensión que maneja día a día en dicho ambiente laboral puede repercutir en la salud de este, y así evitar un correcto desempeño laboral dentro de la empresa.

Se estima que en la actualidad gran parte de la población mundial padece de algún trastorno de ansiedad, del cual existe una variedad de tipos como lo es el trastorno de ansiedad generalizada, las fobias, el pánico, por mencionar algunos, y que se hacen presente de diferente manera en cada persona, y pueden existir aislados entre sí, o combinados, y tienen en común

cierta preocupación de manera obsesiva sobre algún tema en específico, en este caso el tema laboral, que repercute en las personas que padecen esta patología dentro de sus actividades de trabajo en la institución para la cual laboran.

Actualmente en Guatemala dentro del campo laboral el síndrome de burnout no es comúnmente conocido debido a la falta de información y de cultura que incide en la población. Se identifica por un constante agotamiento físico y mental debido al exceso laboral y sobre carga de horas laboradas, lo cual provoca un cambio de comportamiento en los colaboradores que lo padecen, a tal grado de incapacitarlos para desempeñar sus actividades laborales dentro de la empresa.

Por lo tanto, resulta beneficioso el poder realizar esta investigación para conocer los niveles tanto de ansiedad como de desgaste ocupacional (burnout) que manejan los colaboradores del Colegio Liceo Minerva del municipio de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos.

Por lo anterior, se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es el nivel de ansiedad y desgaste ocupacional (burnout) que manejan los colaboradores del Colegio Liceo Minerva del municipio de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos?

2.1 Objetivos

2.1.1 Objetivo general:

- Identificar la relación entre el nivel de Ansiedad y el nivel de Desgaste Ocupacional (Burnout) que manejan los colaboradores del Colegio Liceo Minerva del municipio de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos.

2.1.2 Objetivos específicos:

- Establecer el nivel de ansiedad que manejan los colaboradores del Colegio Liceo Minerva del municipio de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos.
- Determinar el nivel de desgaste ocupacional (burnout) que manejan los colaboradores del Colegio Liceo Minerva del municipio de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos.
- Establecer un análisis comparativo entre el nivel de ansiedad y el nivel de desgaste ocupacional (burnout).

2.2 Variables o elementos de estudio:

- Ansiedad
- Desgaste Ocupacional (Burnout)

2.3 Definición de variables

2.3.1 Definición conceptual de las variables o elementos de estudio

- Ansiedad

Moreno (2008) comenta que la ansiedad es una alteración del sistema emocional que suele ser normal en la vida de todo ser humano dado a que es adaptativa en cuantiosas situaciones por las que experimenta un individuo a lo largo de su ciclo vital. Todo cuerpo que posee vida depende de algún mecanismo de vigilancia para que este pueda afirmar su supervivencia y tal es el caso de la ansiedad, la cual desempeña ese rol de precaución y prevención en numerosos escenarios, acontecimientos y situaciones, lo cual preserva la vida de las personas de posibles daños a futuro. Por lo que en gran medida la ansiedad ha sido responsable de la supervivencia de la especie humana, siempre que esta no se convierta en una sensación patológica opresora para el individuo.

- Desgaste ocupacional (Burnout)

Guillen (2010) explica que el desgaste ocupacional es conocido como el síndrome de burnout o síndrome del trabajador quemado, recae en la persona como una consecuencia al estrés laboral crónico, es decir un malestar laboral cuya incidencia entre los colaboradores aumenta progresivamente. Se puede decir que un individuo padece de desgaste laboral en la medida que se integran emociones y actitudes insoportables que tienden a desmotivarlo en su ambiente laboral y le genera consecuencias negativas para él y su contexto.

2.3.2 Definición operacional de las variables o elementos de estudio

La operacionalización de la variable de ansiedad se realizará por medio de la Escala de Ansiedad Estado/Rasgo (STAI – 82) de Spilberg, C.D., Gorsuch, R.L. y Lushene, R.E., la cual se utilizará para medir los siguientes indicadores: el nivel actual de ansiedad y predisposición de los colaboradores a responder al estrés. El mismo servirá para poder establecer la relación de la variable ansiedad con la variable de desgaste ocupacional (burnout).

Para el estudio del desgaste ocupacional (burnout) se considerará como el conjunto de factores que influyen de manera negativa en el funcionamiento continuo de los colaboradores del Colegio Liceo Minerva del municipio de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos. Se operacionalizará por medio del Inventario de Burnout de Maslach (MBI) los siguientes indicadores: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo.

2.4 Alcances y límites

La investigación es de relevancia ya que tendrá el alcance de identificar el nivel de ansiedad y el desgaste ocupacional (burnout) que poseen los colaboradores del Colegio Liceo

Minerva del municipio de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos, en un grupo de 40 personas de género femenino y masculino, comprendidos entre 25 a 70 años de edad, compuesto por directores, sub directores, docentes, secretarias, y auxiliares de mantenimiento.

2.5 Aportes

La presente investigación pretende ser utilizada como medio para dar a conocer los principales niveles de ansiedad y desgaste ocupacional (burnout) que poseen los colaboradores del Colegio Liceo Minerva del municipio de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos; al proponer alternativas de solución que permitan disminuir los fenómenos estudiados, lo que dará un mejor desempeño en el campo laboral y de la misma forma proponer herramientas de información para que los colaboradores puedan aprender a reconocer y manejar los síntomas de una forma asertiva, además de solicitar ayuda en el momento preciso, ya que de no tratarse a tiempo estas patologías pueden llegar a alterar la salud física y emocional del colaborador.

De la misma forma a la sociedad y al país porque cualquier persona en el ámbito laboral en el que se desempeñe puede padecer estas patologías.

A la Universidad Rafael Landívar y específicamente a la Facultad de Humanidades, para que los estudiantes y profesionales en el área que más adelante deseen continuar con la investigación puedan tener al alcance información de la misma para que puedan proponer y aportar nuevas herramientas a las problemáticas en el campo de la psicología industrial organizacional.

III. MÉTODO

3.1. Sujetos

El estudio se realizó con colaboradores del Colegio Liceo Minerva del municipio de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos, cuentan con predominio de religión católica y en su mayoría laboran doble jornada. Los colaboradores antes mencionados representan la muestra de 40 sujetos, incluyéndose a hombres y mujeres, de distintos estados civiles, comprendidos entre 25 a 70 años, de nacionalidad guatemalteca, con un nivel socioeconómico medio, en su mayoría con el nivel diversificado completo y minoría con estudios universitarios.

3.2. Instrumentos

Los instrumentos que se utilizaron para investigar las variables de estudio fueron: la Escala de Ansiedad Estado/Rasgo (STAI – 82) de Spielberg, C.D., Gorsuch, R.L. y Lushene, R.E., el test esta específicamente creado para medir el nivel actual de ansiedad y predisposición de la persona a responder al estrés, la escala consta de cuarenta ítems, pertenecientes 20 a la sub escala Estado, formada por frases que describen cómo se siente la persona en ese momento y la otra mitad, a la sub escala Rasgo, que identifican como se siente la persona habitualmente. El tiempo estimado para la aplicación de la prueba es de 15 minutos.

Mientras tanto para medir el desgaste ocupacional (burnout) se administró el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) de 1986. Esta escala tiene una fiabilidad cercana de 90%. Dicha prueba tiene como objetivo medir el desgaste profesional a través de los sentimientos y actitudes del colaborador en su área de trabajo, el cual se compone de 22 ítems, que se dividen en 3 factores que se denominan: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo. Con respecto a las puntuaciones se consideran inferiores por

debajo de 34, altas puntuaciones en las dos primeras sub escalas, y bajas en la tercera permiten diagnosticar el trastorno. El tiempo estimado para su aplicación es de 10 a 15 minutos.

3.3. Procedimiento

- Selección de los temas: de acuerdo a los intereses de la investigadora.
- Elaboración y aprobación del sumario: dos temas fueron enviados, luego se escogió uno para dicha investigación.
- Aprobación del tema a investigar: mediante realización del perfil de investigación y aprobación de autoridades correspondientes.
- Investigación de antecedentes: por medio de consulta de revistas, tesis, la utilización de medios electrónicos, entre otros.
- Elaboración del índice: de acuerdo a las dos variables de estudio.
- Realización de marco teórico: a través de lectura de libros, utilización de internet.
- Planteamiento del problema: enfocado según los estudios del marco teórico y problemática observada.
- Elaboración del método: por medio del proceso estadístico para desarrollar el procedimiento que más de adecua.
- Aplicación de instrumentos: para la evaluación de las variables de estudio, en este caso se utilizarán los test: STAI – 82 y MBI.
- Tabulación de los resultados: mediante el proceso de calificación de la prueba aplicada. Uso de estadística descriptiva, media, mediana, moda, significación y fiabilidad para realizar la discusión.
- Análisis de los resultados: por medio de cuadros de frecuencias y porcentaje cotejados con la estadística aplicada.

- **Discusión:** etapa del proceso donde se verificó el alcance de los objetivos por medio del cotejo de los antecedentes, el marco teórico, los resultados del trabajo de campo y el criterio de la investigadora.
- **Elaboración de las conclusiones del trabajo de investigación:** relacionado a los objetivos trazados.
- **Recomendaciones:** donde se sugieren alternativas relacionadas a la problemática estudiada enfocadas al aporte propuesto.
- **Propuesta:** dirigida a los sujetos de investigación.
- **Referencias:** basadas en los lineamientos de las normas APA.

3.4. Tipo de investigación, diseño y metodología

Este estudio es de tipo cuantitativo, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) establecen la investigación cuantitativa como un proceso a nivel sistemático, que a la vez es empírico, el cual tiende a aplicarse a un estudio numérico, tabulado y procesado de un fenómeno cualquiera, donde se utiliza a la vez como medio la recolección de datos para poder probar hipótesis mediante el análisis estadístico y a través de este poder establecer modelos de comportamiento y comprobar teorías.

El diseño será de tipo descriptivo, según Achaerandio (2010) comenta que la investigación de tipo descriptiva es aquella que se encarga de estudiar y dar interpretación a fenómenos, relaciones, variables independientes y todo aquel tipo de relación de modo científico que tenga que ver con tabulación e interpretación de datos números en una descripción la cual está contenida en un tipo de investigación.

Morales (2014) Plantea las siguientes fórmulas estadísticas para la significación y fiabilidad de la media aritmética.

Significación de la media aritmética

- Nivel de confianza NC =99% entonces $Z = 2.58$
- Error típico de la media aritmética

$$\sigma_{\bar{x}} = \frac{\sigma}{\sqrt{N-1}}$$

- Hallar la razón crítica

$$RC = \frac{\bar{x}}{\sigma_x}$$

- Comparación de la razón crítica con el nivel de confianza

Si $RC > Z$ entonces es significativa

Si $RC < Z$ entonces no es significativa

Fiabilidad

- Nivel de confianza NC =99% entonces $Z = 2.58$
- Hallar el error típico de la media

$$\sigma_{\bar{x}} = \frac{\sigma}{\sqrt{N-1}}$$

- Calcular el error muestral máximo

$$E = \sigma_x * z$$

- Calcular el intervalo confidencial

$$I.C. = x + E$$

$$I.C. = x - E$$

IV. PRESENTACIÓN Y ANALISIS DE RESULTADOS

La ansiedad y el desgaste ocupacional son trastornos con una alta incidencia en la población general, por otra parte estos dos trastornos se han caracterizado por ser prevalentes debido a su alta incidencia en el ámbito laboral, debido a que afectan negativamente a los colaboradores de empresas y organizaciones, es por ello que surge la importancia de tener un estudio que pueda verificar los niveles de ansiedad y de burnout en las personas que colaboran para diferentes sectores industriales de la sociedad.

A continuación se presentan los resultados estadísticos obtenidos de la aplicación de la prueba STAI-82 con los dos niveles, ansiedad rasgo y ansiedad estado, el cual se administró a 40 colaboradores del Colegio Liceo Minerva del municipio de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos, de género femenino y masculino, y de diferentes estados civiles, comprendidos entre 25 a 70 años. Para la interpretación de los datos obtenidos se hizo uso del método de significación y fiabilidad de la media aritmética simple.

Tabla Núm.3

Nivel de Ansiedad Estado

Núm.	f	\bar{X}	σ	$\sigma\bar{X}$	Rc	Signi.	IC	+	-	Fiable
40	40	40	26.35	4.22	9.48	✓	10.89	50.89	29.11	✓

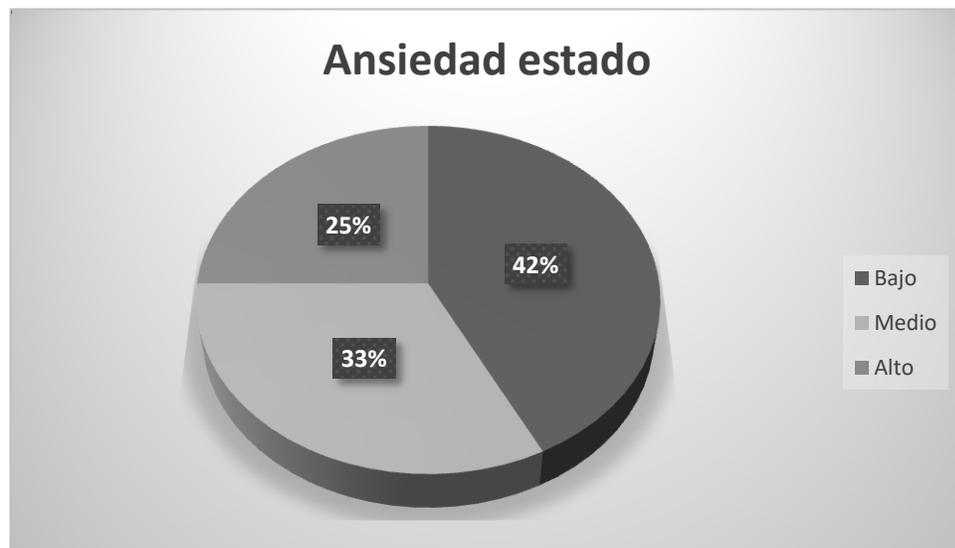
Fuente: Trabajo de campo 2017

Tabla Núm. 4

INTERVALO	RANGO
1-30	Bajo
31-60	Normal
61-100	Alto

Fuente: trabajo de campo 2017

Grafica Núm. 1



Fuente: trabajo de campo 2017

La gráfica que ilustra a los colaboradores, el 42% tienen un nivel bajo, el 33% tienen un nivel medio y el 25% un nivel alto, es decir que un porcentaje mayor de los colaboradores presentan ansiedad estado en niveles bajos.

Tabla Núm. 5

Nivel de Ansiedad Rasgo

Núm.	<i>f</i>	\bar{X}	σ	$\sigma\bar{X}$	Rc	Signi.	IC	+	-	Fiable
40	40	39	26.00	4.17	9.59	✓	10.76	49.76	28.24	✓

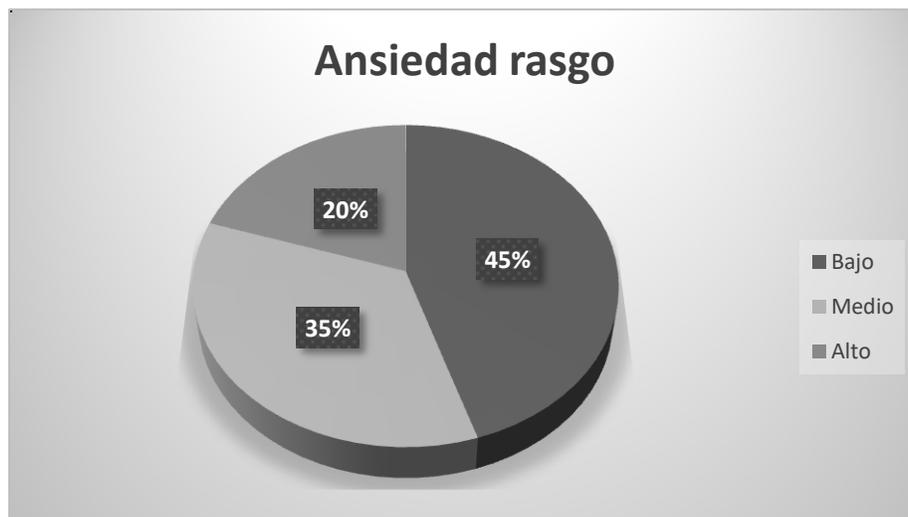
Fuente: Trabajo de campo 2017

Tabla Núm. 6

INTERVALO	RANGO
2-31	Bajo
32-61	Normal
62-101	Alto

Fuente: Trabajo de campo 2017

Gráfica Núm. 2



Fuente: trabajo de campo 2017

El 45% de los colaboradores tienen un nivel bajo, el 35% nivel medio y un 20% un nivel alto, es decir que la mayoría de los colaboradores presencian un nivel bajo de ansiedad rasgo.

De acuerdo a los datos presentados en los cuadros anteriores se puede observar que los resultados de la media aritmética de los dos ítems que la prueba STAI-82, revelan que tanto el límite superior como inferior son mayores que los mínimos que se requieren para que un estudio sea admisible y suministre significación y fiabilidad tanto en ansiedad estado como en ansiedad rasgo.

Consecutivamente se adjunta una tabla de proporciones por ansiedad estado y por ansiedad rasgo en la que se puede observar el número de personas, porcentajes por nivel, error típico de la proporción y la razón crítica con un nivel de confianza del 99% (2.58) comprobándose que los colaboradores manifiestan un nivel de ansiedad estado o transitorio medio con inclinación a ser bajo y un nivel de ansiedad rasgo o latente bajo con tendencia a ubicarse sobre el nivel medio.

A continuación se presentan los resultados estadísticos derivados de la administración de la prueba MBI, la cual mide los factores de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, a los que están expuestos los sujetos de estudio. Para la interpretación de los datos derivados se utilizó método de significación y fiabilidad de la media aritmética simple.

Tabla Núm. 7

Nivel de Agotamiento emocional

Núm.	f	\bar{X}	σ	$\sigma\bar{X}$	Rc	Signi.	IC	+	-	Fiable
40	40	10	8.78	1.41	7.09	✓	3.64	13.64	6.36	✓

Fuente: Trabajo de campo 2017

Tabla Núm. 8

INTERVALO	RANGO
1-12	Bajo
13-24	Normal
25-40	Alto

Fuente: trabajo de campo 2017

Gráfica Núm. 3



Fuente: trabajo de campo 2017

En referencia al agotamiento emocional se tiene un 70% bajo, 22% de nivel moderado y un 8% un nivel alto, la mayoría de los colaboradores se encuentran en un nivel mínimo de agotamiento emocional.

Tabla Núm. 9

Nivel de despersonalización

Núm.	f	\bar{X}	σ	$\sigma\bar{X}$	Rc	Signi.	IC	+	-	Fiable
40	40	5	3.72	0.60	8.33	✓	1.55	6.55	3.45	✓

Fuente: Trabajo de campo 2017

Tabla Núm. 10

INTERVALO	RANGO
1-4	Bajo
5-8	Normal
9-16	Alto

Fuente: Trabajo de campo 2017

Gráfica Núm. 4



Fuente: trabajo de campo 2017

En la gráfica se ilustra que los colaboradores presentan un 52% bajo, mientras que un 28% se perfila en medio y un 20% alto, es decir que la mayoría de los colaboradores se encuentran en un nivel mínimo de despersonalización.

Tabla Núm. 11

Nivel de Realización personal

Núm.	f	\bar{X}	σ	$\sigma \bar{X}$	Rc	Signi.	IC	+	-	Fiable
40	40	38	10.49	1.68	22.62	✓	4.33	42.33	33.67	✓

Fuente: Trabajo de campo 2017

Tabla Núm. 12

INTERVALO	RANGO
1-15	Bajo
16-30	Normal
31-50	Alto

Fuente: Trabajo de campo 2017

Gráfica Núm. 5



Fuente: trabajo de campo 2017

La gráfica muestra que un 36% de los colaboradores presentan un nivel bajo de realización personal, mientras que un 54% poseen un nivel medio y un 10% alto.

V. DISCUSION DE RESULTADOS

Es útil y enriquecedor exponer los resultados adquiridos mediante el trabajo de campo realizado a los colaboradores del Colegio Liceo Minerva del municipio de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos. Mediante la aplicación de las pruebas administradas al personal de la institución se pudo recabar información con la cual se logró enriquecer el estudio del tema. Se determinó que el nivel que existe de ansiedad es el de estado que como rasgo, pues refleja una leve diferencia significativa entre colaboradores que han manifestado ser ansiosos como parte de su personalidad, a diferencia de los resultados de ansiedad estado, donde se mostró un nivel más alto en la mayoría de los trabajadores debido a que estos tienden a ser ansiosos como parte de un estado transitorio y fluctuante en el tiempo.

En la sociedad actual es común que las personas trabajen bajo un ambiente de presión el cual se hace evidente si el colaborador responde de una manera negativa a los estímulos del ambiente. Se hace alusión a la ansiedad pues tiende a llevar al individuo a experimentar un agotamiento o cansancio físico y emocional que como consecuencia genera un bajo desenvolvimiento laboral. Por medio del estudio del nivel de ansiedad que afecta a los colaboradores de la organización, se pretende identificar la relación con el nivel de desgaste ocupacional (burnout), por lo que se establecieron los siguientes resultados.

Moreno (2008) explica que las personas que presentan ansiedad son propensas a desarrollar cambios en los factores físicos tales como hambre, enfermedad, entre otros; a nivel psicológico como el estado civil, muerte o enfermedad de un pariente, entre otros; y por último los factores biológicos como una malnutrición, adicciones incluso leves como la ingesta de bebidas tales como el café o el consumo de bebidas gaseosas, los cuales afectarán de manera

diferente al colaborador, tomando en cuenta las circunstancias y que cada uno oscila entre idiosincrasias distintas.

La ansiedad es considerada como un trastorno mental prevalente en la sociedad actual debido a que abarca toda una cadena de síntomas, manifestándose en múltiples disfunciones y desajustes a nivel cognitivo, conductual y psicofisiológico, lo que hace que disminuya la calidad de vida del trabajador, por lo que es primordial y necesario controlarla desde la aparición de dichas señales.

La ansiedad actúa como una respuesta emocional del individuo ante escenarios que percibe o interpreta como amenazantes o peligrosos. Se identifica mediante la manifestación de emociones incómodas tales como miedo, preocupación, tensión, inseguridad, entre otras que se hacen acompañar de sentimientos y pensamientos que concibe la persona, los cuales son nocivos sobre el ambiente en el que se labora.

Se pudo establecer que gran parte de los trabajadores se identifican con niveles de ansiedad que no exceden de considerarlos como altos, debido a que no exceden de 50 puntos, resultados obtenidos de acuerdo a la administración de la prueba Stai-82 para la presente investigación con una muestra de 40 sujetos, cuyo objetivo fue conocer el nivel de ansiedad en colaboradores del Colegio Liceo Minerva del municipio de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos. La investigación demuestra en la gráfica número 3 que el 25% de los colaboradores muestran un nivel ansioso alto como estado, en el que prevalece en un nivel significativo de la escala de ansiedad rasgo con 20% alto, tal y como se puede observar en la gráfica número 4, no obstante se puede evidenciar que entre un 33% a un 35% de los colaboradores presenta ansiedad moderada en ambas escalas. En todo caso, parece que esas condiciones de predominio de la

misma hacia el personal evaluado no son favorables para la institución educativa, debido a que la ansiedad que vivencian los colaboradores es aparentemente como estado, es decir que se debe a un estado emocional transitorio y puede que sea resultado del ambiente laboral al que están sujetos los colaboradores.

Se constató en los resultados que hay un nivel medio de ansiedad, aun cuando no es clínicamente alarmante se requiere de tratamiento, esto con el fin de poder reducir o prevenir los síntomas y estos no puedan aumentar, debido a que las personas que padecen ansiedad en niveles no tan elevados, suele afectarles dicha patología y es necesario que reciban ayuda, como también un plan para la disminución de los síntomas.

El burnout es una respuesta emocional en el cual la mayoría de seres humanos probablemente se han encontrado inmersos en alguna etapa de su vida, característicamente en una sociedad excedida de todo tipo de factores y elementos situacionales como lo es la demografía, educación, y actualmente gran parte de personas suele adquirir esta patología debido a la alta demanda de actividades laborales en las instituciones para las cuales laboran. Así mismo entre los agentes causales se hace alusión a los factores intrapersonales e interpersonales, debido a que los mismos tienen importancia tanto en la forma como el sujeto adquiere estrategias de afrontamiento ante dicha patología y la forma de relacionarse con los demás miembros de su grupo de trabajo.

Bosqued (2008) menciona que en cuanto al agotamiento emocional, este nace como resultado de una falta de recursos emocionales del colaborador para hacer de frente a todos los desafíos que su labor requiere, de esa manera se da lugar a la aparición de fatiga en los niveles físico y emocional, originando síntomas como desagrado e insatisfacción dentro del escenario

laboral, el trabajador no da lo mejor de sí mismo, sino simplemente no genera un buen desempeño en los roles que le han sido encomendados para su área de trabajo.

Según la gráfica número 5, la mayoría de los colaboradores no se sienten agotados emocionalmente, por otra parte el personal que se encuentra dentro del nivel medio y alto de este factor estarían sumergiéndose en las diferentes etapas del síndrome, por lo que continua manifestando Bosqued que los individuos que se encuentran en esta sub escala están descontentos con el trabajo que realizan, proyectan desgaste mental, físico y emocional, evidenciándose en ellos estos sentimientos.

Bosqued (2008) expone que en cuanto al factor de despersonalización, este se encuentra situado por el ser humano como una respuesta ante el peligro es decir se cataloga como mecanismo de defensa, debido a que el colaborador después de haber rendido altamente en sus labores repentinamente experimenta un descenso a nivel productivo, por lo que le es difícil retomar las actividades con el mismo ímpetu con el que inició las mismas, es por ello que mantendrá una barrera entre él y las personas con las que interactúa en su área profesional. Dentro de los resultados de esta sub escala se puede observar en la gráfica número 6 que prevalece una despersonalización baja, lo que significa que el personal ejecuta sus ocupaciones productivamente. Sin embargo se evidencia un pequeño porcentaje de colaboradores que no se sienten a gusto con ellos mismos, ni con la labor que realizan.

Un tercer elemento que se evaluó dentro de la prueba MBI es la escala de realización personal, misma que da la pauta para el colaborador entre sentirse capaz o apto para ejecutar las tareas que se le han encomendado propias del puesto o área de trabajo dentro de la empresa o institución para la cual labora, es decir esta escala nos demuestra si el individuo ha

experimentado inestabilidad dentro del ambiente laboral, misma que da lugar a la aparición de una baja autoestima. En la gráfica número 7 se puede observar que solamente el 10% del personal evaluado se siente realizado personalmente dentro de su profesión, esto debido a que los mismos han obtenido puntuaciones arriba de 37 puntos, mientras que el 54% se encuentra en un nivel moderado de dicha escala, y un 36% bajo.

Después del análisis obtenido a través de las escalas anteriores pertenecientes a la prueba MBI se puede evidenciar que los colaboradores del Colegio Liceo Minerva del municipio de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos, en su mayoría no presentó desgaste ocupacional, sin embargo una cantidad significativa si lo ostentó, tal y como se puede observar en la escala de realización personal, no obstante lo contrario indican las escalas de agotamiento emocional y despersonalización, debido a que las mismas no puntúan alto como la primera antes mencionada, aunque los porcentajes de estos dos no son tan altos, los colaboradores que evidencian encontrarse en estas dos escalas corren el riesgo de empezar a padecer el síndrome.

Se alude que el estrés es frecuente en personas que tienen contacto directo con otras, tal es el caso del personal docente y profesionales del ámbito de la salud, lo que significa que el laborar para una institución educativa como cualquier otro empleo genera complicaciones emocionales tales como el estrés, mismo que da lugar a la aparición del desgaste ocupacional.

En el estudio realizado se evidencia que no hay relación entre el nivel de ansiedad con el nivel de burnout debido a que los colaboradores presentan un nivel ligeramente más elevado de ansiedad como estado que como rasgo, lo que significa que los sujetos manejan la ansiedad como algo transitorio, es decir que el poseer ansiedad no lo atribuyen como parte de su vida, mientras que un mínimo porcentaje presenta el síndrome de desgaste ocupacional pero en niveles bajos.

VI. CONCLUSIONES

- De acuerdo a los resultados obtenidos, se estableció que no existe relación entre el nivel de ansiedad y el nivel de desgaste ocupacional (burnout), debido a que el cuadro clínico que los colaboradores presentan es el de ansiedad como estado, no obstante se manifiesta el desgaste ocupacional pero en niveles muy bajos, por lo que los mismos no son representativos.
- De acuerdo a la aplicación de la prueba STAI-82, se establece que los trabajadores presentan un nivel ligeramente más elevado de ansiedad como estado que como rasgo, lo que significa que los sujetos manejan la ansiedad de manera momentánea.
- Mediante los resultados de la prueba MBI los colaboradores no poseen el síndrome de desgaste ocupacional, no obstante un mínimo porcentaje lo presenta en niveles bajos.
- Se pudo establecer mediante un análisis comparativo entre el nivel de ansiedad y el nivel de desgaste ocupacional (burnout), que no hay influencia de una patología sobre otra, no obstante al no detectar, disminuir o prevenir las ya mencionadas en su momento, esto podría dar lugar a acontecimientos futuros.

VII. RECOMENDACIONES

- Incitar a los dirigentes de la organización para que puedan ejecutar actividades con los colaboradores en las cuales se brinde la información sobre ansiedad y burnout, u otros trastornos relacionados que pueden desencadenarse a causa de la jornada laboral, involucrando tanto al personal administrativo, como docente y operativo.
- Monitorear constantemente los niveles de ansiedad que padecen los colaboradores a manera de poder evitar a tiempo que los niveles de la misma se eleven.
- Facilitar capacitaciones a los colaboradores donde se dé a conocer todo lo referente al síndrome del trabajador quemado, debido a que gran parte de la población desconoce padecerlo y suele confundir sus síntomas con los de algún otro padecimiento, aunque en este estudio los resultados fueron menores.
- Promover la intervención de los colaboradores dentro de las capacitaciones concernientes a la ansiedad y el desgaste ocupacional (burnout), con el fin de infundir estabilidad emocional en cada uno de ellos.

VIII. REFERENCIAS

- Achaerandio, L. (2010). *Iniciación a la práctica de la investigación*. (7a. Ed.). Guatemala: Magna Terra Editores.
- Aranda, C. , Pando, M. , Torres, T. , Salazar, J. , Mares, F. (2015). Factores socio-demográficos y laborales, apoyo social, autoestima y Síndrome de Burnout, en trabajadores de tiendas de abarrotes de Guadalajara, México. *Revista facultad de ciencias de la salud udes*. Edición electrónica. Guadalajara México. Recuperado en <http://journalhealthsciences.com/index.php/UDES/article/view/25>
- Bosqued, M. (2008). *Quemados, el síndrome de burnout, qué es y cómo superarlo*. Barcelona: Paidós Ibérica.
- Calderón, C. (2016). *Violencia social y ansiedad, estudio realizado con colaboradores de puestos operativos del colegio evangélico la patria de occidente, ubicado en 19 avenida 1-28 zona 3, Quetzaltenango*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Campus de Quetzaltenango. Guatemala. Recuperada de [file:///C:/Users/usuario/Downloads/ Calderon-Carlos.pdf](file:///C:/Users/usuario/Downloads/Calderon-Carlos.pdf)
- Camacho, C. , Arias, F. (2009). Análisis de la Salud y Burnout en Profesores Mexicanos. *Ciencia y Trabajo*. Edición electrónica. Chile. Recuperado file:///C:/Users/usuario/Downloads/Estres_Agotamiento_Profesional_burnout_y_Salud_e_n_.pdf
- Carlin, M. (2014). *El síndrome de burnout: comprensión del pasado, análisis del presente y perspectivas de futuro*. (1ª. Ed.) España: Wanceulen Editorial Deportiva, S.L.

- De la Cruz, M. (2011). *Manual de riesgos psicosociales: estrés y el síndrome de burnout*. España: Editorial CEP, S.L. Recuperado en <http://site.ebrary.com/lib/elibrorafaelandivar/sp/reader.action?docID=10820888>
- El Sahili, L. (2015). *Burnout, consecuencias y soluciones*. (1a. Ed.). Editorial El Manual Moderno. Recuperado en <http://site.ebrary.com/lib/elibrorafaelandivar/sp/reader.action?docID=11161986>
- Gálvez, K. (2015). *Nivel de Síndrome de Burnout en jefes o gerentes de dependencia de una institución pública del municipio de Chiantla, Huehuetenango*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Campus San Roque González de Santa Cruz, S.J. de Huehuetenango. Guatemala. Recuperada de <file:///C:/Users/usuario/Downloads/Galvez-Katherine.pdf>
- Gallegos, L. Hurtado, M. (2003). *Psicología de la Salud, Ansiedad y Trabajo bajo presión*. *Scielo*. Edición electrónica. Bolivia. Recuperado de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2077-21612003000200003&script=sci_arttext
- Guillen, C. (2010). *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. México. DF: Mc Graw Hill. Education.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6a. Ed.). México D.F: Mc Graw Hill Education.
- Halguin, R. (2008). *Psicología de la anormalidad y sus perspectivas clínicas en trastornos psicológicos*. (5ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Morales, P. (2014). *Estadística para la elaboración de tesis*. Guatemala: Cara Parens URL.

- Moreno, P. (2008). *Superar la ansiedad y el miedo: un programa paso a paso*. (8a. Ed.). Editorial Desclée De Brouwer. Recuperado de <http://site.ebrary.com/lib/elibrorafael/landivarsp/reader.action?docID=10473071>
- Moreno, P., Martín, J. (2010). *Dominar las crisis de ansiedad: una guía para pacientes* (9a. Ed.). Editorial Desclée De Brouwer. Recuperado de <http://site.ebrary.com/lib/elibrorafael/landivarsp/reader.action?docID=10472950>
- Pearson, P. (2008). *Una breve historia de la ansiedad: (la tuya y la mía)*. México. Océano.
- Pereyra, M. (2008). *Decida ser feliz, cómo prevenir y superar la angustia, la ansiedad y la depresión*. México. Marpa Artes Gráficas.
- Pérez, P. (2016). *Nivel de desgaste laboral en las personas que laboran en el área de pintura en una empresa de fabricación de muebles industriales*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Campus Central. Guatemala. Recuperada de <file:///C:/Users/usuario/Downloads/Perez-Paola.pdf>
- Pineda, S. (2012). *Manifestaciones de ansiedad que presentan las trabajadoras que utilizan el medio de transporte urbano de una empresa del municipio de Mixco*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Campus Central. Guatemala. Recuperada de <file:///C:/Users/usuario/Downloads/Pineda-Samai.pdf>
- Quintanilla, M. (2013). *¡No aguanto más! Prevenir el burnout y promover el engagement*. México; Ipade Publishing.
- Stein, D., Hollander, E. (2010). *Tratado de los trastornos de la ansiedad*. España. Lexus Editores.

Sum, M. (2015) *Niveles de ansiedad que presentan los trabajadores del Organismo Judicial de la cabecera departamental de Huehuetenango*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Campus San Roque González de Santa Cruz, S.J. de Huehuetenango. Guatemala. Recuperada de file:///C:/Users/usuario/Downloads/Sum-Maria.pdf

Universidad Argentina de la Empresa, (2016). Ansiedad laboral, uno de cada diez trabajadores la padece. *Argentina Investiga*, Edición electrónica. Argentina. Recuperado de http://argentinainvestiga.edu.ar/noticia.php?titulo=ansiedad_laboral_uno_de_cada_diez_trabajadores_la_padece&id=2710

Uribe, J., López, P., Pérez, C. y García, A. (2014). Síndrome de Desgaste Ocupacional (Burnout) y su Relación con Salud y Riesgo Psicosocial en Funcionarios Públicos que Imparten Justicia en México, D.F. *Scielo*, Edición electrónica. México. Recuperado http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-48322014000200008

Villatoro, C. (2015). *Ansiedad en los trabajadores del área de venta de Mont-cel, Huehuetenango*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Campus San Roque González de Santa Cruz, S.J. de Huehuetenango, Guatemala. Recuperada de file:///C:/Users/usuario/Downloads/Villatoro-Carlos.pdf

ANEXOS

Anexo 1

Propuesta

Talleres de relajación dirigidos a colaboradores del Colegio Liceo Minerva del municipio de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos.

Introducción

Tanto la ansiedad como el desgaste ocupacional, son padecimientos que suelen afectar al ser humano y que pueden incluso ser graves en los casos más extremos, cuando se ignoran las señales de alarma, es por ello que muchas veces se suele confundir una de otra debido a la falta de conocimiento de las mismas por parte de los individuos que los padecen, por lo que resulta indispensable conocer las diferencias entre ambos padecimientos para su detección y darle solución por medio de un tratamiento.

La diferencia entre la ansiedad y el desgaste ocupacional es que la primera hace alusión a un estímulo de origen interno que genera en el individuo nerviosismo, irritación, e incluso pánico, el segundo hace referencia a un cansancio o a un agotamiento en el ámbito laboral. Cabe resaltar que ambas patologías tienen en común el ser señales de alarma en el cuerpo y la mente del ser humano ante factores de índole externa, no obstante, cada patología es diferente de la otra debido a sus síntomas y efectos que generan en el individuo.

Ante lo anteriormente expuesto resulta importante aludir que esta propuesta va dirigida a los colaboradores de una institución educativa, esto con el fin de poder coadyuvar en la detección, disminución o prevención tanto de la ansiedad como del burnout, y de esta manera fomentar una buena salud emocional en cada uno de los trabajadores.

Justificación

De acuerdo con los resultados obtenidos, se pudo constatar que el 25% de los colaboradores presentan un nivel alto de ansiedad como estado que como rasgo, el cual es significativo en cuanto a tratamiento, por otra parte, los mismos no presentan desgaste ocupacional.

Ante tales evidencias es necesario crear una propuesta con el fin de combatir dichos trastornos en base a los niveles bajos que presenta el personal de la institución educativa, sin dejar por un lado las posibles atenuantes d aumento de nivel de ambos padecimientos, esto con el fin de mejorar la calidad de vida de los colaboradores.

Objetivos

Objetivo general

- Efectuar talleres sobre técnicas de relajación para detectar, prevenir o disminuir los niveles de ansiedad y de desgaste ocupacional.

Objetivos específicos

- Informar a los colaboradores sobre todo lo concerniente a temas sobre ansiedad, desgaste ocupacional y otras psicopatologías relacionadas, a manera de identificar los síntomas propios de cada una de ellas.
- Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores mediante el manejo de la tensión tanto física como mental de los mismos, por medio de la ejecución de los talleres de relajación.

Contenido

A continuación se presenta una propuesta para la detección, disminución o prevención de la ansiedad y del desgaste ocupacional, puesto que la prevención es la mejor defensa para este tipo de padecimientos que suele ser cada vez más común en el personal de las empresas u organizaciones del país.

Talleres para la detección, disminución o prevención de la ansiedad y del burnout.

El taller tiene como base dos cimientos, dentro de los cuales está el concientizar en el individuo sobre el cuidado en el aspecto emocional, debido a que el mismo acarrea problemas relacionados con el ámbito laboral, seguidamente es necesario que el colaborador se dote de herramientas e instrumentos para que con ellos pueda darle solución a los problemas relacionados con su labor diaria, y el fomento del control de su propia conducta mediante el aprendizaje de los padecimientos a los cuales están expuestos en el trabajo, por medio de técnicas cognitivas conductuales.

Técnicas para el manejo de la ansiedad y el burnout.

- Técnicas de relajación muscular progresiva de Jacobson. Es una técnica de tratamiento para el estrés debido a que la tensión muscular acompaña a la ansiedad y el manejo de la misma reduce esa ansiedad. Esta se divide en tres fases. Primera fase: tensión relajación de cara, cuello, hombros, brazos, manos, piernas, tórax, abdomen y región lumbar. Segunda fase: El individuo repasa mentalmente cada una de las partes que se han tensionado y relajado para comprobar que cada parte sigue relajada. Tercera fase: Relajación mental: Para finalizar la persona piensa en algo agradable, algo que le guste, que sea relajante, una melodía musical, un paisaje, entre otros.

- Entrenamiento autógeno de Schultz. Tiene como base el producir una transformación general en el individuo mediante la aplicación y manejo de ejercicios fisiológicos y racionales. Entre ellos se encuentran:

Ejercicio 1: pesadez, se inicia con una inducción de sensaciones de pesadez de los miembros y seguidamente se retrocede para así recuperar el tono muscular, de esta forma el individuo aprenderá a recibir las sensaciones de pesadez del grupo muscular relajado.

Ejercicio 2: calor, da inicio con una inducción de sensaciones de calor en las extremidades, es decir que la persona sentirá calor en esas partes que el terapeuta indique.

Ejercicio 3: pulsaciones, se controla lo que llamamos el ritmo cardiaco, usando a nivel mental frases como: mi corazón late con calma pero con fuerza, por ejemplo. Ejercicio 4:

respiración, se respirará muy tranquilamente y la persona se debe concentrar en distinguir una sensación de elevación y descenso del tórax. Ejercicio 5: abdomen, se caracteriza por una concentración en la zona comprendida entre el esternón y el ombligo donde se hará una inducción de calor en esa zona. Y finalmente el ejercicio 6: mente, se provoca lo que se conoce como vasoconstricción del sistema vascular del cerebro. Para esto se usan frases como: mi mente está muy fresca, en el sentido de agradable.

Cronograma de actividades

Tema	Actividades	Tiempo estimado	Responsable	Recursos
Taller: Técnicas de relajación muscular progresiva de Jacobson.	Primera fase: “Tensión relajación” Segunda fase: “Repaso” Tercera fase: “Relajación mental”	Una sesión los días lunes, miércoles, y viernes después de finalizar la jornada laboral, de 15 a 20 minutos aproximados, durante tres a seis meses.	Coordinador Académico o delegado del mismo.	Humanos: Contar con la participación del personal del Colegio Particular “Liceo Minerva”. Materiales: Cañonera Computadora. Material Informativo Música relajante
Taller: Entrenamiento autógeno de Schultz	Ejercicio 1: “Pesadez” Ejercicio 2: “Calor” Ejercicio 3: “Pulsaciones” Ejercicio 4: “Respiración” Ejercicio 5: “Abdomen” Ejercicio 6: “Mente”	Una sesión los días martes y jueves después de finalizar la jornada laboral, de 15 a 20 minutos aproximados, durante tres a seis meses.	Coordinador Académico o delegado del mismo.	Humanos: Contar con la participación del personal del Colegio Particular “Liceo Minerva”. Materiales: Cañonera Computadora Material Informativo Música relajante

Anexo 2

Ficha Técnica Test STAI – 82

Nombre de la prueba:	STAI – 82 (Escala de Ansiedad Estado/Rasgo)
Evalúa:	Población general (adultos y adolescentes)
Aplicación:	Individual, colectiva
Tiempo de aplicación:	De 15 a 20 minutos aproximadamente
Objetivo:	Evaluar el nivel actual de ansiedad y predisposición de la persona a responder al estrés.
Características:	La escala de Ansiedad Estado/Rasgo consta de cuarenta ítems, pertenecientes 20 a la sub escala Estado, formada por frases que describen cómo se siente la persona en ese momento y la otra mitad, a la sub escala Rasgo, que identifican como se siente la persona habitualmente.

1

STAI-82

Autoevaluación

por

C.D. Spielberg, R.E. Lushene y R.L. Gorsuch (Adaptación para Guatemala)

Nombre: _____ Fecha: _____

Edad _____ años Estudios (último año cursado) _____

Instrucciones: Algunas expresiones que la gente usa para describirse aparecen abajo. Lea cada frase y tache con una cruz el número que indique como *se siente ahora mismo*, o sea, en este momento. No hay constestaciones buenas o malas. No emplee mucho tiempo en cada frase, pero trate de dar la respuesta que mejor describa sus sentimientos ahora.

SE

	1	2	3	4
1. Me siento calmado _____	1	2	3	4
2. Me siento seguro _____	1	2	3	4
3. Estoy tenso _____	1	2	3	4
4. Estoy contrariado _____	1	2	3	4
5. Estoy a gusto _____	1	2	3	4
6. Me siento alterado _____	1	2	3	4
7. Estoy preocupado actualmente por algún posible contratiempo _____	1	2	3	4
8. Me siento descansado _____	1	2	3	4
9. Me siento ansioso _____	1	2	3	4
10. Me siento cómodo _____	1	2	3	4
11. Me siento con confianza en mi mismo _____	1	2	3	4
12. Me siento nervioso _____	1	2	3	4
13. Me siento agitado _____	1	2	3	4
14. Me siento a "punto de explotar" _____	1	2	3	4
15. Me siento reposado _____	1	2	3	4
16. Me siento satisfecho _____	1	2	3	4
17. Estoy preocupado _____	1	2	3	4
18. Me siento muy excitado y aturdido _____	1	2	3	4
19. Me siento alegre _____	1	2	3	4
20. Me siento bien _____	1	2	3	4

STAI-82
Autoevaluación

Instrucciones: Algunas expresiones que la gente usa para describirse aparecen abajo. Lea cada frase y tache con una cruz el número que indique cómo se siente *generalmente*. No hay contestaciones buenas o malas. No emplee mucho tiempo en cada frase, pero trate de dar la respuesta que mejor describa cómo se siente *generalmente*.

SR

	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	FRECUENTEMENTE	CASI SIEMPRE
21. Me siento bien _____	1	2	3	4
22. Me canso rápidamente _____	1	2	3	4
23. Siento ganas de llorar _____		2	3	4
24. Quisiera ser tan feliz como otros parecen serlo _____	1	2	3	4
25. Pierdo oportunidades por no poder decidirme rápidamente _____	1	2	3	4
26. Me siento descansado _____	1	2	3	4
27. Soy una persona "tranquila, serena y sosegada" _____		2	3	4
28. Siento que las dificultades se me amontonan al punto de no poder superarlas _____	1	2	3	4
29. Me preocupo demasiado por cosas sin importancia _____	1	2	3	4
30. Soy feliz _____	1	2	3	4
31. Tomo las cosas con excesiva preocupación _____	1	2	3	4
32. Me falta confianza en mí mismo _____	1	2	3	4
33. Me siento seguro _____	1	2	3	4
34. Trato de no enfrentarme a las crisis y dificultades _____	1	2	3	4
35. Me siento melancólico _____	1	2	3	4
36. Me siento satisfecho _____	1	2	3	4
37. Algunas ideas poco importantes pasan por mi mente y me molestan _____	1	2	3	4
38. Me afectan tanto los desengaños que no me los puedo quitar de la cabeza _____	1	2	3	4
39. Soy una persona estable _____	1	2	3	4
40. Cuando pienso en los asuntos en que me ocupo me pongo tenso y alterado _____	1	2	3	4

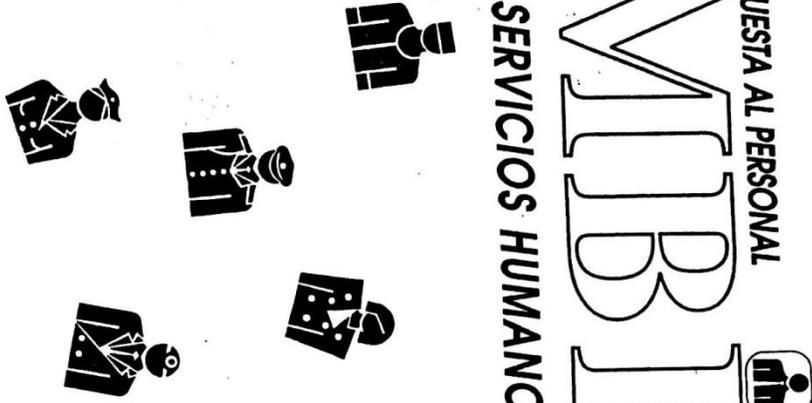
Ficha Técnica Test MBI Maslach Burnout

Nombre de la prueba:	Inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI)
Evalúa:	Adultos
Aplicación:	Autoaplicación
Tiempo de aplicación:	De 10 a 15 minutos aproximadamente
Objetivo:	Evaluar el nivel de desgaste laboral de las personas.
Características:	Dicha prueba tiene como objetivo medir el desgaste profesional a través de los sentimientos y actitudes del colaborador en su área de trabajo, el cual se compone de 22 ítems, que se dividen en 3 factores que se denominan: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo. Con respecto a las puntuaciones se consideran bajas las por debajo de 34, altas puntuaciones en las dos primeras sub escalas, y bajas en la tercera permiten diagnosticar el trastorno.

ENCUESTA AL PERSONAL

NIMBI

DE SERVICIOS HUMANOS



El propósito de esta encuesta es conocer cómo consideran distintos profesionales pertenecientes a los Servicios Humanos su trabajo y a las personas a quienes dan servicio.

Se usa el término **persona** para señalar a los sujetos a los que se proporciona el servicio, cuidado o atención. Aunque en su labor Vd. utilice otro término (por ejemplo: pacientes, alumnos, clientes, etc.), cuando responda a esta encuesta piense en los que reciben el servicio que Vd. da.

Al dorso de esta página encontrará 22 frases relacionadas con los sentimientos que Vd. experimenta en su trabajo. Lea cada frase y responda anotando la frecuencia con que ha tenido ese sentimiento de acuerdo con la escala siguiente:

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

Vea el siguiente ejemplo:

"Me siento deprimido en el trabajo".

Si **NUNCA** se siente deprimido en el trabajo, debe contestar con un 0. Si esto le ocurre alguna vez, indique su frecuencia (de 1 a 6).

Junto a las frases se le piden unos datos personales. Si alguno le parece demasiado personal, deje el espacio en blanco. La finalidad de todos ellos es procurar conocer mejor cómo consideran el trabajo y a las personas los profesionales que tratan con éstas en su trabajo.

NO DÉ LA VUELTA A LA HOJA HASTA QUE SE LE INDIQUE.
ATENDA A LAS INSTRUCCIONES DEL EXAMINADOR.

Autores: C. Maslach, S. E. Jackson y R. L. Schnerb.
 Copyright original © 1986 by Consulting Psychologists Press, Palo Alto, California.
 Copyright © 1987 by TEA Ediciones, S.A., Madrid, España.
 Editor: TEA Ediciones, S.A. - Prohibida la reproducción total o parcial. Todos los derechos reservados - Esta ejemplar está impreso en tinta azul. Si le presentan otro en tinta negra, es una reproducción ilegal. En beneficio de la profesión y en el suyo propio, **NO LA UTILICE** - Printed in Spain, Impreso en España por: Gráficas Celarain, S.A. León
 Depósito legal: LE-377-1987





MIBI

DE SERVICIOS HUMANOS

DATOS PERSONALES

(Marque una "X" en el recuadro o anote el dato pedido sobre la línea)

Nombre: _____

Apellidos: _____

Sexo: Varón Mujer Edad: años

Estado civil: Soltero Casado

Divorciado Viudo

Otro: _____

Si está casado, ¿cuántos años lleva casado con su actual pareja? años

No tengo hijos. Si tengo hijos.

Si tiene hijos, ¿cuántos viven con usted? hijos

Nivel de estudios alcanzado:

Estudios primarios

Bachillerato superior

Algunos cursos universitarios Licenciado

Otros: _____

Profesión actual: _____

Situación laboral: Trabajador hijo Contratado

Otra: _____

Horario: Turno _____

Tiempo en su trabajo actual: años meses.

Tiempo en esta profesión: años meses.

correspondiente. Posteriormente consulte los baremos para obtener la puntuación P1.

	PD	PT	PD	PT	PD	PT
CE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	DP	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	RP
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.....
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.....
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.....
4. Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas.....
5. Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales.....
6. Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo.....
7. Trato muy eficazmente los problemas de las personas.....
8. Me siento "quemado" por mi trabajo.....
9. Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás.....
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.....
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.....
12. Me siento muy activo.....
13. Me siento frustrado en mi trabajo.....
14. Creo que estoy trabajando demasiado.....
15. No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que doy servicio.....
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés.....
17. Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio.....
18. Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas.....
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.....
20. Me siento acabado.....
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.....
22. Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas.....