

**UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**  
FACULTAD DE HUMANIDADES  
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

**"BORNOUT Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL**

**(Estudio realizado en el departamento administrativo de la Municipalidad de Totonicapán)".**

TESIS DE GRADO

**MARÍA RENÉE FUENTES CASTILLO**

CARNET 16682-08

QUETZALTENANGO, MAYO DE 2015  
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

**UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**  
FACULTAD DE HUMANIDADES  
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

**"BORNOUT Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL**

**(Estudio realizado en el departamento administrativo de la Municipalidad de Totonicapán)".**

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE  
HUMANIDADES

POR

**MARÍA RENÉE FUENTES CASTILLO**

PREVIO A CONFERÍRSELE

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

QUETZALTENANGO, MAYO DE 2015  
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

## **AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**

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

## **AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES**

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

## **NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN**

MGTR. STELLA DE LOS ANGELES BAUER WALTER DE MÉNDEZ

## **REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN**

DRA. ILEANA JUDITH ARMAS GORDILLO DE RONQUILLO

## **AUTORIDADES DEL CAMPUS DE QUETZALTENANGO**

DIRECTOR DE CAMPUS: P. MYNOR RODOLFO PINTO SOLIS, S.J.

SUBDIRECTOR DE INTEGRACIÓN  
UNIVERSITARIA: P. JOSÉ MARÍA FERRERO MUÑIZ, S.J.

SUBDIRECTOR ACADÉMICO: ING. JORGE DERIK LIMA PAR

SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO: MGTR. ALBERTO AXT RODRÍGUEZ

SUBDIRECTOR DE GESTIÓN  
GENERAL: MGTR. CÉSAR RICARDO BARRERA LÓPEZ

Quetzaltenango, 13 de marzo de 2015.

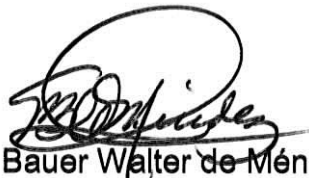
Ingeniero  
Derik Lima Par  
Sub Director Académico  
Campus de Quezaltenango  
Universidad Rafael Landívar

Estimado Ingeniero

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he concluido la asesoría de la Tesis titulada, **Bornaut y comportamiento organizacional** (Estudio realizado en el departamento administrativo de la Municipalidad de Totonicapán) elaborada por la estudiante **María Renée Fuentes Castillo**, quien se identifica con carné No. 1668208 de la carrera de Licenciatura en Psicología Industrial/Organizacional.

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

Sin otro particular, me suscribo atentamente



Lcda. Stella Bauer Walter de Méndez. Msc.  
Asesora de Tesis

Licda. Msc.

*Stella Bauer Walter de Méndez*

Psicología y Recursos Humanos

Colegiado No. 11,816



Universidad  
Rafael Landívar  
Tradicón Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE HUMANIDADES  
No. 05902-2015

### Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante MARÍA RENÉE FUENTES CASTILLO, Carnet 16682-08 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL, del Campus de Quetzaltenango, que consta en el Acta No. 05235-2015 de fecha 19 de mayo de 2015, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

**"BORNOUT Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL  
(Estudio realizado en el departamento administrativo de la Municipalidad de Tonicapán)".**

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

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 25 días del mes de mayo del año 2015.

 Universidad  
Rafael Landívar  
Facultad de Humanidades  
Secretaría de Exámenes

*Irene Ruiz Godoy*  
MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY, SECRETARIA  
HUMANIDADES  
Universidad Rafael Landívar

## **Agradecimientos**

- A Dios:** Por acompañarme y guiarme a lo largo de mi carrera, por ser fortaleza en todo momento y brindarme una vida llena de salud, aprendizaje, experiencia y felicidad.
- A mis Papás:** Que me han conducido por la vida con amor y paciencia, hoy ven forjado un anhelo, una ilusión y un deseo. Gracias por compartir mis horas grises, mis momentos felices y sueños. Por ayudarme a seguir adelante, guiarme por el camino de la vida y otorgarme la mejor herencia que es la culminación satisfactoria de mi carrera profesional.
- A mi Familia:** Por el apoyo, el amor incondicional y por alentarme a ser mejor cada día.
- A mis Amigas:** Gaby Valdés, Dorita Morales, Lucy Vidal y Mónica Santisteban por los momentos compartidos de alegría y tristeza, el cariño y amistad de muchos años.
- A la Municipalidad de Totonicapán:** Por brindarme la oportunidad de realizar mi estudio.
- A mi Casa de Estudios:** Universidad Rafael Landívar, en especial a la Facultad de Humanidades por brindarme conocimiento y formación académica durante mis años de estudio.
- A mis Catedráticos:** Por compartir sus conocimientos y experiencia profesional. Especialmente a Msc. Stella Bauer de Méndez, Dra. Ileana Armas de Ronquillo por ser pilares fundamentales en la última etapa de mi formación profesional.

## **Dedicatoria**

- A Dios:** Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mi meta, además de su infinita bondad y amor.
- A mis Papás:** Por brindarme la oportunidad de ser profesional.
- A mi Mamá:** Porque llena mi vida de ilusiones y sabios consejos, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien y dándome su apoyo en todo momento. A mi Papá con su silencio y mirada demuestra su cariño y amor, enseñándome el valor del respeto y puntualidad.
- A mi Hermano y  
Cuñada:** Mario Alfredo y Siomara por ser mi apoyo y consuelo. Gracias por su cariño y amor en todos los momentos compartidos.
- A mis Sobrinos:** María Renée, José Alfredo y Andrés Eduardo por motivarme a ser una mejor persona cada día, las sonrisas de amor y ternura que llenan mi corazón de felicidad.
- A mi Familia:** Castillo López, Castillo Barrios, Fuentes Castillo, Vargas Castillo, Del Cid Castillo y Fuentes López por tantos momentos de alegría, por acompañarme durante el proceso de formación, ser ejemplo de unión, amor y cariño.
- A mi Abuelita:** Mayo con mucho amor y agradecimiento por tus enseñanzas, cuidados, sabiduría por ser el centro de nuestra unión familiar.



**A mis Amigos:**

Zaira García, David Bolaños, Joel Hoffens, Jorge Fajardo y Alejandra Solórzano por su amistad, ocurrencias y alegrías contagiosas, por compartir momentos especiales brindándome su apoyo incondicional y por hacer el paso de la universidad la mejor experiencia de mi vida.

## Índice

	<b>Pág.</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Burnout.....	7
1.1.1 Definición.....	7
1.1.2 Evolución histórica del Burnout.....	7
1.1.3 Causa de Burnout.....	8
1.1.4 Sintomatología de Burnout.....	8
1.1.5 Diferencia entre estrés y Burnout.....	9
1.1.6 Evaluación de agotamiento profesional.....	10
1.1.7 Que hay detrás del Burnout.....	10
1.1.8 Consecuencias negativas del estrés laboral.....	11
1.1.9 Elementos estresantes en el medio laboral.....	12
1.1.10 Desencadenantes del síndrome en los profesionales administrativos.....	12
1.1.11 Estrategias para la prevención de Burnout.....	14
1.1.12 Tipos de Burnout.....	16
1.1.13 Consecuencias sociales a causa de Burnout.....	16
1.1.14 De qué manera perturba Burnout.....	17
1.1.15 Evitar el Burnout.....	17
1.2 Comportamiento Organizacional.....	17
1.2.1 Definición.....	17
1.2.2 Características positivas del campo organizacional.....	18
1.2.3 Modelos organizacionales con cambios en el comportamiento.....	19
1.2.4 Tipo de desarrollo organizacional.....	19
1.2.5 Equilibrar los conflictos entre el trabajo y vida personal.....	20
1.2.6 Comportamiento cívico organizacional.....	20
1.2.7 Importancia de estudiar el comportamiento de la organización.....	21
1.2.8 Las organizaciones son sistemas sociales.....	22
1.2.9 Conducta e grupo organizacional.....	22
1.2.10 Comportamiento y conflicto entre grupos.....	22
1.2.11 Compromiso organizacional.....	22

1.2.12	Liderazgo como rasgo de personalidad.....	24
1.2.13	Liderazgo como conducta.....	24
1.2.14	Comunicación.....	27
1.2.15	Comunicación interna.....	27
1.2.16	Tipos de comunicación.....	27
1.2.17	Actitudes y satisfacción en el trabajo.....	28
1.2.18	Motivación.....	29
1.2.19	Ética organizacional.....	29
1.2.20	Cultura Organizacional.....	30
1.3	Contextualización de la unidad de análisis.....	31
<b>II.</b>	<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>32</b>
2.1	Objetivos.....	33
2.1.1	Objetivo general.....	33
2.1.2	Objetivos específicos.....	33
2.2	Hipótesis.....	33
2.3	Variables de estudio.....	34
2.3.1	Burnout.....	34
2.3.2	Comportamiento organizacional.....	34
2.4	Conceptualización de variables.....	34
2.4.1	Definición operacional de las variables.....	34
2.5	Alcances y límites.....	34
2.6	Aporte.....	35
<b>III.</b>	<b>MÉTODO.....</b>	<b>36</b>
3.1	Sujetos.....	36
3.2	Instrumentos.....	36
3.3	Procedimiento.....	37
3.4	Tipo de investigación, diseño y metodología estadística.....	38

<b>IV.</b>	<b>PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....</b>	<b>40</b>
<b>V.</b>	<b>DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>48</b>
<b>VI.</b>	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>52</b>
<b>VII.</b>	<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>53</b>
<b>VIII.</b>	<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>54</b>
	<b>ANEXOS.....</b>	<b>57</b>

## **Resumen**

Toda organización dentro del ámbito laboral debe preocuparse por el bienestar físico y psicológico del personal, pues es el recurso más importante para la empresa y se debe asegurar el progreso de la misma.

La investigación se realizó con el objetivo de medir el nivel de Burnout y el comportamiento organizacional, en el personal administrativo de la Municipalidad de Totonicapán. Se realizó con 30 colaboradores entre las edades de 18 a 65 años de edad, solteros y casados. En su mayoría con estudios a nivel medio.

El diseño de investigación es de tipo descriptivo, se utilizó el test psicométrico Maslach Burnout Inventory (MBI) el cual busca comprobar la presencia de Burnout mediante tres escalas, agotamiento emocional, despersonalización, realización personal y un cuestionario de diecisiete preguntas para identificar el comportamiento organizacional, se emplearon indicadores de medición como liderazgo, motivación, satisfacción, y comunicación. Estos instrumentos brindan información para demostrar cómo influye el Burnout y comportamiento organizacional, se utilizó una metodología estadística de fiabilidad de proporciones.

Se presentan e interpretan datos obtenidos que permite desarrollar una discusión de información y tomar decisiones adecuadas, enunciar conclusiones, recomendaciones para optimar el ambiente y rendimiento laboral, sobre todo realizar un programa de técnicas para disminuir el Burnout, charlas informativas para mejorar el comportamiento organizacional.

## I. INTRODUCCIÓN

El recurso humano dentro de empresas e instituciones desempeña un papel esencial, es encargado de realizar actividades exitosas o que hagan fracasar a la institución, por tanto es responsabilidad de los gerentes que proporcionen herramientas físicas, intelectuales y emocionales para un buen desempeño laboral.

En la actualidad surge el Burnout como uno de los problemas principales en el área laboral; con el tiempo y el desarrollo de las investigaciones, se demostró que cada vez más predomina en el servicio profesional. Este afecta principalmente a personas profesionales, se muestra por medio de agotamiento extremo, estrés, incertidumbre, molestia con los demás. En ciertos momentos ha afectado la autoestima del trabajador e interviene en las competencias laborales.

La percepción de una organización ha cambiado, actualmente tienen un pensamiento general en donde las estructuras no pueden ser bloqueadas. El aumento de competitividad dentro de una institución se ven sometidos a presiones crecientes, por ello el comportamiento organizacional necesita fortalecer aspectos de calidad, saber cuáles son las necesidades, descubrir aspectos que impiden cumplir con el buen desempeño del trabajador. Realizar aportes que ayuden a mejorar y facilitar el trabajo para alcanzar el éxito.

Es por ello que esta investigación quiere lograr beneficios, determinar de qué manera influye el Burnout y comportamiento organizacional en el personal administrativo de la Municipalidad de Totonicapán, aumentar la productividad laboral constantemente, dar a conocer las necesidades de los empleados y realizar medidas correctivas para optimizar la dirección de la institución. Debido a la importancia del estudio se citan a autores que han hecho investigaciones previas al respecto del tema.

Jiménez (2009) en la tesis, El nivel de Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Gerencia Financiera del Organismo Judicial de Guatemala, con el objetivo de establecer el nivel de Síndrome de Burnout en los trabajadores, se utilizó un diseño descriptivo con 79 trabajadores, de diferente género, edad y estado civil, instrumento a utilizar, Cuestionario Arias de Burnout,

que consta de 19 preguntas para verificar el desgaste profesional de las personas. Con los informes obtenidos, se comprobó que los trabajadores de la Gerencia Financiera del Organismo Judicial, manejan un nivel promedio de Burnout.

Los colaboradores que tienen más de cinco años en la institución, muestran un alto grado de Burnout a diferencia de los sujetos que tienen menos tiempo; no se halló una diferencia específica entre las personas que han laborado menos de cinco años. Los gestores deben dar a conocer a los colaboradores los síntomas y causas del Burnout, prevenirlo mediante la observación, diagnóstico de recursos y reducir la sobrecarga laboral.

Moyano (2012) en el artículo, Burnout el síndrome del quemado de la revista La nación, explica el resultado de un agotamiento en las funciones laborales, aumento de estrés y depresión, puede causar tensión, imposibilidad para volver a trabajar. Martínez (como se citó en Moyano 2012) especialista en Psiquiatría y Medicina Legal, indica que es un problema que aumenta poco a poco, tiene más fuerza en la actualidad ya que afecta la salud física; las personas tratan de encajar dentro de la organización, dedican todo el tiempo a trabajar y ocupan más compromiso de lo normal, en ciertos casos comienza a ser intolerante. Los compañeros de trabajo, familiares, amigos que están alrededor no pueden pasar por alto los cambios en el comportamiento de la persona. Recomienda una técnica adecuada para el manejo del estrés, evitar sobrecargas laborales, aprender a organizar su tiempo y aceptar los cambios.

Vilaseca (2006) en el artículo, El síndrome del trabajador quemado publicado en la revista El País, señala que el ambiente laboral es mucho más apurado ya que suele provocar demasiado estrés en los trabajadores. El estrés es muy diferente al trabajador quemado, este síntoma surge tras el agotamiento físico y mental. Los especialistas explican que si no se atienden rápido presenta depresión y mal desempeño laboral. Esto es causado por una mala clasificación empresarial e inadecuado interés del empleado.

Estudios realizados presentan que el 15% de los empleados de sanidad y educación lo padecen. Esta enfermedad depende del temperamento de cada persona, cada uno de ellos al

empezar con el empleo poco a poco pierden el interés que tenían al ingresar a la empresa. Por otra parte los laborantes se sienten explotados y desisten al buen desempeño que tenían al principio.

Los expertos en recursos humanos exhortan a las instituciones a invertir en sus trabajadores para prevenir el mal desempeño. El personal debe poner de su parte, tener comunicación y capacidad para solucionar problemas.

Arriaga (2008) en la tesis, Nivel del síndrome de burnout (desgaste profesional) en maestros de educación de nivel medio que trabajan jornada matutina y vespertina, utilizó un grupo de trabajadores de una empresa de bienes raíces, ubicada en la ciudad de Guatemala, se contó con una población total de 56 colaboradores de género masculino y femenino, aplicó el diseño descriptivo para reconocer el Nivel de Síndrome de Burnout (Quemado) que muestra el personal que labora en la empresa de Bienes Raíces y como instrumento a utilizar el Cuestionario de Burnout Arias (2007) es de forma auto aplicada. De acuerdo con los resultados de la prueba, los colaboradores de la empresa de Bienes Raíces tienen promedio bajo de Burnout. Dirigir proyectos preventivos para conservar la satisfacción y se proyecte en la calidad del trabajo.

Salguero (2009) en la tesis, Determinación del Síndrome de Burnout en los colaboradores del área de manufactura de dos plantas de envasado, el estudio fue de tipo descriptivo, se utilizó una muestra de estudio de 201 colaboradores, con edades de 20 a 55 años, distinto estado civil. Durante la investigación el objetivo es determinar la prevalencia del Síndrome del Burnout en el personal que labora en dos plantas que se dedican al envasado de bebidas. Menciona que el Burnout afecta a los colaboradores que están inmersos en un trabajo habitual como resultado de un estrés laboral agudo producido por la precisión de la labor diaria.

El estudio demuestra que los sujetos manifiestan un bajo nivel de Burnout e indican altos niveles en las dimensiones de cansancio emocional y despersonalización y bajo nivel en la dimensión de realización personal. Se recomienda un programa de rotación de puestos con los colaboradores para que no lleguen a la monotonía y asimilen nuevas actividades, analizar de



forma individual los casos que presentan de Burnout para establecer las fuentes y lograr un tratamiento para el mismo.

Tamés (2006) en el artículo, Liderazgo en el comportamiento organizacional de la revista Xihmai, señala que en el libro liderazgo citado por el autor Salvador Loya, presentan elementos que intervienen en el tema dentro de las instituciones, explica la idea que tiene con relación a liderazgo, las creencias modernas, técnicas para poder ser líder, como reflexionar, valoración personal. De esta manera el hombre en la actualidad es capaz de sobresalir como líder, formado por razón, emoción y espíritu. Los trabajadores en las empresas tienen valores afines, concuerdan con personas que poseen valores parecidos.

Godoy (2004) en la tesis, Comparación de los estilos de liderazgo de los gerentes según los niveles de motivación de los empleados en el departamento de reclamos de empresas corredoras de seguros de la ciudad de Guatemala, se plantea investigar al departamento de reclamos, su objetivo estudiar a los asistentes de los gerentes según el nivel de motivación que tienen los colaboradores. Estableció que los colaboradores de dicho departamento forma una población de 24 personas.

En la investigación se aplicaron tres instrumentos, encuesta creada por el Instituto Centroamericano de Administración de Empresas (INCAE) empleado por Gutiérrez (1996), del cual se hizo un ajuste de forma y contenido, designó como test de estilos de liderazgo; el segundo instrumento fue el cuestionario diseñado por Gudiel (2003), llamado test de motivación, lo utilizó sin efectuarle modificación alguna, con autorización por escrito de la autora; por último utilizó una encuesta creada por el investigador con base a la teoría recopilada, su fin analizar los contextos laborales en cada organización y establecer si son satisfactorios para los colaboradores.

Los asistentes de los gerentes, muestran motivación satisfactoria, sin embargo no compensan las necesidades de autorrealización ni de pertenencia, alcanzan un nivel eficiente de satisfacción en el trabajo, de esa manera conservan buena conducta y un clima organizacional

agradable. Sugiere que los gerentes sean líderes, según los resultados consiguen compensar las necesidades de los empleados, por ello logran motivación y se muestra en el comportamiento.

Pérez y De la Garza (2007) en el artículo, Comportamiento organizacional y satisfacción laboral, de la revista Panorama Administrativo, hace referencia que la organización en una empresa es importante, tener objetivos, cumplirlos es un deleite para el empleado y para la organización. El talento humano es el recurso más significativo porque a través de ellos las empresas alcanzan sus metas, con todo esto el trabajador debe gustar o amar su trabajo, brindándole material necesario para optimizar labores. Todo esto debe estar acompañado por el reconocimiento que deben manifestar los altos mandos a sus colaboradores, es de mucho beneficio para que se sientan cómodos y respondan a las necesidades de la empresa. Debe evitarse la insatisfacción del trabajador ya que puede incitar a renuncia inmediata.

Quintero, Africano y Faría (2008) en el artículo, Clima organizacional y desempeño laboral el personal de la empresa vigilantes asociados costa oriental del lago de la revista Negotium, explican que el gusto por el trabajo es fusión de sentimientos prósperos del personal en una empresa. La satisfacción laboral es la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicho aspecto está basado en sus valores y lo motiva a mejorar. Debe existir trabajo en equipo, mostrar unión, producir un método de interacción favorable para el trabajador y para la empresa, es necesario que el personal reciba constante capacitación para explotar su productividad y no sentir limitaciones.

Vargas (2007) en el artículo, Contribuciones de la modificación de conducta organizacional para la gestión total de calidad de la revista Costarricense de Psicología, explica que hoy en día los clientes de las empresas se han vuelto más exigentes con la calidad del producto y la atención hacia ellos. Conti (como se citó en Vargas, 2007) menciona que en los últimos años ha mejorado la gestión de calidad en la ocupación de los trabajadores.

El comportamiento de los colaboradores es importante, si demuestran estabilidad laboral, la empresa crecerá y tendrá éxito. Por lo tanto el capital humano es un factor significativo dentro de las organizaciones. Los procesos despliegan intereses por mantener buenas conductas

dentro de la organización, hace que el trabajador este satisfecho con lo que hace y demuestre excelente atención a los clientes.

Salcedo y Romero (2006) en el artículo, Cultura organizacional y gestión de la calidad en una empresa de la revista Venezolana Gerencia Maracaibo, señalan que la cultura organizacional es un elemento importante dentro de una organización, aplica un método de valores, donde las personas pueden tomar decisiones, control de tareas, promover normas para un buen comportamiento organizacional.

Dentro de los elementos de cultura organizacional, hay un componente necesario que ayuda a sobresalir como la excelencia, este elemento es clave en los departamentos de recursos humanos resaltan el crecimiento positivo de la organización. Cruz (como se citó en Salcedo y Romero, 2006) explican que la cultura de una empresa muestra ciertos pasos como el lenguaje, este es creado por directores para intervenir y mejorar la comunicación.

Castro (2014, 29 de abril) en el artículo, El trabajo debe ser satisfactorio de Prensa Libre, explica si la persona cree vivir para trabajar está en un error, puede padecer de Burnout o estar quemado por el trabajo, esto ocurre por agotamiento, estrés y cansancio. Al llegar al trabajo debe entrar con la mente positiva, ser optimistas, ser divertido pero no caer en el punto de ser la burla de los compañeros. Es importante tener buena actitud positiva, sin duda o rencillas, sobresalir como un empleado ejemplar. Es considerado por compañeros y supervisores a lograr proyectos especiales o promociones.

Existen elementos que influyen en el bienestar del trabajo, se componen por dos grupos. Recursos personales, se utiliza para relacionarse con el alrededor, fortalezas, empatía, confianza; Recursos del ámbito de trabajo, establece el apoyo y reconocimiento en el desempeño laboral como flexibilidad, oportunidades. El control de estos grupos será el que determine el nivel de felicidad que tendrá el trabajador dentro de la empresa.

## **1.1 Burnout**

### **1.1.1 Definición**

Bosqued (2008) define Burnout o trabajador quemado como una enfermedad laboral cuyo episodio entre las personas se impulsa cada vez más sobre todo en secciones públicas, enseñanza, higiene y salud, es latente, con el tiempo se despliega gradualmente, tienen baja realización dentro de su campo laboral en un ambiente muy demandante.

### **1.1.2 Evolución histórica del Burnout**

Napione (2008) menciona que al quemarse por el trabajo el estrés laboral habitual se mezcla con actitudes y sentimientos negativos hacia los demás; al propio profesional que vive emocionalmente acabado, no tiene deseos de laborar y es ineficiente. Esto ocurre con personas que trabajan con otras personas. El Burnout se aplica a todo profesional, no necesariamente al personal de recursos humanos. Herbert Freudenberger inició una investigación en 1974, utilizó la expresión agotamiento laboral por los resultados que le indicaban desgano y depresión.

En la década del setenta se manejaron cambios psicológicos como uso de drogas; a partir que Freudenberger acoge una conceptualización de Burnout el efecto de fracaso es resultado de exceso de exigencia, energía o fuerza de trabajo. Por eso los resultados se localizan al final de un proceso, donde implica que el colaborador se vuelva adicto al trabajo. La concepción más atinada es de tres espacios fundamentales, agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, presenta un informe claro de la pérdida de motivación y compromiso, esto llega a ser Burnout.

Napione (2008) indica que la ineficacia es complicada ya que suele aparecer como cinismo, debilidad y en ciertos casos una mezcla de las dos. Al momento se sentir indiferencia, llega a obstaculizar la realización personal, por lo que el colaborador no tiene ánimos de seguir esforzándose en el área laboral. Maslach (como se citó en Napione, 2008) descubre que las estrategias de afrontamiento tienen importantes implicaciones para la identidad del profesional y la conducta laboral.

En los años ochenta el trabajo sobre Burnout se orienta hacia un sondeo sistemático. En esta fase se denomina práctica, ya que el trabajo fue más cualitativo. Se manejó un cuestionario y método de encuesta así se estudió grandes poblaciones. Es importante indicar que en este campo entran los policías, el deporte e industrias. Los problemas laborales suelen surgir por ciertos inconvenientes que afectan al empleado para realizar su trabajo. Los investigadores en salud laboral presentan varias dificultades que pueden sentir dentro del personal estresado como Mobbing, acoso por parte de un compañero de trabajo, Burnout deterioro laboral, Workaholic apegó por el trabajo.

### **1.1.3 Causa de Burnout**

Gonzales, Lacasta y Ordóñez (2008) explican que Burnout es la consecuencia de un problema de estrés, un fenómeno que refiere a la incomodidad de asistir cada día a trabajar. El estrés destaca cambios, genera bajas laborales, frustración y desgano. Esta molestia no solo inquieta a profesionales, también afecta al entorno socio familiar y a la institución donde labora. Es importante que los altos mandos busquen soluciones para el bienestar del trabajador como para la empresa.

### **1.1.4 Sintomatología de Burnout**

Este síndrome abarca varios síntomas clasificados.

Síntomas Cognitivos

Síntomas afectivo-emocionales

Síntomas actitudinales

Síntomas Conductuales

Síntomas Físicos

Cuadro No. 1 Principales síntomas del Síndrome de Burnout.

<b>Síntomas Cognitivos</b>	<b>Síntomas Afectivo-emocionales</b>	<b>Síntomas Actitudinales</b>	<b>Otros Síntomas</b>
Sentirse contraído.	Nerviosismo.	Falta de ganas de trabajar.	Conductuales
Sentir que no valoran su trabajo.	Irritabilidad y mal humor.	Apatía	Aislamiento No colaborar Contestar mal Enfrentamientos
Percibirse incapaz para realizar tareas.	Disgusto y enfado.	Irresponsabilidad	Físicos
	Frustración.	Escaquearse.	Cansancio.
	Agresividad.	Pasar de todo.	

Fuente Gil-Monte (2011)

### 1.1.5 Diferencia entre estrés y Burnout

El-Sanhili (2010) menciona que el estrés es habitual y prolongado, se muestra en personas que tienen contacto con otras personas, habla principalmente sobre el personal docente, administrativo, profesional en medicina como enfermeras y doctores.

En estas funciones el desafío es promover buenas relaciones interpersonales, así como la confianza, el respeto y obediencia, el desgaste produce fracaso. Burnout está relacionado con las actividades laborales, manifiesta agotamiento, cansancio, falta de interés, deterioro, desganado por realizar su trabajo. Por lo tanto le siguen ciertos indicios psicológicos como angustia, baja autoestima, susceptibilidad.

Cuadro No. 2 Diferencia entre estrés y Burnout

<b>Aspecto</b>	<b>Estrés</b>	<b>Burnout</b>
Implicación en asuntos críticos	Excesiva	Casi ausente
Emotividad	Hiperactividad	Desgastada
Predominio de daño al	Fisiológico	Emocional

organismo		
Tipo de Agotamiento	Físico	Físico, motivacional y emocional
Depresión	Se traduce en una forma de economizar energía	Se traduce en una pérdida de ilegales, no por ahorro energético

Fuente El Sahili Gonzáles (2010)

Cada persona expresa sentimientos de manera única y diferente, el desgaste está atado a la personalidad, el compromiso con el trabajo cambia rigurosamente a la persona no llena sus anhelos como antes.

### **1.1.6 Evaluación de agotamiento profesional.**

Gómez (2012) explica que los investigadores se han preocupado por ampliar el conocimiento sobre los instrumentos que pueden ser utilizados para evaluar, estos deben ser fiables y válidos, así descubrir los distintos aspectos que intervienen en este indicio. Entre los primeros se encuentra la prueba MBI (Maslach Burnout Inventory), en esta prueba se pueden observar resultados como agotamiento emocional o físico, baja productividad, excesiva despersonalización, simboliza propiedades psicométricas que continúan empleándose. El MBI es planteado para el personal de servicio humano, profesionales de educación; los estudios empíricos se acompañan de contribuciones en el campo de la psicología industrial.

### **1.1.7 Qué hay detrás del Burnout**

Bosqued (2008) explica que el término Burnout simboliza pasarse al fuego, quemar fusible, fundir una bombilla. Se compara con fusibles, motor o bombilla por la persona que trabaja en exceso y esto es Burnout. Fue utilizado en el mundo para describir la situación notada por las personas que practican deporte, ya que en sus arduos entrenamientos se esfuerzan tanto que no logran obtener el resultado propuesto.

Por eso se le ha denominado de distintas maneras.

- Síndrome del trabajador quemado
- Síndrome de desgaste profesional (SDP) denominada por Fernández Cantí y Pérez Urdániz.
- Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT) planteada por Gil-Monte.
- Síndrome de profesional exhausto o sobrecargado
- Sin embargo algunas denominaciones como quemado parece ser exagerado.

El trabajador quemado y la palabra quemado es muy fuerte, indica que un cerillo que es quemado ya no tiene utilidad nuevamente, la mayoría necesita cambiar aspectos de su vida más adecuados.

La persona comete desgaste profesional en todos los aspectos de su vida. Su formación lenta y traidora hace que los cambios afecten su estado de ánimo y cause problemas que le abordan. El trabajo es fatigoso, tiempo atrás lo disfrutaba, ahora se irrita, el desgaste tiene poder para perder el control.

### **1.1.8 Consecuencias negativas del estrés laboral**

Peiró (2009) describe como compuestas a las consecuencias negativas del estrés, influye de gran manera en salud de los trabajadores, así como el desgaste cognitivo y el rendimiento.

A. El estrés puede intervenir negativamente sobre la salud

- Malos hábitos relacionados con la salud
- Por cambios cognitivos pueden perturbar a la conducta, las emociones y la salud.

El estrés cambia los hábitos relacionados con la salud, así como falta de tiempo, prisas, tensión, acrecienta las conductas no saludables, como beber, fumar, ingerir alimentos de manera excesiva, es importante que las conductas cambien y se sujeten a direcciones saludables como ejercicio físico, dormir bien, excelente alimentación.



## B. Intervención control de estrés dentro de la organización

Asistir a programas de disminución de estrés, tomar en cuenta la ayuda de un experto y la disponibilidad de los colaboradores, es muy importante que la colaboración de ambas partes. La mala organización y los malos hábitos hacen que los colaboradores promuevan procedimientos costosos. La ayuda de los empleados es esencial para mostrar los procedimientos estresantes que han de ser transformados, plantear soluciones, opciones y corregir las viejas conductas.

## C. Factores de personalidad que influyen en el Burnout

Masanero (2008) determina que los trabajadores, son personas demasiado aplicadas, soñadoras, con pretensiones nobles y con dedicación poco realista sufren deficiencias físicas y emocionales. Las personas consagradas y responsables son muy susceptibles a quemarse; el término quemado está conexo con las personalidades afanosas.

### **1.1.9 Elementos estresantes en el medio laboral**

Los investigadores, estudian un modelo de doscientos cincuenta ejecutivos, en ellos hallaron más estrés en el sector privado que en el sector público. Las personas inquietas y agresivas, se fastidian con rapidez y se frustran al presentarse con un obstáculo. De cierta manera señalan que el estrés es un factor positivo, porque hace que las conductas disminuyan y se busque una solución más rápida. Puede ser negativo porque hay una sobrecarga de funcionamiento y no hay interés por sobresalir.

### **1.1.10 Desencadenantes del desgaste físico y emocional en los profesionales administrativos**

Peiró (2009) menciona que el estrés es un desgaste causado por una combinación de variables físicas, psicológicas y sociales. Esto ocurre por la falta de personal, tienen exceso de trabajo, omisión de indicaciones de funciones y tareas. La sobrecarga laboral se debe un manejo inadecuado del tiempo, surge cierto conflicto por el mal trato de los usuarios, ambigüedad de rol, falta de autonomía en los altos mandos hace que el trabajo no puedan tomar decisiones y no se llegue a una solución.

Taxonomía de esos estresores equipara cuatro niveles, nivel individual, expresa sentimientos e idealismo que lleva a los trabajadores a involucrarse de gran manera en las dificultades. Consecuentemente, se siente culpable de los fallos, tanto propios como ajenos, lo cual redundará en bajos sentimientos de realización personal en el trabajo y alto agotamiento emocional. En las relaciones interpersonales con los usuarios o compañeros resulta tenso, los conflictivos son el resultado de un trabajador quemado. La falta de apoyo por parte de colegas o gestión de la organización es característico y pueda causar Burnout.

En distintas organizaciones la salud trabaja un diseño de burocracia profesionalizada. Porque los problemas de coordinación, sufren incapacidad de libertad de acción, incorporación de invenciones, tienen como resultado dificultad para dirigir y lograr corregir problemas organizacionales. Hay actividades en las empresas que son deficientes, estas conllevan a retos, con el afán de superar y tener buen futuro dentro de la institución, las personas desmotivadas llegan a quemarse, si no hay un estímulo todo se vuelve monotonía hay posibilidad de que este síntoma surja y aumente.

El desgaste profesional se despliega en el plazo de muchos períodos, en ocasiones no aparece de forma clara y permanece sin darse cuenta hasta que el sujeto ya no puede más. Actitudes y conductas de profesiones que cambian de forma negativa en respuesta al estrés laboral. Existen elementos de la personalidad que pueden ser más sensibles al desgaste. Hipócrates observó que todo el mundo encaja en uno de los cuatro estilos de comportamiento, cada individuo tiene su sello personal con rasgos positivos que desea estallar al máximo y otros que se limitan. La dualidad del estilo personal, los rasgos de actividad y la ineficiencia marcan el comportamiento de la persona.

Se escuchan términos como está fuera de sí, hoy no es el, ocurre por la ineficiencias, pero al señalar que se compota de lo mejor y sobresale, demuestra un cambio muy positivo. Conocer a la persona le ayuda a conocerse si mismo y a los demás. Equilibrar los rasgos positivos ayuda a desplegar el potencial y superar sus limitaciones. El trabajo es parte del desarrollo profesional, es un deleite que reduzca desgaste el estrés y acreciente la eficiencia laboral.

### **1.1.11 Estrategia para la prevención de Burnout**

Existe un programa con técnicas que disminuye los problemas y da solución a la dirección de asertividad y la dirección para el manejo eficaz de tiempo. Habilidades dinámicas para olvidar los problemas del trabajo y tomar momento de descanso durante su labor, así mejorara sus objetivo y podrá alcanzarlos. Estas gestiones eliminan el estrés, aumenta y conserva amistades, confía responsabilidades y crea ayuda entre compañeros de trabajo así sentirán apoyo uno del otro.

Bosqued (2008) indica que hay formas para ofrecer apoyo, escuchar a las personas de forma activa, técnicas necesarias, pensamientos de reto, desafío, creatividad, y apoyo emocional desafiante, motivar a la persona sobre seguridad de sí mismo, autoconcepto y autoestima. Es trascendental considerar el apoyo social formal e informal en la prevención del Burnout, pues los tratos de carácter informal advierten el desarrollo, los formales pueden llegar a extenderse, dado a que presumen mayor carga e implicación laboral. Mencionan que a largo plazo el apoyo social puede crear inferioridad de los demás, baja autoestima. El objetivo de los grupos de apoyo es la disminución del sentimiento de soledad, agotamiento emocional por parte de los profesionales, el conocimiento de ayuda desarrolla ciertas formas positivas de tratar los problemas y facilitar el trabajo.

Existen claves para instruir sobre el Burnout empresarial con eficacia, formación, organización y tiempo. Disminuir la sensación de falta de control y ayuda. Limitar una libreta de trabajo, asumir un ritmo diario de trabajo eficientemente. Establecer urgencias de forma que no obstruya con el trabajo planeado.

- **Puntos clave en la prevención del Burnout**

Proceso personal de adaptación de expectativas a la realidad cotidiana.

Formación en emociones.

Equilibrio de áreas vitales como familia, amigos, aficiones, descanso, trabajo.

Limitar a un máximo la agenda asistencial.

Cuadro No. 3 Factores causantes del estrés laboral.

Causas	Factores influyentes	Consecuencias posibles
Condiciones de Trabajo	Sobrecarga cuantitativa de trabajo. Sobrecarga cualitativa de trabajo. Decisiones comunes. Peligro Físico. Trabajo por turnos.	Fatiga física o mental. Agotamiento del sistema nervioso. Irritabilidad. Tensión nerviosa.
Papel Desempeñado	Ambigüedad de los papeles. Sexismo. Hostigamiento sexual.	Ansiedad y tensión nerviosa. Disminución del rendimiento. Insatisfacción profesional. Tensión nerviosa. Hipertensión
Factores Interpersonales	Mal sistema de trabajo y falta de apoyo social. Rivalidades Políticas. Celos profesionales. Falta de atención a los trabajadores por parte de la organización	Ansiedad y tensión nerviosa. Disminución del rendimiento. Insatisfacción profesional. Tensión nerviosa. Hipertensión.
Progresión Profesional	Avance demasiado lento. Avance demasiado rápido. Seguridad del empleo. Ambiciones frustradas	Baja de la productividad. Pérdida de la confianza en sí mismo.
Estructura Orgánica	Estructura rígida e impersonal. Discusiones políticas. Una supervisión o formación Inadecuadas. Imposibilidad de participar en la toma de decisiones	Irritabilidad e ira. Insatisfacción profesional. Pérdida de motivación. Baja productividad.
Relación hogar trabajo.	Repercusiones de la vida laboral en la familia. Falta de apoyo del cónyuge. Pelears domésticas. Estrés provocado por una doble carrera.	Conflictos psicológicos y fatiga mental. Falta de motivación y disminución de la productividad. Recrudescimiento de las peleas domésticas.

Revista internacional de psicología (2003)

- **Métodos Organizacionales**

Este método debe controlar varios elementos que causan estrés, considerar la mejor selección de personal, distribución de puestos, fijar metas realistas, realizar proyectos, programas de relajación.

### **1.1.12 Tipos de Burnout**

García (2010) menciona que hay dos tipos de Burnout, estos muestran lo incierto sobre la explicación de este problema. Burnout activo determina el mantenimiento de un comportamiento asertivo. Depende de las causas o elementos externos de las funciones. Burnout Pasivo prevalece la apatía. Tiene que ver con causas internas psicosociales.

- **Burnout y equipos interdisciplinarios**

Gonzales, Lacasta y Ordoñez (2008) definen que el trabajo en equipo interdisciplinario es importante dentro de una organización, tener buenas relaciones interpersonales ayuda a que las personas trabajen de mejor manera y exista buena convivencia con los compañeros. Refieren que el disgusto de algunos profesionales, situaciones de sucesos internos o externos que va más allá de lo que una persona pueda soportar, las molestias que surgen al encontrarse con otras personas que sufren, ya que se encuentran fatigados, inútiles, sin ánimos de colaborar con los demás, esto aqueja porque incomoda y ya no trabajan bien.

### **1.1.13 Consecuencias sociales a causa de Burnout**

Llaneza (2009) define el síndrome de Burnout logra inquietar las relaciones interpersonales dentro del grupo de personas en el trabajo, impide que gocen de armonía, acorta la comunicación, el ambiente se siente pesado e irritable. Los efectos no solo afligen al trabajador sino también a las personas que están alrededor. Si el empleado sufre dentro del trabajo puede manifestarlo y afectar el ambiente familiar de seguro no podrá recobrar el ánimo y las ganas de sobresalir. Es trascendental para el empleado recibir comentarios sobre cómo realiza su trabajo para evitar fracasos laborales.

### **1.1.14 De qué manera perturba Burnout**

Gil (2014) define que el síndrome de Burnout es una perturbación psicológica, que hace reseña sobre problemas psicológicos. Indican que las experiencias afectan el estado de ánimo de las personas, los indicios son factores de riesgo como decepción, fatiga y negación. Utiliza la expresión perturbación porque de alguna manera existe crisis y esto impide que las personas se sientan felices y tranquilas. Los padecimientos son obstáculos de la mente. Revelan que puede ser genérico ya que no en todos se presenta de la misma manera.

### **1.1.15 Evitar el Burnout**

Es importante saber cuáles son los elementos que alteran a las personas para llegar a estos signos, se debe efectuar un plan para buscar soluciones a los problemas, cambiar de actitud, descubrir que es lo que más le agrada del trabajo, recordar la satisfacción que sintió el primer día que llegó a la empresa, tomar tiempo adecuado para descanso, alimentarse de una manera saludable, hacer ejercicio, dormir bien, disminuir las preocupaciones. Ser firme y expresar en el momento oportuno al no parecerle algo, brindar apoyo y sobretodo mantener buenas relaciones interpersonales, buena comunicación con los compañeros. Se honesto, buscar apoyo de familia y amigos al necesitarla.

## **1.2 Comportamiento organizacional**

### **1.2.1 Definición**

Robbins y Judge (2013) definen el comportamiento organizacional como el estudio de personas, equipos y estructuras. Tiene el compromiso de optimar efectividad y desempeño laboral. Específicamente se refiere al comportamiento que tienen los individuos dentro de su puesto de trabajo, muestra elementos como motivación, liderazgo, comunicación, satisfacción y valores. Permite coordinar dinámicas para tener buenas relaciones interpersonales.

#### **A. Meta dentro de una organización**

Newstrom (2011) indica que las ciencias constan de metas importantes, ayudan a detallar diferentes aspectos de conducta durante su desarrollo laboral, en el utilizan un lenguaje común. Se puede entender que los individuos tienen un tipo de comportamiento. Señalan que

los administradores se sentirían fracasados al no entender la conducta de los trabajadores, porque no se enfocan en ellas, por lo tanto deben aprender a ser investigadores profundos.

Prever la conducta de los empleados es otra meta que se corresponde cumplir dentro del comportamiento organizacional, debe existir una inspección de funciones y verificar los resultados de los empleados, la organización determina cuáles serán sus labores a realizar, se debe contar con una dirección en donde los superiores son los encargados de motivar, mantener una buena comunicación al momento de surgir conflictos y buscar soluciones. La comprensión verbal es una habilidad que se debe poseer.

#### B. Fuerzas de un comportamiento organizacional

Hay fuerzas que afectan a las organizaciones, una variedad de casos que se pueden catalogar en cuatro aspectos como gente, estructura, tecnología y ambiente. Lo más importante de una institución son las personas, estas logran organizar grupos dinámicos que ayudan a cambiar y mejorar una asociación, ahora la fuerza laboral esta renovada y el talento humano es más eficiente.

La estructura es el uso formal que tiene la gente dentro de las instituciones, se necesitan distintos puestos para formar la organización, entre ellos puede estar el departamento gerencial, administrativo, operativos, deben manejar un tipo de distribución formal para que pueda existir una mejor eficiencia y coordinación en el trabajo. La tecnología es muy importante porque proporciona un gran beneficio a las personas en las tareas que realizan dentro de una compañía, permite agilidad, rapidez, eficiencia.

#### **1.2.2 Características positivas del campo organizacional**

Las grandes fortalezas que posee el comportamiento organizacional es su naturaleza interdisciplinaria, forma conductas, el por qué y el cómo actúan de esa manera. Esta disciplina aplica a cualquier idea que mejore las relaciones entre el personal dentro de la empresa. Otro punto importante es el conocimiento de investigación, por medio de ella se obtiene una noción de las conductas, son muy valiosas tales como iniciar con exposición de ideas, para informar de manera clara y abierta.

Comprender cómo influyen los valores dentro del trabajo y como se toman las decisiones de una compañía, evaluar el desempeño de los distintos integrantes de la organización e iniciar gestiones disciplinarias necesarias. Los administradores aplican modelos teóricos para estructurar el pensamiento; usan los resultados de la investigación para contar con una guía pertinente y propia. Para la práctica y aplicación de modelos conceptuales, resultados de investigación, mejora el desempeño individual y organizacional dentro del trabajo.

### **1.2.3 Modelos organizacionales con cambios en el comportamiento**

Peiró (2009) explica que los modelos relacionados únicamente con cambios en el comportamiento organizacional manejan mayor cooperación y comunicación dentro de la institución. El desarrollo organizacional es anti-autoritario, los modelos son:

- Desarrollo de equipos.
- Suministro de equipo adicionales.
- Análisis transaccional.
- Reuniones de confrontaciones.
- Tratamiento de conflicto intergrupales.
- Laboratorio de sensibilidad.

### **1.2.4 Tipo de desarrollo organizacional**

Garzón (2005) indica que los individuos y las empresas reducen diferencias sobre su autoimagen y realidad. Blake y Mouton (como se citó en Garzón, 2005) mencionan que ellos fueron los fundadores de la tecnología integrada del desarrollo organizacional, confirman que los cambios individuales, los problemas de procesos interpersonales, grupales, buscar solución lo antes posible.

#### **A. Enfoque de contingencia**

El comportamiento organizacional tiene un destino. No todas las organizaciones poseen comunicación abierta para ser eficientes, el método eficaz depende del ambiente que tenga la empresa, ya que en todas se necesita un contexto más humano para las personas. A pesar de los ideales de contingencia prevén diferencia de práctica con otras instituciones constantes y las cambiantes.



## B. Limitaciones del comportamiento organizacional

Los conflictos que se presentan se convierten en una limitación para la empresa puede perder la moral, la visión, el rendimiento del personal y clientes. Con trabajo y esfuerzo puede reducirse las limitaciones. Un comportamiento organizacional es una realidad.

### **1.2.5 Equilibrar los conflictos entre el trabajo y la vida personal**

Robbins y Judge (2013) indican que la gente carece de conocimientos, se deja llevar superficialmente por el comportamiento organizacional, este puede desarrollar un sesgo conductual, lo que atribuye al punto de vista de subrayar la satisfacción que experimenta el trabajador mientras pasa por alto el sistema más amplio de la institución en relación al grupo. La preocupación por los trabajadores puede ser enorme y esta diluirse en propósito de agrupar a las personas. Un comportamiento organizacional solido debe ayudar a alcanzar los propósitos de las organizaciones y no a sustituirlos.

Un comportamiento organizacional solido reconoce un sistema social que atiende necesidades humanas. El sesgo conductual llega a ser tan grande que puede llegar a afectar al trabajador así como a la institución. Algunos compañeros, a pesar de sus propósitos, fastidian a las demás con sus atenciones, las personas receptoras de estas atenciones quedan emocionalmente incapacitadas y reducidos a una indignidad dependiente. La preocupación por las personas puede ser más aplicada por partidarios exagerados afanosos hasta que se vuelve peligrosa.

### **1.2.6 Comportamiento cívico organizacional**

Aamodt (2010) menciona que los trabajadores presentan comportamiento cívico organizacional, están dispuestos ayudar a la institución y a los colaboradores, que realizan pequeñas actividades que no le corresponden y no están obligados en hacerlo. Apoyan a sus compañeros de puesto más bajo a concluir actividades, orientarlos si tienen dudas en tu trabajo.

Se demostró satisfacción laboral esta tiene relación con el comportamiento cívico organizacional, los empleados que están contentos con sus labores, se sienten comprometidos con la organización dan el extra, de lo contrario de quienes no lo dan. El resultado de la meta-

análisis puede demostrar una correlación negativa entre el comportamiento cívico organizacional y las gestiones contraproducentes de los empleados.

### **1.2.7 Importancia de estudiar el comportamiento de la organización**

Ivancevich (2009) explica que el estudio de las formas del comportamiento organizacional, inició entre 1949 y 1952.

Este campo es nuevo por que ayuda a los gestores a percibir de la mejorar la productividad, satisfacción del trabajador, cliente y lograr alcanzar la cooperación de la organización. Las ciencias del comportamiento, especialmente en psicología, sociología y antropología, han facilitado el marco básico y los principios al campo del comportamiento de la empresa. Ésta ofrece una visión a los altos mandos a responder preguntas que se formulan acerca de los trabajadores y las fuerzas ambientales. El comportamiento de las organizaciones es multifacética ya que ayuda a ilustrar una serie de aspectos tales como

- Forma de pensar estudia el comportamiento personal.
- Multidisciplinario emplea principios, modelos, teorías y método de otras disciplinas.
- Corriente humanista, se interesa por las personas, sus actitudes, su forma de percibir, sentimientos y objetivos.
- Campo centrado en el rendimiento en ciertos casos es exente y en otros es poco. Este puede incrementar el rendimiento laboral, mejorar la capacitación al trabajador de la institución.
- Entorno externo causa un resultado significativo a la institución.

A las personas y a grupos se les considera un recurso de la organización muy importante, se centra en el comportamiento de las personas, la estructura de la organización y el sello de los puestos de trabajo como también los procesos. El comportamiento dentro de una empresa le aporta nuevas capacidades en el terreno de la observación, la predicción y la ejecución. La forma correcta de emplear los principios para obtener liderazgo dentro de la compañía.

### **1.2.8 Las organizaciones son sistemas sociales**

Las relaciones entre personas y grupos en el seno de una empresa, crean un ambiente agradable dentro del comportamiento del personal. Las expectativas motivan y determinan el desempeño de una persona. Hay líderes que actúan y no tienen carácter para dirigir, en lugar de motivar al grupo se convierte en un seguidor más. Las organizaciones cuentan con un sistema de autoridad, poder, posición y quienes trabajan en ellas tienen diferentes necesidades con respecto a cada uno de los sistemas.

### **1.2.9 Conducta de grupo organizacional**

Los grupos se forman como consecuencia de ciertos actos de dirección y determinados esfuerzos personales. Los gerentes de una organización crean grupos para realizar explícitos trabajos o tareas. Estos son llamados grupos formales. También hay grupos que se crean por consecuencias y a estos empleados se les denomina grupos informales, estos se desarrollan en torno a amistades e intereses comunes. No forman parte de la institución, este tipo de grupos pueden ser positivos y negativos, según la intención que tengan los mismos. Los altos mandos de las empresas piensan en grande y reconocen la necesidad de una persona por integrarse a un grupo.

### **1.2.10 Comportamiento y conflicto entre grupos**

Los grupos funcionan e interactúan con otros, cada uno desarrolla características específicas en cuanto a una estructura, cada grupo despliega su propia cultura. Entre ellos pueden colaborar o competir entre sí, ponen como competencia y dar lugar a conflictos entre ellos.

Un conflicto entre grupos puede causar consecuencias negativas. Controlar los conflictos entre grupos es una faceta importante en la gestión de comportamiento de una institución.

### **1.2.11 Compromiso organizacional**

Ruiz (2008) Explica que el trabajador tiene un compromiso organizacional en el cual se identifica con la empresa y sus metas por lo que desea ser parte de ella. Los sondeos han demostrado que el apego emocional hacia una organización y la creencia de sus valores hacen que el compromiso sea estándar, consideran que al no cumplir con sus promesas el empleado

se sienta menos comprometido, y da como resultado un bajo nivel de desempeño creativo. Los colaboradores son menos propensos al aislamiento dentro de su trabajo, y son leales a la empresa porque se sienten satisfechos.

Si en algún momento los trabajadores no se sienten cómodos con su trabajo, no estarán comprometidos, no tendrán disposición e incluso no dedicaran más tiempo a la institución.

El liderazgo empresarial es un paso importante en la responsabilidad para guiar los caminos de talentos. No todos los líderes actúan de la misma manera, a largo plazo empiezan a suceder confusiones, deterioro en las relaciones interpersonales y en la organización tendrán inseguridad laboral.

Lo más importante para las empresas es manejar el éxito y nadie mejor que un buen líder para dirigir el proyecto. Liderar una organización es como guiar a un pequeño niño, lo que se quiere es mantenerlo en el buen camino, tener estabilidad, ser mejor cada día, realizar las metas que se ha propuesto en la vida y apoyarlo para sobresalir.

Enseñarle lo básico, dar sus primeros pasos, ingresar por primera vez al colegio, decidir que estudiara en el nivel medio lo más importante elegir una carrera que lo haga crecer y madurar para la escuela de la vida. Las cualidades de un líder son la empatía, humildad, generosidad y percepción de oportunidad. Todas combinadas sin condescender a la exclusión de ninguna de ellas, dan como consecuencia la concepción de un líder preparado para afrontar el reto de las reuniones en el camino al liderazgo, que descubra de corazón un orden para no caer en la desconfianza sobre lo que hace o deja de hacer; es decir al hablar con las personas, mira a los ojos, las escucha y les brinda confianza.

La generosidad en las organizaciones no puede quedar al margen de los acontecimientos sociales. Por ello deben contar con líderes generosos que sitúen posiciones éticas; son protagonistas del proceso, de la acción y reacción en conjunto con la sociedad. Por ello deben contar con líderes generosos que sitúen posiciones éticas.

### **1.2.12 El liderazgo como rasgo de personalidad**

Palomo (2013) menciona que la humildad es la respuesta a sucesos, es una cualidad que descubre los momentos de éxito, permite conocer los errores, demostrar la responsabilidad de ayuda para mejorar el buen desempeño del colaborador, identifica los puntos débiles, esto refuerza al líder a mejorar al equipo de trabajo para alcanzar y den buenos resultados.

Una persona tiene las cualidades para ser un líder en cualquier entorno, por lo tanto este tipo de personas nacen. De esta manera todos deberían ser líderes en cualquier grupo en el que participen, con amigos, familia, compañeros de trabajo.

Estudios han demostrado una serie de cualidades que se dan entre líderes de diferentes grupos, que son inteligencia, extroversión, seguridad de sí mismo y buena empatía, los cuales tienden a estar relacionados según las metas, posición y el tiempo que alcance el líder.

Las suposiciones sobre el liderazgo, llegan a la determinación que una persona será o no un líder en función a la situación en que se encuentra en el grupo. Es seguro que hay diferencias entre las personas que son líderes y los que no son líderes, los resultados indican que una vez la persona alcance el lugar deseado, funcionara efectivamente.

### **1.2.13 Liderazgo como conducta**

Ruiz (2008) Indica que la función de líder es comportarse como tal. En distintas universidades, descubre ciertas dimensiones que caracterizan el comportamiento de los líderes, tales como tener en cuenta los sentimientos del grupo que dirige, los líderes benefician a las relaciones de amistad, crean armonía y sobre todo facilitan la toma de decisiones que ayudará a los trabajadores con los problemas personales, esto incrementara la comunicación y se obtendrá excelentes resultados.

El líder apoya al colaborador a alcanzar sus metas. Así mejoran las funciones y tareas. Existen numerosos resultados de investigaciones centradas a modo que un líder con alta consideración obtiene menor ausencia y mayor satisfacción de colaboradores, sin quejas y muestran versatilidad.

Los líderes con alto nivel de respeto, aprendizaje, rendimiento de colaboradores, tienen una inmensa satisfacción. Las buenas relaciones garantizan el liderazgo en los empleados. Un grupo de investigadores realizaron estudios que les ayudó a identificar las relaciones de la conducta en el rendimiento de un grupo con liderazgo. Resaltan el interés de los colaboradores; centrados en la producción de su objetivo que es cumplir con las tareas; muestran buenos resultados al reflejar productividad y satisfacción entre los integrantes de grupo.

Con respecto al mundo laboral es importante la distinción entre necesidades básicas o inferiores que son fisiológicas y de seguridad, también las superiores que afectan el autoestima y autorrealización. De esta manera las necesidades inferiores tienen la idea de oponerse con satisfacción y motivación, de esta manera repara la conducta desde el planeamiento.

También las necesidades superiores no se adaptan a un esquema, ya que es relevante y no alcanza el nivel de satisfacción, de esta forma llega al punto de no saciarse y pierde su capacidad de motivar a las personas. Han descubierto otras necesidades que plantean como el logro, poder y competencias. El valor es un proceso que establece la aceleración de algunas necesidades es promover a los investigadores a preocuparse más sobre el tema. Es pertinente explicar las necesidades por su orden.

- Necesidades de afiliación

Establece la relación afectiva que existe entre las personas. La motivación es un elemento significativo en el área laboral.

Los autores mencionan que la insatisfacción de los colaboradores proviene de la dificultad que encuentran en su propio lugar de trabajo. Se ha comprobado que la necesidad de afiliación es mucho más intensa en circunstancias que implican a la ansiedad que posea la persona. Comprender esta necesidad ayuda a los directivos a conocer a los grupos informales ya que pueden ser un peligro para la institución. Los trabajadores pueden crear normas defensivas y reaccionar contra la institución. El punto no es excluir a los grupos, si no buscar solución.

- Necesidad de poder

Las personas desean mantener el control, dominar el comportamiento de los demás. Esta es una necesidad muy común en el mundo laboral, ya que las personas con un perfil de nivel alto toman esta forma autoritaria. Por lo general el poder es una consecuencia de las condiciones en la que se realiza un trabajo industrial ya que se encuentra activada, es necesario tomar en cuenta la hora de hablar sobre satisfacción en el trabajo. Es raro porque la reacción defensiva ante este sentimiento es inferioridad. Los trabajadores sienten satisfacción al obtener proyectos directivos y al no tenerlos, sufren de estrés, frustración e insatisfacción.

- Necesidad de autorrealización

En su mayoría aprovechan su capacidad potencial, su deseo de lucha y lograr lo que más anhela. Estas tendencias generan comportamientos diversos en las personas, su autorrealización es obtener la maduración psicológica. Las personas durante este proceso desean controlar el entorno en el que viven e influir sobre él para que así sea mucho más favorable. Aspiran a controlar y dominar a su alrededor.

Desarrollan un desplazamiento como seres sociales, pueden tender un deseo de independencia y evitar que las situaciones del comportamiento pueden influir por otros. Por lo general en el mundo laboral, hay características psicológicas de los individuos en las organizaciones que pueden impedir satisfacción, autorrealización. Especifican tareas a las personas con mayor eficiencia y se especializan en tareas que deben realizar. La estructura organizativa muy formalizada el jefe registra los objetivos que deben cumplir los colaboradores y dirigir sus esfuerzos para indicarles cómo deben trabajar, mostrarles cuáles serán los obstáculos y como los podrán evitar.

- Necesidad de logro

Es el deseo de realizar bien las cosas, obtener triunfo, alcanzan la excelencia y alegría que muestra la persona según sus esfuerzos. Suelen sentirse atraídos por tareas que pueden ser difíciles, de esa manera al alcanzar lo que quieren sentirán satisfacción por lograr lo que querían, al contrario del otro tipo de sujetos no se exigen demasiado y que solo quieren recompensa. La necesidad de logro es un aprendizaje motivacional. Este es un aspecto de

autorrealización. Muchos autores mencionan que el logro es un rasgo de los dirigentes que tienen éxito en las empresas.

#### **1.2.14 Comunicación**

Robbins y Judge (2013) indican que la comunicación tiene funciones principales dentro de una institución como motivación, expresión emocional e información, esta actúa de varias maneras para poder examinar el comportamiento de los miembros. En las organizaciones se encuentran las jerarquías de autoridad y reglas formales que exige a los empleados.

La comunicación con su jefe inmediato es importante y más al notificarle una queja, se debe cumplir con la descripción de su puesto y obedecer políticas de la empresa, la comunicación desempeña una función de control. La comunicación aclara a las personas que deben hacer, si estás realizan de la mejor manera su labor y si su rendimiento es bueno. Tiene un mecanismo fundamental por medio del cual expresan sus sentimientos de satisfacción o frustración, facilita la toma de decisiones e información que proporciona la empresa, informa a los grupos.

#### **1.2.15 Comunicación interna**

Bustínduy (2010) indica que lo importante de la comunicación es como utilizarla, el tono de voz es un 7% de acto comunicativo, las palabras un 38%, el lenguaje corporal y el más importante el 55%. La mala comunicación es falta de comunicación interna, esta induce varias cuestiones negativas en un lugar de labor, desde causar estrés, desgaste emocional, físico, retrasos de proyección o repetir innecesariamente la efusión de trabajo y rehacer nuevamente. Es trascendental para la programación empresarial, la gestión de proyectos, planificación estratégica; si esta se rompe sufren los compañeros de trabajo y la función de la empresa.

#### **1.2.16 Tipos de comunicación**

Aamodt (2010) indica que un gerente tiene que manejar una comunicación de manera eficaz con los demás. Tener ideas, conocimientos y opiniones que logre comunicar conceptos a otras



personas. La comunicación ascendente es la que va de los mandatos medios a mandatos superiores o de los empleados a los gerentes.

Es ideal, para los colaboradores que hablen directamente con la gerencia para tener siempre las puertas abiertas. La comunicación tiene que ser de calidad porque es un factor importante en la satisfacción laboral del empleado. Sin embargo este tipo de comunicación podría ser factible debido a que los empleados a menudo se sienten intimidados por el jefe y tal vez no estaría dispuesto a comunicarles abiertamente malas noticias o quejas. Los canales de comunicación son eficaces, cuanto más lejos este de una persona de la otra.

### **1.2.17 Actitudes y satisfacción en el trabajo**

Robbins y Judge (2013) indican que las actitudes pueden ser favorables o desfavorables acerca de individuos. La actitud tiene como propósito entender a fondo las cualidades y los elementos fundamentales, cognitivo, efectivo y comparativo. Elemento cognitivo es la realidad de como son la cosas, elemento efectivo es un mecanismo emocional de la actitud y se refleja rápidamente, unidad comparativa se describe de cierta manera en el comportamiento que tiene alguien o algo.

Los componentes se relacionan estrechamente, son inseparables, es importante debido al comportamiento en las instituciones. Las personas determinan las cualidades, así como el sentido común que existe en una relación. A finales de los 60 un examen de investigación desafió el supuesto efecto de las actitudes sobre el comportamiento. Por lo general concluyen que las personas buscan consistencia entre sus modos y alternan actitudes o comportamientos. Los casos de actitud posterior al comportamiento ilustran los efectos de discrepancia cognitiva, la cual refiere a incompatibilidad que un sujeto percibe entre dos o más actitudes o bien entre el comportamiento y las actitudes.

- **Comprender el trabajo**

La satisfacción laboral comprende y mide el grado de un individuo que coincide psicológicamente con el trabajo o el nivel de desempeño de una persona. Los empleados con alto nivel en el trabajo se identifican con sus labores realizadas dentro de sus tareas.

Los gerentes autorizan a sus trabajadores a involucrarse en la toma de decisiones, al hacerlo su sentir es importante ya que tomar decisiones en sus actividades hace que sean propias y trabajen de mejor manera. La fabulación psicológica trabaja de manera positiva con la ciudadanía organizacional, desempeño en el trabajo se relaciona con menor ausentismo y reduce las renunciaciones.

### **1.2.18 Motivación**

Palomo (2012) explica que la motivación en el trabajo es un factor importante, un método, un sistema de necesidades humanas constante, la influencia de conductas da como resultado la satisfacción de las necesidades de orden inferior. La clave de un sistema de necesidades es autorrealización, esta necesidad se impulsa al darse cuenta que la autoestima ha alcanzado un nivel de satisfacción, y que la persona realmente puede llegar a ser lo que realmente es.

En el mundo laboral, es importante el estilo de necesidades básicas como psicológicas de seguridad superiores autoestima y autorrealización, al indagar las necesidades inferiores, parece que la satisfacción puede oponerse a la motivación.

La capacidad de trabajo satisface el rendimiento. Motivar es tan complejo que puede imposibilitar la formulación de cualquier teoría sobre la forma de lograrlo. Al igual que a los ejecutivos les preocupa el rendimiento; así también deben preocuparles la motivación. La satisfacción en el trabajo desarrolla estilos y dirección, la motivación en los colaboradores crea un esfuerzo continuo para señalar la importancia del potencial del ser humano a lograr sus objetivos. Tanto las personas como las instituciones obtienen un beneficio al establecer en las empresas mayor libertad y flexibilidad en la supervisión. Motivar a los colaboradores es responsabilidad cada uno de los trabajadores, esto les permitirá desarrollarse y obtener progresos positivos.

### **1.2.19 Ética organizacional**

Dessler y Varela (2011) mencionan que ética posee valores y creencias morales que las personas utilizan para tomar decisiones y formas de actuar. Toda persona posee pensamientos

o sentimientos que dicen si algo está bien o mal, esto también forma parte de la ética. Tiene que decidir actuar de la mejor manera.

Las organizaciones se han convertido en un factor de cambio en la sociedad. La esencia de la organización no es explotar o engañar, todo lo contrario su objetivo es comprometerse, lograr cambios con propósito de manera independiente. Así habrá una disposición en cuanto a la responsabilidad social en los negocios. La ética es un beneficio que ayuda a mejorar la gestión a realizar dentro de las empresas, guía a los gestores en sus decisiones, ayudan a mejorar a la organización.

- Organización con ética

Robbins y Judge (2013) explican que toda organización puede alentar a las personas para que tengan un comportamiento más ético, ponen en marcha incentivos para quienes tienen un comportamiento merecedor. La ética de la organización la asignan los altos dirigentes, ya que estos son los responsables y por eso crean la cultura ética.

- Las herramientas que los gerentes crean para una organización ética

Valores morales tienen reglas, normas éticas determinadas para que los trabajadores puedan utilizarlo y tomar decisiones. Llamadas de atención para los comportamientos poco éticos e incentivos para los que sí lo son. Crear cultura, valores, reglas y normas define de forma clara la ética de la organización. Si los altos mandos son éticos será más fácil que exista ética dentro de la institución, el compromiso de tener esa cultura ética debe ser continuo en todos los niveles.

### **1.2.20 Cultura organizacional**

Nosnik (2005) explica que los códigos de ética no son capaces de evitar las conductas indebidas. Se trata de un comportamiento ético ya sea que el gerente establezca valores y cultura a través de lo que él dice o hace en los trabajadores, influye y lo toman en cuenta. Es importante que la cultura envíe señales a lo que es el comportamiento. El valor y tradiciones comparten los colaboradores dentro de una organización. El valor es una creencia acerca de lo que está bien o está mal. Son importantes porque administran guías conductuales.

Las ideas sobre la comunicación en las culturas organizacionales llaman la atención de los investigadores, crear cultura dentro de una organización, adopta un medio de fuerza para que el personal logre compartir objetivos, sistema de trabajo y procesos. Es por eso que cultura organizacional fomenta al trabajo en grupo o en equipo, ya que se manejan valores, principios que al final se evalúan para estimar el desempeño de la persona. Es importante escuchar a los comunicadores organizacionales ya que ellos ayudan a motivar y liderar a las compañías.

### **1.3 Contextualización de la unidad de análisis**

La Municipalidad de Totonicapán es una institución pública, semi-autónoma que se ubica en la cabecera departamental de Totonicapán. Cuenta con 300 empleados, de los cuales 200 son trabajadores de campo y el resto personal administrativo. Es dirigida por el Concejo Municipal, cuenta con 11 dependencias entre las cuales se mencionan; Oficina de la Mujer, Dirección de planificación, Dirección administrativa financiera, Gerencia municipal, Departamento de personal, entre otras. Brinda servicios municipales básicos como agua potable, drenajes, mercado, cementerio, biblioteca, casa de la cultura, policía municipal y tren de aseo.

## II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En esta época de grandes y constantes cambios en todas las esferas laborales, se les requiere a los trabajadores estar preparados para enfrentar nuevos desafíos, en el cual atribuye todo tipo de exigencias en las organizaciones, esto ocasiona estrés, ansiedad, bajo rendimiento del personal. Los estados de ánimo son fuertemente contagiosos dentro de una empresa, por eso es considerable su éxito o fracaso en el comportamiento organizacional, en la actualidad procura mostrar de modo claro y resumido aspectos causales del proceso.

Burnout es un problema de desgaste en el cual afecta al personal de cualquier organización, se considera una enfermedad profesional respectivamente reciente, ansiedad o depresión dan origen a numerosas bajas laborales, físicas y psicológicas en la cual causa declives en los trabajadores.

Uno de las aspiraciones que tiene la mayoría de empresarios es tener colaboradores que trabajen bajo los lineamientos de calidad; ser productivos, que muestren comportamiento adecuado para que las acciones se desarrollen en armonía y logren alcanzar las metas dentro de la organización. El mal comportamiento logra inquietar el desempeño laboral de las personas tales como inseguridad, desconfianza entre compañeros, dificultad para trabajar en equipo, los problemas implican insatisfacción de los colaboradores. Al contrario del buen comportamiento llega alcanzar eficiencia laboral para los trabajadores.

El departamento administrativo de la Municipalidad de Totonicapán tiene como objetivo principal resolver las necesidades de las personas, demostrar actitud entusiasta y auténtica para lograr confianza y puedan resolver sus dudas. Las consecuencias del desgaste diario es un bajo rendimiento laboral en los colaboradores de la institución, debido a ello muestran cansancio, desgano por atender a las personas que llegan a la Municipalidad. El Burnout afecta la salud del colaborador así como su desempeño laboral y su comportamiento organizacional, se observa situaciones de tensión que son difíciles de manejar, causadas por el exceso de trabajo diario, sensación fuera de control.

En base a esta información se cuestiona ¿De qué manera el Burnout afecta el comportamiento organizacional al departamento administrativo de la Municipalidad de Totonicapán?

## **2.1 Objetivos**

### **2.1.1 Objetivo general**

Determinar la manera en que el Burnout afecta el comportamiento organizacional del departamento administrativo de la Municipalidad de Totonicapán

### **2.1.2 Objetivos específicos**

- Identificar las causas de Burnout en los colaboradores departamento administrativo de la Municipalidad de Totonicapán.
- Conocer el desgaste emocional que presentan los colaboradores del departamento administrativo de la Municipalidad de Totonicapán.
- Comprender de que manera el Burnout está implicado en el bienestar y satisfacción del colaborador en cuanto a su productividad laboral.

## **2.2 Hipótesis**

H1 La existencia del Burnout en los colaboradores del departamento administrativo de la Municipalidad de Totonicapán afecta el comportamiento organizacional.

H0 La no existencia del Burnout en los colaboradores del departamento administrativo de la Municipalidad de Totonicapán no afecta el comportamiento organizacional.

## **2.3 Variables de estudio**

### **2.3.1 Burnout**

### **2.3.2 Comportamiento organizacional**

## **2.4 Conceptualización de Variables**

Bosqued (2008) define Burnout o trabajador quemado como una enfermedad laboral cuyo episodio entre las personas se impulsa cada vez más sobre todo en secciones públicas, enseñanza, higiene y salud, es latente, con el tiempo se despliega gradualmente, tienen baja realización dentro de su campo laboral en un ambiente muy demandante.

Stephen, Robbins (2013) definen el comportamiento organizacional como el estudio de personas, equipos y estructuras. Tiene el compromiso de optimar efectividad y desempeño laboral. Específicamente se refiere al comportamiento que tienen los individuos dentro de su puesto de trabajo, muestra elementos como motivación, liderazgo, comunicación, satisfacción y valores. Permite coordinar dinámicas para tener buenas relaciones interpersonales.

### **2.4.1 Definición operacional de las variables**

Las variables de estudio se operacionalizaron a través de un cuestionario tipo entrevista de 17 preguntas adaptado al personal administrativo de la Municipalidad de Totonicapán. Y una prueba psicométrica MBI específica para la variable de Burnout.

## **2.5 Alcances y límites**

Se alcanzó el total de trabajadores del departamento administrativo de la Municipalidad de Totonicapán, entre ellos técnicos, auxiliares, secretarías, jefes de área y el señor alcalde. Entre los límites hallados durante la investigación se pueden mencionar la larga distancia que había que transitar para llegar a la municipalidad de Totonicapán, el tiempo del personal administrativo es limitado para aplicar los instrumentos.

## **2.6 Aporte**

- El presente estudio es útil para las personas que deseen realizar investigaciones sobre el tema.
- Para las personas que quieren efectuar investigaciones sobre el tema, a los jefes de las empresas públicas y privadas tomen en cuenta la teoría y modifiquen sus procesos actuales en beneficio de su propia organización.
- Al personal del departamento administrativo de la Municipalidad de Totonicapán, como una herramienta para advertir sobre los conflictos que corren en su trabajo y las formas en que se pueden minimizar.
- A la Universidad Rafael Landívar como un instrumento de investigación para sus estudiantes, en especial a la facultad de humanidades como una herramienta de consulta.
- A los expertos del área de recursos humanos que pueden hacer uso de la investigación como un plan relativo y también a los representantes de organizaciones para tomar medidas acertadas y ofrecer a los trabajadores estabilidad laboral.
- La propuesta que se plantea en el trabajo es un aporte para fortalecer el comportamiento organizacional dentro del departamento administrativo de la Municipalidad de Totonicapán y así evitar el Burnout.



### III. MÉTODO

#### 3.1 Sujetos

La población de estudio se compone de 30 colaboradores que conforman el 100% de los colaboradores del área administrativa de la Municipalidad de Totonicapán, los empleados se encuentran entre las edades de 18 a 65 años de edad, solteros y casados, de ambos géneros masculino y femenino, con una prevalencia mayor del género masculino. En su mayoría diversos estudios con un nivel económico medio.

#### 3.2 Instrumentos

Con la finalidad de realizar este estudio se diseñó un cuestionario, este consiste en una serie de preguntas y otras indicaciones con el propósito de obtener información del personal. Abascal y Grande (2010) definen el cuestionario como un conjunto articulado y coherente de preguntas para obtener la información necesaria para poder realizar la investigación.

La boleta de opinión o cuestionario consta de 17 preguntas abiertas y cerradas, en el cual se les pregunto a los colaboradores por su comportamiento organizacional. Se enfoca en cinco aspectos, trabajo en equipo, comunicación interna, liderazgo, distribución de funciones y armonía. Se clasifico en sí, no y ¿Por qué? Los colaboradores colocan una X en cada pregunta e indicara el ¿por qué? de su respuesta.

Para la confiabilidad del estudio, se aplicó la prueba psicométrica MBI (Maslach Burnout Inventory) está compuesta por 22 items en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo.

Su función es medir el desgaste profesional en cada uno de los colaboradores, los resultados presentes son 3 sub-escalas que son el Cansancio Emocional (AE), despersonalización (D) y realización Personal (RP)

Subescala de Cansancio emocional Consta de nueve preguntas. Mide la vivencia de estar muy exhausto emocionalmente en el trabajo puntuación máxima 54 puntos. Puntuación de 27 o más

un alto nivel, de 19 a 26 puntuaciones intermedias y puntuaciones por debajo de 19 niveles bajos o muy bajos.

Subescala de despersonalización Está formada por cinco afirmaciones. Mide el grado en actitudes de frialdad y distanciamiento con puntuación máxima 30 puntos. Puntuaciones superiores a 10 indica un alto nivel, intervalos de 6 a 9 puntuaciones intermedias y puntuaciones por debajo de 6 indican niveles bajos o muy bajos.

Subescala de realización personal se compone de 8 afirmaciones. Evalúa sentimientos de autoeficacia y realización. Su puntuación máxima es de 48 puntos, más de 40 puntos reflejan una alta sensación de logro. Se considera que las puntuaciones altas en las dos primeras subescalas y baja en la tercera subescala, define el Burnout. Este test se realiza en un tiempo de 10 a 15 minutos. A cada una de las frases debe expresar la frecuencia que contiene ese sentimiento.

0 = Nunca.

3 = Más de una vez al mes.

5 = Varias veces a la semana.

1 = Una vez al año.

4 = Una vez a la semana.

2 = Una vez al mes.

6 = Diariamente.

Las afirmaciones correspondientes a cada escala son

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

Despersonalización 5, 10, 11, 15 y 22

Realización Personal 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21.

### **3.3 Procedimiento**

- Se presentaron tres temas de investigación que fueron electos de acuerdo a la importancia que cada uno tiene en el área de recursos humanos.
- Después de revisar cada uno de los temas presentados, la terna evaluadora selecciono y aprobó el presente tema de investigación.
- Se hizo la solicitud respectiva a la Municipalidad de Totonicapán para poder realizar la investigación con su personal.
- Se efectuó introducción e investigación de antecedentes.

- Se elaboró el marco teórico en base al contenido investigado en libros, revistas, periódicos, tesis, contenido audio visual y en internet.
- Elección y descripción de los métodos a utilizar en la investigación.
- Se realizó la tabulación de cada escala y la las gráficas de cada pregunta.
- Se desarrolló el proceso estadístico, en base a la metodología elegida la cual se redactaron los datos para su posterior operacionalización e interpretación.
- Se desplegó los resultados en base a la metodología utilizada y por medio de la información recopilada por los instrumentos.
- Realización de la discusión de resultados en el cual se procedió a cuestionar a los autores citados en los antecedentes y en el marco teórico.
- Se describieron las conclusiones respecto a los resultados y a los objetivos que se alcanzaron.
- Se mostraron las recomendaciones en base a las conclusiones.
- Se procedió a elaborar la propuesta en base a los resultados en donde se elaboró los pasos para realizar una planeación estratégica.
- Referencias bibliográficas fueron tomadas de cada fuente que se citó para la elaboración de la tesis.
- Se adjuntan documentos de respaldo del trabajo de campo en la sección de anexos y la propuesta elaborada.

### **3.4 Tipos de investigación diseño y metodología estadística**

El presente estudio es de tipo descriptivo, Namakforoosh (2005) explica que este tipo de investigación se utiliza para explicar perfectamente un fenómeno determinado. El estudio es considerado rígido pues parte de una o varias hipótesis específicas y no de suposiciones; Como su nombre lo indica sirve para describir características puntuales del objeto de estudio.

Para la realización de esta investigación se utilizó como metodología estadística la fiabilidad de proporciones. Canales (2006) refiere que es la propiedad de los instrumentos para realizar una investigación, que al momento de aplicarse en varias ocasiones la respuesta o valor del porcentaje no varía, sino se mantiene en un mismo nivel.

Este método es utilizado por distintas ciencias, existe un grado de error, por esta razón la fiabilidad de porcentajes se define como el porcentaje de error de medición que tiene todo instrumento aplicado a un estudio.

Fórmulas

Nivel de confianza

$$Z = 5\% \rightarrow 1.96$$

Porcentaje

$$\% = \frac{f}{N} * 100$$

Proporción

$$p = \frac{\%}{100}$$

Diferencia de proporción

$$q = 1 - p$$

Error de proporción

$$\sigma_p = \sqrt{\frac{p * q}{N}}$$

Error de muestra máxima

$$E = \sigma_p * Z$$

Intervalo confidencial

$$IC = p \mp E$$

#### IV. PRESENTACIÓN Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

A continuación se explican los resultados obtenidos a través de la prueba psicométrica MBI (Maslach Burnout Inventoy) realizado con el personal del departamento administrativo de la Municipalidad de Totonicapán. Se presenta de forma individual tres indicadores que mide esta prueba.

##### Agotamiento Emocional

No.	Ítem	f	%	p	Q	$\sigma_p$	E	IC	-IC	Fiable
1	Nunca	16	53,33	0,53	0,47	0,09	0,18	0,71	0,35	Si
	Algunas veces al año	11	36,67	0,37	0,63	0,09	0,17	0,54	0,19	Si
	Algunas veces al mes	2	6,67	0,07	0,93	0,05	0,09	0,16	-0,02	No
	Algunas veces a la semana	1	3,33	0,03	0,97	0,03	0,06	0,10	-0,03	No
	Diariamente	0	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Si
2	Nunca	5	16,67	0,17	0,83	0,07	0,13	0,30	0,03	Si
	Algunas veces al año	10	33,33	0,33	0,67	0,09	0,17	0,50	0,16	Si
	Algunas veces al mes	6	20,00	0,20	0,80	0,07	0,14	0,34	0,06	Si
	Algunas veces a la semana	9	30,00	0,30	0,70	0,08	0,16	0,46	0,14	Si
	Diariamente	0	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Si
3	Nunca	18	60,00	0,60	0,40	0,09	0,18	0,78	0,42	Si
	Algunas veces al año	6	20,00	0,20	0,80	0,07	0,14	0,34	0,06	Si
	Algunas veces al mes	5	16,67	0,17	0,83	0,07	0,13	0,30	0,03	Si
	Algunas veces a la semana	1	3,33	0,03	0,97	0,03	0,06	0,10	-0,03	No
	Diariamente	0	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Si

<b>6</b>	Nunca	13	43,33	0,43	0,57	0,09	0,18	0,61	0,26	Si
	Algunas veces al año	12	40,00	0,40	0,60	0,09	0,18	0,58	0,22	Si
	Algunas veces al mes	4	13,33	0,13	0,87	0,06	0,12	0,25	0,01	Si
	Algunas veces a la semana	0	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Si
	Diariamente	0	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Si
<b>8</b>	Nunca	18	60,00	0,60	0,40	0,09	0,18	0,78	0,42	Si
	Algunas veces al año	8	26,67	0,27	0,73	0,08	0,16	0,42	0,11	Si
	Algunas veces al mes	3	10,00	0,10	0,90	0,05	0,11	0,21	-0,01	No
	Algunas veces a la semana	0	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Si
	Diariamente	1	3,33	0,03	0,97	0,03	0,06	0,10	-0,03	No
<b>13</b>	Nunca	22	73,33	0,73	0,27	0,08	0,16	0,89	0,58	Si
	Algunas veces al año	5	16,67	0,17	0,83	0,07	0,13	0,30	0,03	Si
	Algunas veces al mes	3	10,00	0,10	0,90	0,05	0,11	0,21	-0,01	No
	Algunas veces a la semana	0	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Si
	Diariamente	0	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Si
<b>14</b>	Nunca	12	40,00	0,40	0,60	0,09	0,18	0,58	0,22	Si
	Algunas veces al año	11	36,67	0,37	0,63	0,09	0,17	0,54	0,19	Si
	Algunas veces al mes	1	3,33	0,03	0,97	0,03	0,06	0,10	-0,03	No
	Algunas veces a la semana	2	6,67	0,07	0,93	0,05	0,09	0,16	-0,02	No
	Diariamente	4	13,33	0,13	0,87	0,06	0,12	0,25	0,01	Si

<b>16</b>	Nunca	19	63,33	0,63	0,37	0,09	0,17	0,81	0,46	Si
	Algunas veces al año	6	20,00	0,20	0,80	0,07	0,14	0,34	0,06	Si
	Algunas veces al mes	3	10,00	0,10	0,90	0,05	0,11	0,21	-0,01	No
	Algunas veces a la semana	1	3,33	0,03	0,97	0,03	0,06	0,10	-0,03	No
	Diariamente	1	3,33	0,03	0,97	0,03	0,06	0,10	-0,03	No
<b>20</b>	Nunca	19	63,33	0,63	0,37	0,09	0,17	0,81	0,46	Si
	Algunas veces al año	7	23,33	0,23	0,77	0,08	0,15	0,38	0,08	Si
	Algunas veces al mes	1	3,33	0,03	0,97	0,03	0,06	0,10	-0,03	No
	Algunas veces a la semana	1	3,33	0,03	0,97	0,03	0,06	0,10	-0,03	No
	Diariamente	2	6,67	0,07	0,93	0,05	0,09	0,16	-0,02	No

Los resultados muestran que el 53% nunca se sienten defraudados en su trabajo, el 33% algunas veces al año se sienten agotados, el 60% indican que al levantarse nunca se sienten agotados, el 43% revelan que nunca se sienten cansados en el día, el 60% expresa que nunca se sienten desgastados, el 73% señala que nunca se sienten frustrados, el 40% explica que nunca se siente que está demasiado tiempo en el trabajo, el 63% aclara que nunca se sienten cansados al trabajar directamente con la gente, el 63% dice que nunca se siente al límite de sus posibilidades.

### Realización Personal

No.	Ítem	f	%	p	q	$\sigma_p$	E	IC	-IC	Fiable
4	Nunca	5	16,67	0,17	0,83	0,07	0,13	0,30	0,03	Si
	Algunas veces al año	1	3,33	0,03	0,97	0,03	0,06	0,10	-0,03	No
	Algunas veces al mes	1	3,33	0,03	0,97	0,03	0,06	0,10	-0,03	No
	Algunas veces a la semana	1	3,33	0,03	0,97	0,03	0,06	0,10	-0,03	No
	Diariamente	22	73,33	0,73	0,27	0,08	0,16	0,89	0,58	Si
7	Nunca	4	13,33	0,13	0,87	0,06	0,12	0,25	0,01	Si
	Algunas veces al año	2	6,67	0,07	0,93	0,05	0,09	0,16	-0,02	No
	Algunas veces al mes	2	6,67	0,07	0,93	0,05	0,09	0,16	-0,02	No
	Algunas veces a la semana	4	13,33	0,13	0,87	0,06	0,12	0,25	0,01	Si
	Diariamente	18	60,00	0,60	0,40	0,09	0,18	0,78	0,42	Si
9	Nunca	4	13,33	0,13	0,87	0,06	0,12	0,25	0,01	Si
	Algunas veces al año	6	20,00	0,20	0,80	0,07	0,14	0,34	0,06	Si
	Algunas veces al mes	1	3,33	0,03	0,97	0,03	0,06	0,10	-0,03	No
	Algunas veces a la semana	7	23,33	0,23	0,77	0,08	0,15	0,38	0,08	Si
	Diariamente	12	40,00	0,40	0,60	0,09	0,18	0,58	0,22	Si
12	Nunca	8	26,67	0,27	0,73	0,08	0,16	0,42	0,11	Si
	Algunas veces al año	1	3,33	0,03	0,97	0,03	0,06	0,10	-0,03	No
	Algunas veces al mes	2	6,67	0,07	0,93	0,05	0,09	0,16	-0,02	No
	Algunas veces a la semana	3	10,00	0,10	0,90	0,05	0,11	0,21	-0,01	No



	Diariamente	16	53,33	0,53	0,47	0,09	0,18	0,71	0,35	Si
<b>17</b>	Nunca	1	3,33	0,03	0,97	0,03	0,06	0,10	-0,03	No
	Algunas veces al año	2	6,67	0,07	0,93	0,05	0,09	0,16	-0,02	No
	Algunas veces al mes	2	6,67	0,07	0,93	0,05	0,09	0,16	-0,02	No
	Algunas veces a la semana	6	20,00	0,20	0,80	0,07	0,14	0,34	0,06	Si
	Diariamente	19	63,33	0,63	0,37	0,09	0,17	0,81	0,46	Si
<b>18</b>	Nunca	7	23,33	0,23	0,77	0,08	0,15	0,38	0,08	Si
	Algunas veces al año	2	6,67	0,07	0,93	0,05	0,09	0,16	-0,02	No
	Algunas veces al mes	4	13,33	0,13	0,87	0,06	0,12	0,25	0,01	Si
	Algunas veces a la semana	3	10,00	0,10	0,90	0,05	0,11	0,21	-0,01	No
	Diariamente	14	46,67	0,47	0,53	0,09	0,18	0,65	0,29	Si
<b>19</b>	Nunca	8	26,67	0,27	0,73	0,08	0,16	0,42	0,11	Si
	Algunas veces al año	1	3,33	0,03	0,97	0,03	0,06	0,10	-0,03	No
	Algunas veces al mes	1	3,33	0,03	0,97	0,03	0,06	0,10	-0,03	No
	Algunas veces a la semana	3	10,00	0,10	0,90	0,05	0,11	0,21	-0,01	No
	Diariamente	17	56,67	0,57	0,43	0,09	0,18	0,74	0,39	Si
<b>21</b>	Nunca	6	20,00	0,20	0,80	0,07	0,14	0,34	0,06	Si
	Algunas veces al año	5	16,67	0,17	0,83	0,07	0,13	0,30	0,03	Si
	Algunas veces al mes	4	13,33	0,13	0,87	0,06	0,12	0,25	0,01	Si
	Algunas veces a la semana	3	10,00	0,10	0,90	0,05	0,11	0,21	-0,01	No
	Diariamente	12	40,00	0,40	0,60	0,09	0,18	0,58	0,22	Si

Los resultados muestran que el 73% indica que diariamente puede entender con facilidad a las personas, el 60% muestra que diariamente tiene efectividad para atender los problemas de las personas, el 40% revela que influye positivamente en las vidas de otras personas a través de su trabajo, el 53% muestra que diariamente se siente enérgico en su trabajo, el 63% revela que tiene facilidad para crear un clima agradable en el trabajo, el 46% dice que se siente estimulado después de trabajar con las personas que tiene que atender, el 56% expresa que diariamente consigue cosas valiosas en su trabajo, el 40% explica que los problemas que surgen en su trabajo son tratados de manera adecuada.

### Despersonalización

No.	Ítem	f	%	p	q	$\sigma_p$	E	IC	-IC	Fiable
<b>5</b>	Nunca	22	73,33	0,73	0,27	0,08	0,16	0,89	0,58	Si
	Algunas veces al año	3	10,00	0,10	0,90	0,05	0,11	0,21	-0,01	No
	Algunas veces al mes	0	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Si
	Algunas veces a la semana	0	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Si
	Diariamente	2	6,67	0,07	0,93	0,05	0,09	0,16	-0,02	No
<b>10</b>	Nunca	20	66,67	0,67	0,33	0,09	0,17	0,84	0,50	Si
	Algunas veces al año	5	16,67	0,17	0,83	0,07	0,13	0,30	0,03	Si
	Algunas veces al mes	3	10,00	0,10	0,90	0,05	0,11	0,21	-0,01	No
	Algunas veces a la semana	2	6,67	0,07	0,93	0,05	0,09	0,16	-0,02	No
	Diariamente	0	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Si
<b>11</b>	Nunca	26	86,67	0,87	0,13	0,06	0,12	0,99	0,75	Si
	Algunas veces al año	2	6,67	0,07	0,93	0,05	0,09	0,16	-0,02	No

	Algunas veces al mes	1	3,33	0,03	0,97	0,03	0,06	0,10	-0,03	No
	Algunas veces a la semana	0	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Si
	Diariamente	0	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Si
<b>15</b>	Nunca	23	76,67	0,77	0,23	0,08	0,15	0,92	0,62	Si
	Algunas veces al año	3	10,00	0,10	0,90	0,05	0,11	0,21	-0,01	No
	Algunas veces al mes	2	6,67	0,07	0,93	0,05	0,09	0,16	-0,02	No
	Algunas veces a la semana	0	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Si
	Diariamente	2	6,67	0,07	0,93	0,05	0,09	0,16	-0,02	No
<b>22</b>	Nunca	20	66,67	0,67	0,33	0,09	0,17	0,84	0,50	Si
	Algunas veces al año	5	16,67	0,17	0,83	0,07	0,13	0,30	0,03	Si
	Algunas veces al mes	1	3,33	0,03	0,97	0,03	0,06	0,10	-0,03	No
	Algunas veces a la semana	1	3,33	0,03	0,97	0,03	0,06	0,10	-0,03	No
	Diariamente	3	10,00	0,10	0,90	0,05	0,11	0,21	-0,01	No

El 73% explica que nunca tratan a algunos beneficiados como si fueran objetos impersonales, el 66% indica que nunca siente que se han hecho más duros con la gente, el 86% nunca se preocupa por que el trabajo afecte emocionalmente, el 76% indica que nunca sienten que no les importa lo que les ocurra a las personas que tienen que atender profesionalmente, el 66% expresa que nunca los beneficiados de su trabajo los culpan de algunos problemas.

A continuación se presenta los resultados obtenidos a través del cuestionario realizado con el personal del departamento administrativo de la Municipalidad de Totonicapán.

No.	Ítem	f	%	p	q	$\sigma_p$	E	IC	-IC	Fiable
1	Si	29	96,67	0,97	0,03	0,03	0,06	1,03	0,90	si
	No	1	3,33	0,03	0,97	0,03	0,06	0,10	-0,03	no
2	Si	30	100,00	1,00	0,00	0,00	0,00	1,00	1,00	si
	No	0	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	si
3	Si	29	96,67	0,97	0,03	0,03	0,06	1,03	0,90	si
	No	1	3,33	0,03	0,97	0,03	0,06	0,10	-0,03	no
4	Si	27	90,00	0,90	0,10	0,05	0,11	1,01	0,79	si
	No	3	10,00	0,10	0,90	0,05	0,11	0,21	-0,01	no
5	Si	18	60,00	0,60	0,40	0,09	0,18	0,78	0,42	si
	No	12	40,00	0,40	0,60	0,09	0,18	0,58	0,22	si
6	Si	29	96,67	0,97	0,03	0,03	0,06	1,03	0,90	si
	No	1	3,33	0,03	0,97	0,03	0,06	0,10	-0,03	no
7	Si	26	86,67	0,87	0,13	0,06	0,12	0,99	0,75	si
	No	4	13,33	0,13	0,87	0,06	0,12	0,25	0,01	si
8	Si	29	96,67	0,97	0,03	0,03	0,06	1,03	0,90	si
	No	1	3,33	0,03	0,97	0,03	0,06	0,10	-0,03	no
9	Si	5	16,67	0,17	0,83	0,07	0,13	0,30	0,03	si
	No	25	83,33	0,83	0,17	0,07	0,13	0,97	0,70	si
10	Si	23	76,67	0,77	0,23	0,08	0,15	0,92	0,62	si
	No	7	23,33	0,23	0,77	0,08	0,15	0,38	0,08	si
11	Si	26	86,67	0,87	0,13	0,06	0,12	0,99	0,75	si
	No	4	13,33	0,13	0,87	0,06	0,12	0,25	0,01	si
12	Si	20	66,67	0,67	0,33	0,09	0,17	0,84	0,50	si
	No	10	33,33	0,33	0,67	0,09	0,17	0,50	0,16	si
13	Si	25	83,33	0,83	0,17	0,07	0,13	0,97	0,70	si
	No	5	16,67	0,17	0,83	0,07	0,13	0,30	0,03	si
14	Si	10	33,33	0,33	0,67	0,09	0,17	0,50	0,16	si
	No	20	66,67	0,67	0,33	0,09	0,17	0,84	0,50	si
15	Si	30	100,00	1,00	0,00	0,00	0,00	1,00	1,00	si
	No	0	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	si
16	Si	22	73,33	0,73	0,27	0,08	0,16	0,89	0,58	si
	No	8	26,67	0,27	0,73	0,08	0,16	0,42	0,11	si
17	Si	28	93,33	0,93	0,07	0,05	0,09	1,02	0,84	si
	No	2	6,67	0,07	0,93	0,05	0,09	0,16	-0,02	no

## V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Después del trabajo de campo, es conveniente mostrar los datos adquiridos por el personal del departamento administrativo de la Municipalidad de Totonicapán. Los instrumentos utilizados se ejecutaron con el propósito de obtener información y aclarar dudas sobre el tema. Se observó que los colaboradores manejan un nivel bajo de Burnout, al iniciar la jornada no se sienten agotados, es importante comentar que del 100% de los encuestados, el 90% se sienten satisfechos con su trabajo, demuestran un 97% de actitud positiva dentro de sus labores.

Los resultados concuerdan con Robbins y Judge (2013) indican que la actitud es favorable al no existir Burnout. Tiene como propósito entender a fondo las cualidades y los elementos fundamentales, cognitivos, efectivos y comparativos. Se puede entender la conducta en los puestos de trabajo; las actitudes concuerdan con el comportamiento. Las personas determinan las cualidades, así como el sentido común que existe en una relación laboral.

Al analizar los resultados por medio de un cuestionario de comportamiento organizacional, respecto a las preguntas 5, 6 y 17 relacionadas con motivación se obtuvo el 90%, en ellas indican que su jefe inmediato les brinda confianza, es una persona respetuosa, accesible para resolver dudas, reciben capacitaciones de distinta clase.

Los datos adquiridos por medio del instrumento MBI (Maslach Burnout Inventory) aplicado a los colaboradores, señala el 73% puede atender con facilidad a las personas, el 60% muestra que diariamente tiene efectividad para atender los problemas de las personas, el 40% revela que influye positivamente en las vidas de otras personas a través de su trabajo, el 53% exponen que diariamente se sienten enérgico en su trabajo, el 63% demuestra que tiene facilidad para crear un clima agradable en el trabajo, el 46% dice que se siente estimulado después de trabajar con las personas que tiene que atender, el 56% expresa que diariamente consigue cosas valiosas en su trabajo, el 40% explica que los problemas que surgen en su trabajo son tratados de manera adecuada.

Por ello coincide con Palomo (2012) explica que la satisfacción en el trabajo desarrolla estilo y dirección, tanto en las personas como las instituciones obtienen un importante beneficio al establecer en las empresas mayor libertad y flexibilidad en toma de decisiones, por otro lado, los colaboradores crean un esfuerzo continuo para señalar sobre la importancia del potencial del ser humano y obtener progresos positivos.

Los resultados de este estudio determina que no hay sobrecarga laboral, existe manejo adecuado del tiempo, ya que el 60% no se sienten recargados en sus labores, se ve reflejado en las responsabilidades, sus funciones y tareas, estos son acordes a los conocimientos relacionados con su profesión, esto lo manifiesta el 87% de los colaboradores al responder el cuestionario de comportamiento organizacional y el 13% indican descontento porque puestos similares están menos cargados.

Parte de los resultados de este estudio coinciden con Peiró (2009) explica que el estrés o el desgaste son causados por una combinación de variables físicas, psicológicas y sociales.

Esto ocurre por falta de personal, exceso de trabajo, falta de indicaciones de funciones y tareas, este no sólo es ocasionado por sobrecarga laboral, sino puede corresponder a un manejo inadecuado del tiempo.

Bustínduy (2010) indica que la mala información es debido a la poca comunicación interna, esta induce varias cuestiones negativas en un lugar de trabajo, puede causar estrés, desgaste emocional o físico.

Con lo anterior se puede corroborar que el 100% de los colaboradores consideran que tienen buena comunicación entre los compañeros, pueden intercambiar opiniones, pedir ayuda, el 97% tienen buena relación laboral, esto ayuda hacer más efectivo e influya positivamente en las vidas de otras personas a través del trabajo y el 70% revela que no existe conflicto con los compañeros, hay armonía y sobre todo respeto.

Napione (2008) menciona que al quemarse por el trabajo, el estrés laboral habitual se mezcla con actitudes y sentimientos negativos hacia los demás; al propio profesional que vive emocionalmente acabado, no tiene deseos de laborar y es ineficiente. Esto ocurre con personas que trabajan con otras personas, aplica a todo profesional, no necesariamente al personal de recursos humanos. Herbert Freudenberger inició una investigación de Burnout, en 1974, utilizó esta expresión en el sentido de agotamiento laboral ya que los resultados le indicaban desgano y depresión.

De acuerdo a los resultados obtenidos a través de los instrumentos, demuestran que el 47% de los colaboradores piensan que hay normas y valores que no los favorecen en el trabajo, existe preferencia para algunas personas. Por lo que concuerda con Napione (2008) al quemarse por el trabajo el estrés laboral habitual se mezcla con actitudes y sentimientos negativos hacia los demás. La prueba psicométrica MBI (Maslach Burnout Inventory) muestra que el 53% de los colaboradores no se sienten defraudados en su trabajo, el 33% algunas veces al año se sienten agotados, al momento de aplicar el instrumento se observó que tienen buena actitud y colaboración.

El-Sanhili (2010) menciona que el estrés es habitual y prolongado, se muestra en personas que tienen contacto con otras personas, habla principalmente sobre el personal docente, administrativo, profesional en medicina como enfermeras y doctores. Al aplicar las pruebas se observó la disposición que tienen los empleados de la Municipalidad de Totonicapán al atender a las personas, se ve reflejado en el resultado de la prueba MBI que el 20% nunca sienten que se han hecho más duros con la gente.

Ruiz (2008) Explica que el trabajador tiene un compromiso organizacional en el cual se identifica con la empresa y sus metas por lo que desea ser parte de ella. Los sondeos han demostrado que el apego emocional hacia una organización y la creencia de sus valores hacen que el compromiso sea estándar, consideran que al no cumplir con sus promesas el empleado se sienta menos comprometido, y da como resultado un bajo nivel de desempeño creativo.

Los colaboradores son menos propensos al aislamiento dentro de su trabajo, y son leales a la empresa porque se sienten satisfechos. Los resultados obtenidos del cuestionario, concuerdan con el autor ya que el 100% de los sujetos encuestados manifiestan actitud positiva, no existe conflicto dentro de la empresa o con los compañeros, por que el 87% se siente satisfecho y comprometido, eso se ve reflejado en las buenas relaciones humanas y buen desempeño.

Gonzales, Lacasta y Ordóñez (2008) explican que Burnout es la consecuencia de un problema de estrés, un fenómeno que refiere la incomodidad de asistir cada día a trabajar. Destaca cambios, genera bajas laborales, frustración y desgano. Esta molestia no solo inquieta a profesionales, también afecta al entorno socio familiar y a la institución donde labora.

Es por ello que el estudio determinó que los resultados obtenidos del cuestionario comportamiento organizacional el 97% del personal administrativo de la Municipalidad de Totonicapán se sienten cómodos con su trabajo, lo hacen de la mejor manera, el 77% demuestra que les prestan atención a las sugerencias que hacen para mejorar el trabajo y pocas veces se sienten defraudados. En la prueba Psicométrica MBI (Maslach Burnout Inventory) explican que el 40% de los colaboradores influyen positivamente en las vidas de otras personas a través de su trabajo, y el 53% se sienten eficientes en sus labores.

De acuerdo a la investigación, se acepta la H0 que dice la no existencia del Burnout en los colaboradores del departamento administrativo de la Municipalidad de Totonicapán afecta el comportamiento organizacional.



## **VI. CONCLUSIONES**

De acuerdo a los resultados obtenidos en el trabajo de campo, se concluye lo siguiente

- El Burnout no afecta al comportamiento organizacional del personal del departamento administrativo de la Municipalidad de Totonicapán.
  
- No existen causas que ocasionen burnout en los colaboradores del departamento administrativo de la Municipalidad de Totonicapán.
  
- El nivel de desgaste emocional que presentan los colaboradores es bajo porque la mayoría de ellos lo muestran dentro de la investigación.
  
- El bienestar y satisfacción del colaborador no se ve afectado por el Burnout ya que gozan de buena actitud, salud física y mental.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- Mantener la actitud del personal en el desarrollo de su trabajo a través de técnicas, talleres y actividades sociales.
- Implementar estrategias que mantengan un buen nivel de comunicación, motivación y satisfacción en el personal.
- Mantener un agradable clima laboral en los trabajadores y fomentar que existan buenas relaciones entre los colaboradores.
- El jefe de personal debe supervisar que los colaboradores tengan una distribución de trabajo equitativa y adecuada, además de respetar los horarios y tiempo libre.

## VIII. REFERENCIAS

- Aamodt, M. (2010). *Psicología industrial/organizacional*. Mexico.
- Arriaga, E. (2008). Nivel del Síndrome de Burnout (quemado) que presenta el personal que labora en una empresa de Bienes y Raíces. (Tesis Psicología Industrial/Organizacional) Universidad Rafael Landivar. Guatemala.
- Bosqued, M. (2005). *Que no te pese en el trabajo*. España.
- Bosqued, M. (2008). *Quemados; El síndrome del Burnout ¿Qué es y como superarlo?* Barcelona: Iberica S.A.
- Bustínduy, I. (2010). *Comunicación interna en la organización*. Luis Pastor.
- Castro, E. (29 de abril de 2014). Artículo El trabajo debe ser satisfactorio. Prensa Libre.
- Dessler, G., y Varela, R. (2011). *Administración de recursos humanos*. Mexico: Pearson.
- El-Sahili, L. (2010). *Psicología para el docente*. Guanajuato Mexico.
- García, R. (2010). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. España: Editorial club Universitario.
- Garzón, M. (2005). *El desarrollo organizacional y el cambio planeado*. Bogotá: Centro Editorial Universidad del Rosario.
- Gil, M. (2014). *Cómo dejar de estar quemado*. Pamplona: Leer-e.
- Godoy, C. (2004). *Comparación de los estilos de liderazgo de los gerentes según los niveles de motivación de los empleados en el departamento de reclamos de empresas corredoras de seguros de la ciudad de Guatemala*. (Tesis Administración de Empresas). Universidad Rafael Landivar, Guatemala.
- González, L. (2001). *Satisfacción y motivación en el trabajo*. Madrid: Díaz de Santos.
- González, M., Lacasta, M., y Ordoñez, A. (2006). *Valoración clínica en el paciente con cáncer*. España: Médica Panamericana S.A.
- González, M., Lacasta, M., y Ordoñez, A. (2008). *Síndrome de agotamiento profesional en oncología*. Madrid: Panamericana.
- Ivancevich, D. (2009). *Las organizaciones*. Madrid: Diorki.
- Jiménez, R. (2009). *El nivel del Síndrome del Burnout en los trabajadores de la gerencia financiera del Organismo Judicial de Guatemala*. (Tesis Psicología

- Industrial/Organizacional) Universidad Rafael Landivar, Campus Quetzaltenango, Guatemala.
- Llaneza, J. (2009). Ergonomía y psicología aplicada manual para la formación del especialista. España: Lex Nova.
- Manassero, M. (2008). Estrés y burnout en la enseñanza. UIB.
- Moyano, L. (2012). Burnout, el síndrome del quemado. La Nación.
- Napione, M. (2008). ¿Cuándo se quema el profesorado de secundaria? Madrid: Diaz de Santos S:A.
- Nosnik, A. (2005). Culturas organizacionales origen, consolidación y desarrollo. España: Gesbiblo, S.L.
- Palomo, M. (2013). Liderazgo y Motivación de equipos de trabajo. Mexico: ESIC editorial.
- Peiró, J. (2009). Estrés laboral y riesgos psicosociales: investigaciones recientes para su análisis y prevención. universal de Valencia 2009.
- Perez, R., y De la Garza, M. (2007). Artículo Comportamiento organizacion y satisfaccion laboral. Panorama administrativo.
- Quezada, R. (2009). Promocion y educacion para la salud. España: Diaz de Santos.
- Quintero, N., Africano, N., y Faría, E. (2008). Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados costa oriental del lago , Venezuela. Negotium.
- Ramirez, M., y Lee, S. (2011). Síndrome de Burnout entre hombres y mujeres medidos por el clima y la satisfacción laboral. Polis, 431-446.
- Robbins, S., y Judge, T. (2013). Comportamiento organizacional. Mexico.
- Ruíz, M. (2008). Para que sirve un Lider. Diaz santos.
- Salcedo, I., y Romero, J. (2006). Cultura organizacional y gestion de la calidad en una empresa del estado Venezolano. Revista Venezolana de Gerencia.
- Salguero, R. (2009). Determinación el Síndrome del Burnout en los colaboradores del área de manufactura de dos plantas de envasdo. (Tesis Psicología Industrial/Organizacional) Universidad Rafael Landivar. Guatemala.
- Tames, L. (2006). Artículo Liderazgo en el comportamiento organizacioanal. Xihmai, Mexico.
- Vargas, T. (2007). Contribuciones de la modificacion de conducta organizacional para la gestion total de calidad. Revista Costarricense de Psicologia, Costa Rica.

Vega, D., Arévalo, A., Sandoval, J., Aguilar, M., y Giraldo, J. (2006). Programa sobre estudios de clima organizacional en Bogotá, Colombia. *Diversitas, Perspectivas en psicología*.

Vilaseca, B. (2006). Artículo El síndrome del trabajador quemado. *El Pais, Mexico* 37

## **ANEXOS**

### **PROPUESTA**

Técnicas de relajación para fortalecer al personal administrativo de la Municipalidad de Totonicapán.

Introducción:

Actualmente los empleados se sienten agotados, el rendimiento disminuye y no se dan cuenta, tienen sentimientos frustrados por no progresar en sus tareas, el cuerpo empieza a tener bajas defensas, están más nerviosos de lo habitual y no descansan apropiadamente por la carga de trabajo, sin duda se habla de la presencia de Burnout. Los líderes de los grupos tienen la tarea de equilibrar a los integrantes que se encuentran ante la presencia de dicho signo, la causa puede ser la salida del empleado sin que se le dé la oportunidad de poder recuperarse.

El Burnout se puede prever al notar la actitud y productividad del empleado, es necesario recordarle a la institución que se comprometa a velar por los intereses de sus colaboradores, haciéndoles conciencia que la inversión que genere brindará mejores resultados y se verá reflejado en el buen desempeño.

Justificación

En el año 2000, la OIT dijo que el Burnout se constituía como una enfermedad que ponía en peligro la economía de los países y disminuía la productividad laboral al afectar la salud física y mental de los trabajadores ya que uno de cada diez sufre de estrés hasta llegar a Burnout, llevándolos a la incapacidad laboral.

Burnout es una causa caracterizada por el agotamiento decepción y pérdida de interés como resultado del trabajo cotidiano. Los talleres pretenden que los trabajadores sean positivos de mente y cuerpo. Lograr un sano equilibrio entre los aspectos de la vida personal con la vida laboral.

### Objetivo general

Facilitar herramientas por medio de técnicas y talleres para prevenir, controlar y evitar Burnout.

### Objetivo específico

- Apoyar al personal administrativo por medio de la técnica Modelado encubierto.
- Fortalecer a través de técnicas de moldeamiento mixto para mejorar conductas.
- Planificar técnicas de autocontrol para prevenir el Burnout.

### Descripción del proyecto

#### Técnicas

- Modelado encubierto técnica creada por Kazdin y Cautela. Destinada a cambiar secuencias de conductas que son negativas para el individuo y aprender conductas satisfactorias. El sujeto practica en la imaginación las secuencias de la conducta deseada para adquirir cierta seguridad y poder llevarla a cabo en la vida real con eficacia.
- Modelado mixto que consiste en el reforzamiento positivo para las aproximaciones y en la extinción operante para las incorrectas.
- Técnicas de autocontrol El objetivo de estas técnicas es desarrollar en el sujeto el control de la propia conducta, para regular las circunstancias que la acompañan. Son muy útiles en el manejo del estrés así como en la prevención.

A continuación una serie de propuestas para evitar Burnout, puesto que la prevención es el mejor remedio para este tipo de males que cada vez se incrementa con mayor frecuencia en las empresas.

#### Taller preventivo de Burnout

Un taller de Burnout se fundamenta en dos pilares, aumentar la conciencia de los participantes sobre los problemas relacionados con el trabajo y mejorar sus recursos para afrontar esos problemas mediante una formación en habilidades cognitivas y conductuales, redes de apoyo.

Un taller incluye una autoevaluación, una gestión didáctica, relajación, técnicas cognitivas y

conductuales, gestión de tiempo y apoyo de los compañeros. Fomenta una imagen más realista del trabajo, discuten algunos tipos de intervención organizacional.

#### Talleres

<b>TEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>TÉCNICA Y PROCEDIMIENTO</b>	<b>MATERIAL</b>	<b>TIEMPO</b>
Presentación	Cada participante se presenta y explica algo personal de su trabajo	Describir cualidades de sus compañeros que más admiran.	Participación en grupos pequeños	30 minutos
Conciencia de las causas de Burnout	Los colaboradores describen cuáles eran sus objetivos al entrar a trabajar a su puesto	Compartir experiencias presentarlas al resto del grupo	Pizarrón	40 minutos
<b>R E</b>	<b>C</b>	<b>E</b>	<b>S O</b>	15 minutos
Formación en habilidades para afrontar problemas	Enseñar a los participantes estrategias para afrontar problemas	Ejercicios de relajación El suspiro Suspira profundamente y emite un sonido de alivio en la medida en que expulsas el aire.	Grabadora CD.	30 minutos Repite de 8 a 12 veces este ejercicio
Planificar el futuro	Orientar a los colaboradores a utilizar su imaginación	Imaginar un día típico de sus vida como se ven en 5 años	Hojas Lapicero	30 minutos



<b>TEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>TÉCNICA Y PROCEDIMIENTO</b>	<b>MATERIAL</b>	<b>TIEMPO</b>
Bienvenida	Dar a conocer a los participantes plan de trabajo del taller. Promover la integración de grupo.	Dinámica de integración Lluvia de ideas	Cartulina Marcadores Imágenes, recortes de revistas, fotos.	30 minutos
Burnout	Dar a conocer características y efectos que tiene en el trabajo. Evaluar Burnout	Lectura en equipos. Preparación de mapa conceptual. Autoaplicación de prueba para detección de Burnout	Hoja Fotocopias Lapiceros	45 minutos
<b>R</b>	<b>E</b>	<b>C</b>	<b>E</b>	<b>S</b>
Estrategia de interpretación y prevención (Respiración y Relajación)	Reconocer las principales estrategias de intervención y prevención.	Lluvia de ideas Ejercicios de respiración y relajación.	Grabadora CD Hojas	15 minutos
				45 minutos

<b>TEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>TÉCNICA Y PROCEDIMIENTO</b>	<b>MATERIAL</b>	<b>TIEMPO</b>	
Introducción	Promover integración de grupo.  Dar a conocer el plan de trabajo a los participantes.	Dinámica de bienvenida Lluvia de ideas	Cartulina Marcadores Recortes de revistas, periódico	40 minutos	
Estrategias de intervención y prevención (comunicación asertiva)	Dar herramientas para la intervención y prevención	Exposición del tema Dinámica grupal	Hojas Marcadores	30 minutos	
<b>R</b>	<b>E</b>	<b>C</b>	<b>E</b>	<b>S</b> <b>O</b>	15 minutos
Importancia de la risa	Identificar la importancia de la risa en el control del estrés para no llegar a Burnout	Exposición Dinámica grupal Dinámica final	Grabadora Globos Marcadores	40 minutos	

#### Evaluación

Al finalizar cada taller se pasara una boleta de opinión, para dar a conocer las expectativas de los colaboradores del departamento administrativo de la Municipalidad de Totonicapán.

#### Seguimiento

Se tendrán reuniones constantes para revisar los planes trazados por los colaboradores, habrá diversidad de técnicas, los talleres serán impartidos cada 3 meses, por lo que se busca enriquecer el comportamiento organizacional y evitar el Burnout.



Cuestionario

La siguiente boleta de encuesta se realiza con el objetivo de investigar sobre el comportamiento organizacional en el desempeño laboral, por lo que se le solicita responder con la mayor sinceridad posible, tomando en cuenta que el presente documento será utilizado con fines académicos, por lo tanto se guardara discreción y confidencialidad.

1. ¿Se siente cómodo al realizar su trabajo?

Sí  No

¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2. ¿Considera que es importante la comunicación entre sus compañeros de trabajo?

Sí  No

¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3. ¿Tiene Ud. buena relación con sus compañeros de trabajo?

Sí  No

¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4. ¿Su jefe inmediato le brinda confianza?

Sí  No

¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. ¿En su trabajo lo motivan constantemente?

Sí  No

¿Por qué? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

6. ¿Dentro de su grupo de trabajo practican principios éticos?

Sí  No

¿Por qué? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7. ¿Tiene el apoyo por parte de sus compañeros para la elaboración de algún proyecto?

Sí  No

¿Por qué? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

8. ¿Con las actividades que realiza se siente satisfecho en su trabajo?

Sí  No

¿Por qué? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

9. ¿Existe algún tipo de conflicto dentro de la empresa o con los compañeros?

Sí  No

¿Por qué? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

10. ¿Le prestan atención a sus sugerencias para mejorar tiempo de trabajo?

Sí  No

¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

11. ¿Las responsabilidades que tiene en su puesto corresponden a lo que ud. esperaba?

Sí  No

¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

12. ¿Piensa que hay normas y valores que no favorecen el trabajo de la institución?

Sí  No

¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

13. ¿Considera que los problemas que surgen entre los grupos de trabajo se resuelven de manera óptima?

Sí  No

¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

14. ¿Cree que hay igualdad en la distribución de trabajo para todos los empleados?

Sí  No

¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

15. ¿Usted manifiesta una actitud positiva en el trabajo?

Sí  No

¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

16. ¿Los líderes crean un ambiente de trabajo agradable?

Sí  No

¿Por qué? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

17. ¿Su jefe inmediato le da a conocer lo bien que está haciendo su trabajo?

Sí  No

¿Por qué? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

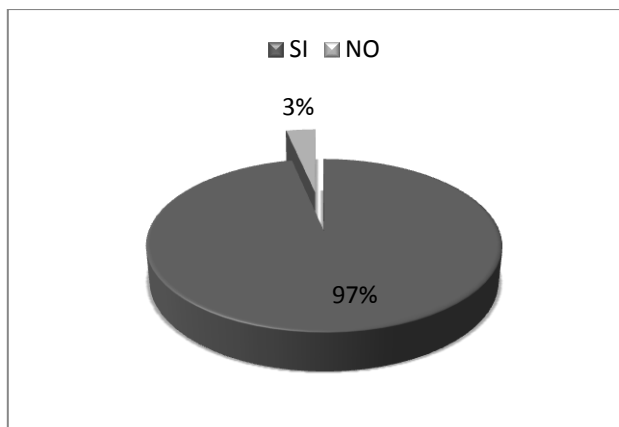
A continuación se presentan los resultados obtenidos a través del cuestionario realizado al personal administrativo de la Municipalidad de Totonicapán, sobre el comportamiento organizacional.

1. ¿Se siente cómodo en su trabajo?

Cuadro No. 1

Respuestas	f	%
Si	29	97
No	1	3
Total	30	100

Fuente: trabajo de campo (2014)



Fuente: cuadro No. 1

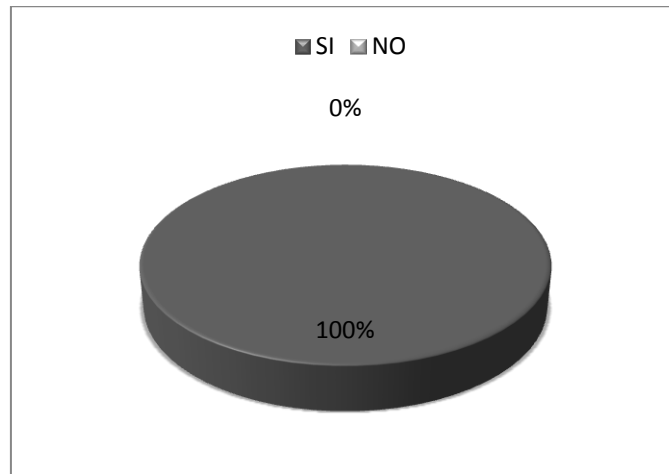
Los resultados muestran que el 97% del personal administrativo de la Municipalidad de Totonicapán se sienten cómodos al realizar su trabajo y el 3% respondió que no.

2. ¿Considera que es importante la comunicación entre sus compañeros?

Cuadro No. 2

Respuestas	f	%
Si	30	100%
No	0	0%
Total	30	100%

Fuente: trabajo de campo (2014)



Fuente: cuadro No.2

Los resultados muestran que el 100% del personal administrativo de la Municipalidad de Totonicapán, considera que es importante la comunicación entre sus compañeros de trabajo

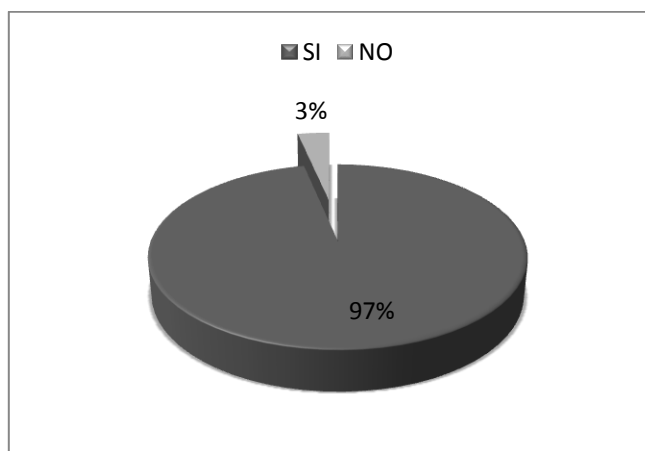


3. ¿Tiene Ud. Buena relación con sus compañeros de trabajo?

Cuadro No. 3

Respuestas	f	%
Si	29	97%
No	1	3%
Total	30	100%

Fuente: trabajo de campo (2014)



Fuente: cuadro No.3

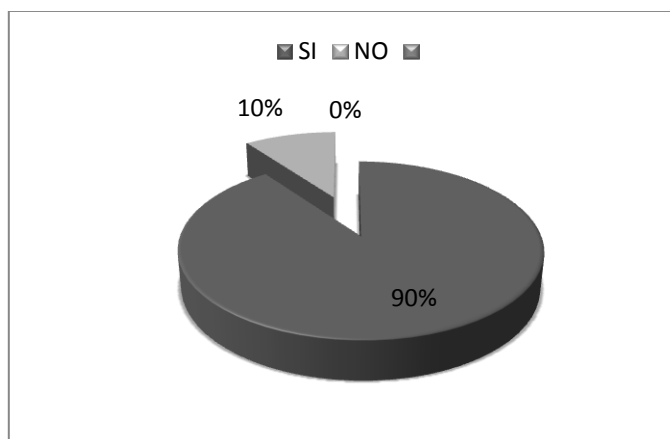
Los resultados indican que el 97% del personal administrativo de la Municipalidad de Totonicapán, tienen buena relación con sus compañeros de trabajo y el 3% no lo tiene.

#### 4 ¿Su jefe inmediato le brinda confianza?

Cuadro No. 4

Respuestas	f	%
Si	27	90%
No	3	10%
Total	30	100%

Fuente: trabajo de campo (2014)



Fuente: cuadro No. 4

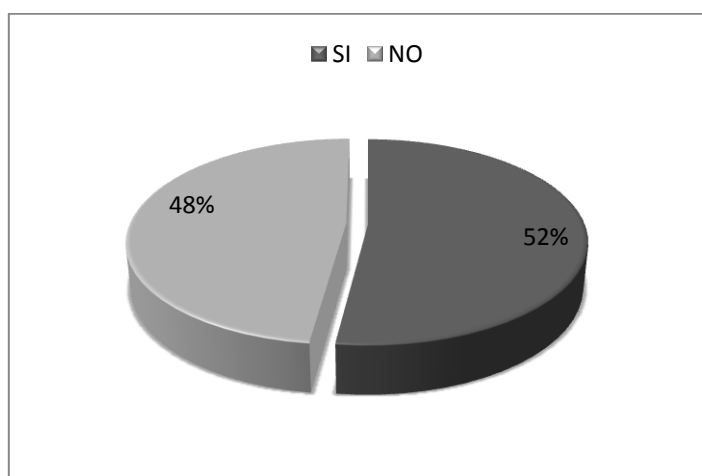
Los resultados muestran que el 90% del personal administrativo de la Municipalidad de Totonicapán indica que su jefe inmediato les brinda confianza, el 10% dicen que no y el 3% no respondió la pregunta.

5. ¿En su trabajo lo motivan constantemente?

Cuadro No. 5

Respuestas	f	%
Si	18	52%
No	12	48%
Total	30	100%

Fuente: trabajo de campo (2014)



Fuente: cuadro No. 5

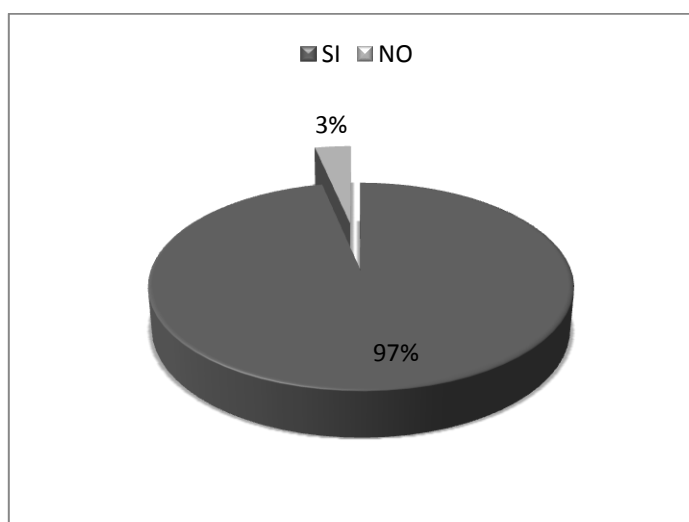
Los resultados muestran que el 52% del personal administrativo de la Municipalidad de Tonicapán indican que los motivan constantemente, el 48% dicen que no.

6. ¿Dentro de su grupo de trabajo practican principios éticos?

Cuadro No. 6

Respuestas	f	%
Si	29	97%
No	1	3%
Total	30	100

Fuente: trabajo de campo (2014)



Fuente: cuadro No. 6

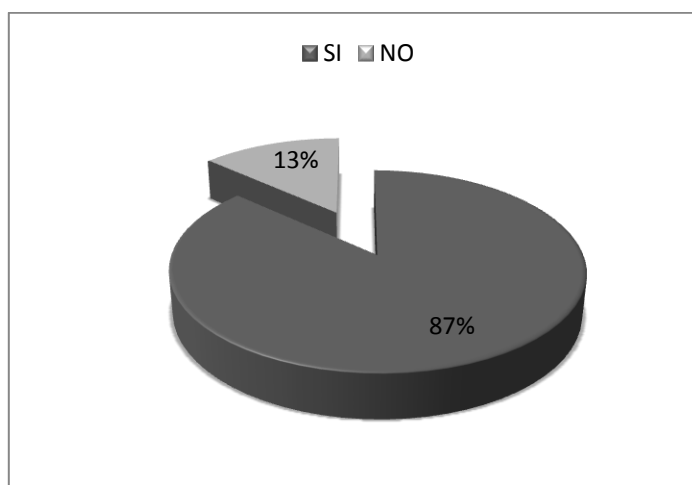
Los resultados muestran que el 97% del personal administrativo de la Municipalidad de Totonicapán practican principios éticos, el 3% dice que no.

7. ¿Tiene el apoyo por parte de sus compañeros para la elaboración de algún proyecto?

Cuadro No. 7

Respuestas	f	%
Si	26	87%
No	4	13%
Total	30	100

Fuente: trabajo de campo (2014)



Fuente: cuadro No. 7

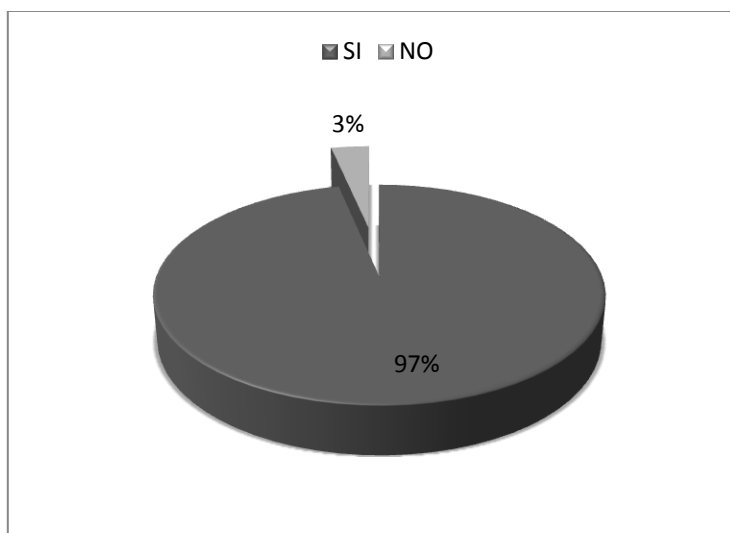
Los resultados muestran que el 87% del personal administrativo de la Municipalidad de Totonicapán tienen el apoyo por parte de sus compañeros para la elaboración de algún proyecto, el 13% dice que no.

8. ¿Con las actividades que realiza se siente satisfecho en su trabajo?

Cuadro No. 8

Respuestas	f	%
Si	29	97%
No	1	3%
Total	30	100

Fuente: trabajo de campo (2014)



Fuente: cuadro No. 8

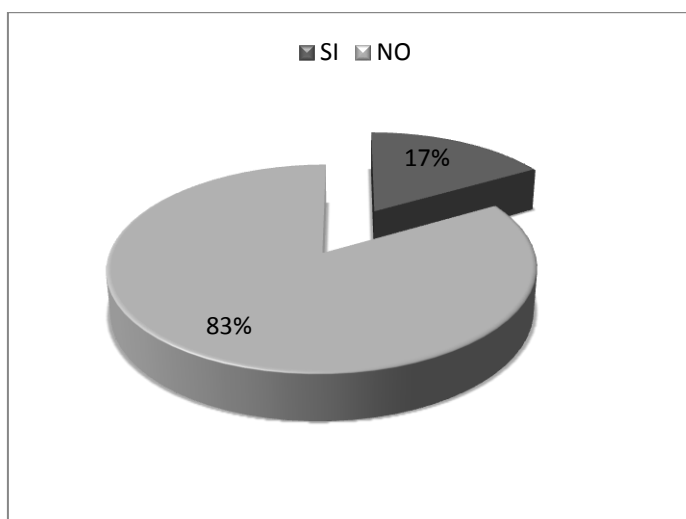
Los resultados muestran que el 97% del personal administrativo de la Municipalidad de Totonicapán se sienten satisfechos con su trabajo, el 3% dice que no.

9. ¿Existe algún tipo de conflicto dentro de la empresa o con los compañeros?

Cuadro No. 9

Respuestas	f	%
Si	5	17%
No	25	83%
Total	30	100%

Fuente: trabajo de campo (2014)



Fuente: cuadro No.9

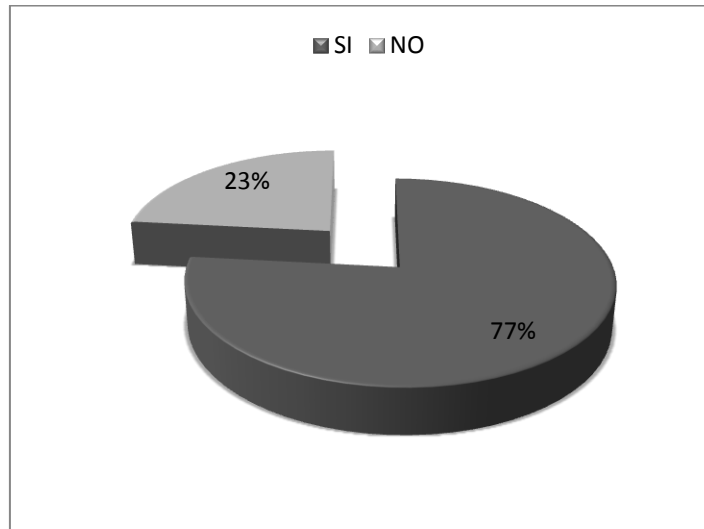
Los resultados muestran que el 17% del personal administrativo de la Municipalidad de Totonicapán tienen algún tipo de conflicto dentro de la empresa o con los compañeros, el 83% dice que no.

10. ¿Le prestan atención a sus sugerencias para mejorar tiempo de trabajo?

Cuadro No. 10

Respuestas	f	%
Si	23	77%
No	7	23%
Total	30	100%

Fuente: trabajo de campo (2014)



Fuente: cuadro No.10

Los resultados muestran que el 77% del personal administrativo de la Municipalidad de Totonicapán dicen que les prestan atención a sus sugerencias para mejorar su tiempo de trabajo, el 23% explica que no.

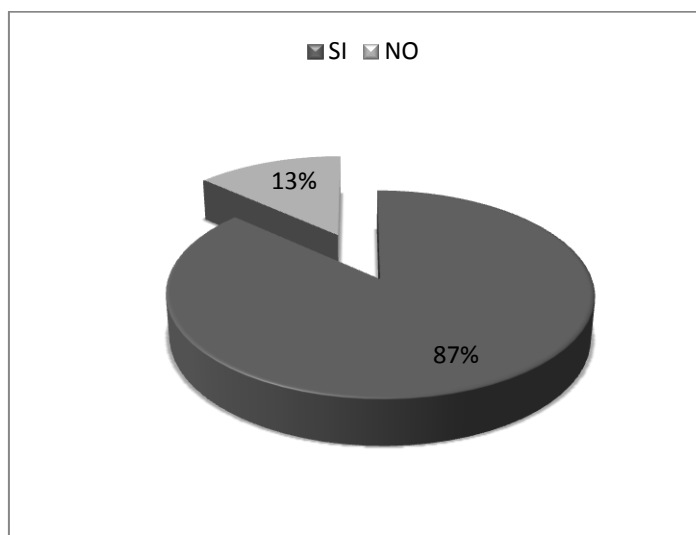


11. ¿Las responsabilidades que tiene en su puesto corresponden a lo que Ud., esperaba?

Cuadro No. 11

Respuestas	f	%
Si	26	87%
No	4	13%
Total	30	100%

Fuente: trabajo de campo (2014)



Fuente: cuadro No.11

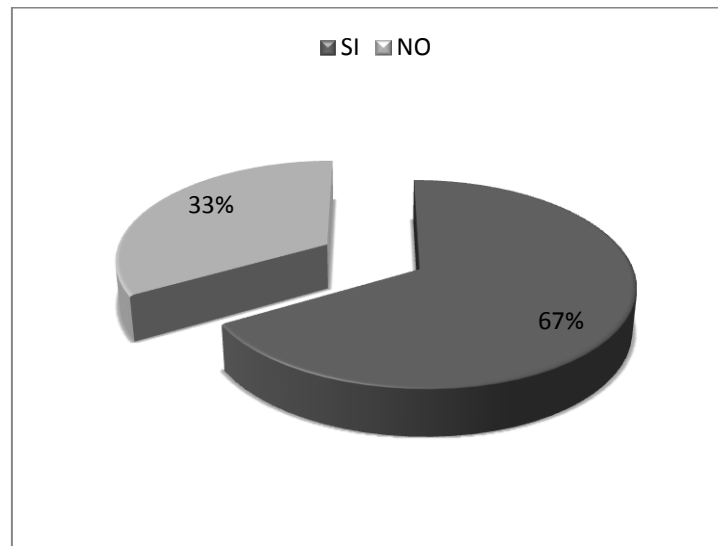
Los resultados muestran que el 87% del personal administrativo de la Municipalidad de Totonicapán indican que las responsabilidades que se tienen en su puesto corresponden a los que esperaban, el 13% dice que no.

12. ¿Piensa que hay normas y valores que no favorecen el trabajo de la institución?

Cuadro No. 12

Respuestas	f	%
Si	20	67%
No	10	33%
Total	30	100%

Fuente: trabajo de campo (2014)



Fuente: cuadro No. 12

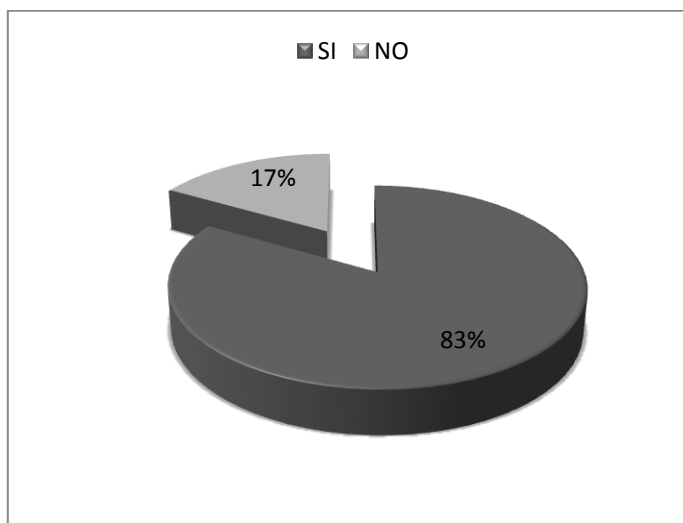
Los resultados muestran que el 67% del personal administrativo de la Municipalidad de Totonicapán indican que hay normas y valores que no favorecen el trabajo de la institución, el 33% dice que no.

13. ¿Considera que los problemas que surgen entre los grupos de trabajo se resuelven de manera optima?

Cuadro No. 13

Respuestas	f	%
Si	25	83%
No	5	17%
Total	30	100%

Fuente: trabajo de campo (2014)



Fuente: cuadro No. 13

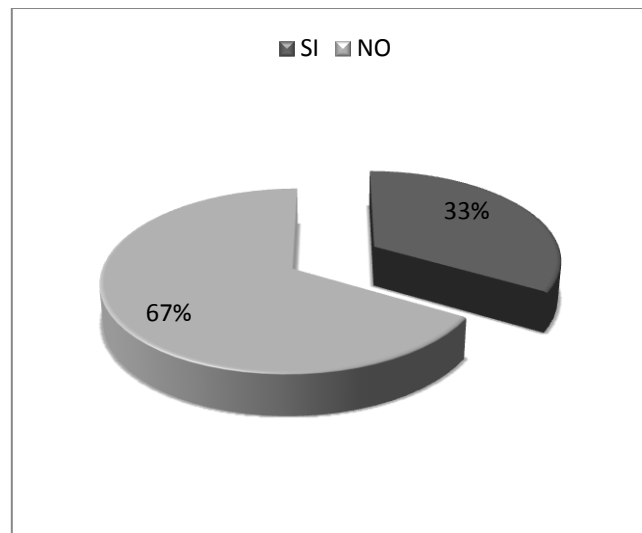
Los resultados muestran que el 83% del personal administrativo de la Municipalidad de Tonicapán conciernan que los problemas que surgen entre los grupos de trabajo se resuelven de manera óptima, el 17 % expresa que no.

14. ¿Cree que hay igualdad en la distribución de trabajo para todos los empleados?

Cuadro No. 14

Respuestas	f	%
Si	10	33%
No	20	67%
Total	30	100%

Fuente: trabajo de campo (2014)



Fuente: Cuadro No. 14

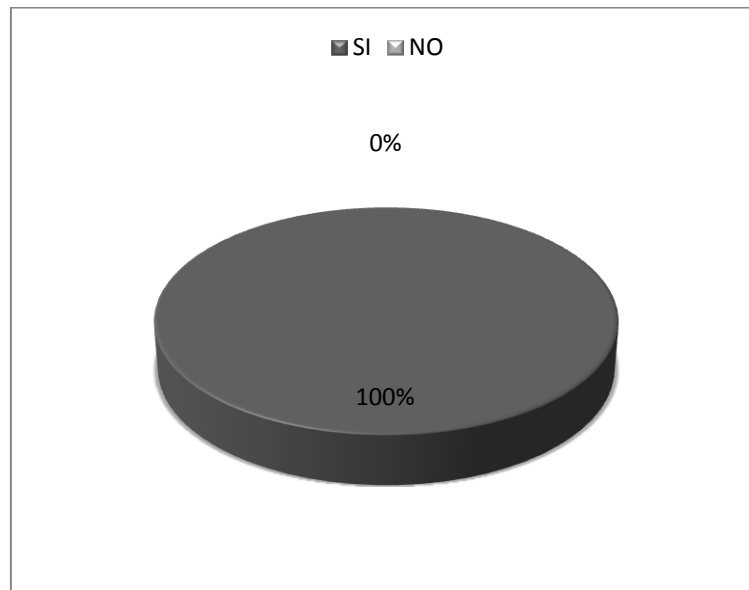
Los resultados muestran que el 33% del personal administrativo de la Municipalidad de Tonicapán Cree que hay igualdad en la distribución de trabajo para todos los empleados, el 67% dice que no.

15. ¿Ud. Manifiesta una actitud positiva en el trabajo?

Cuadro No. 15

Respuestas	f	%
Si	30	100%
No	0	0 %
Total	30	100%

Fuente: trabajo de campo (2014)



Fuente: cuadro No. 15

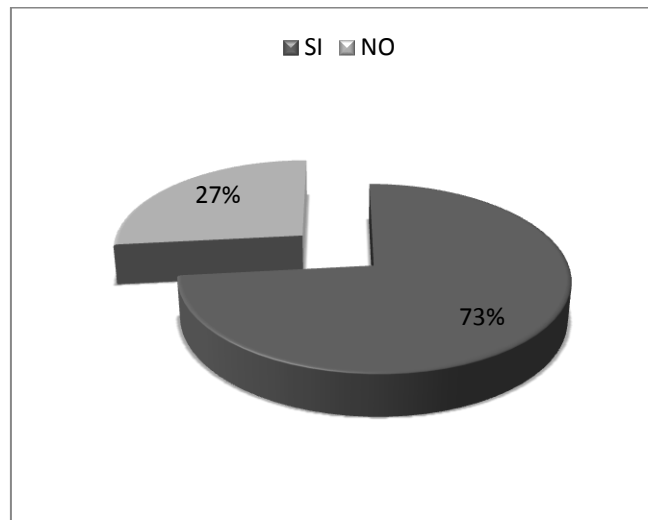
Los resultados muestran que el 100% del personal administrativo de la Municipalidad de Totonicapán manifiesta una actitud positiva en el trabajo.

16. ¿Los líderes crean un ambiente de trabajo agradable?

Cuadro No. 16

Respuestas	f	%
Si	22	73%
No	8	27 %
Total	30	100%

Fuente: trabajo de campo (2014)



Fuente: cuadro No. 16

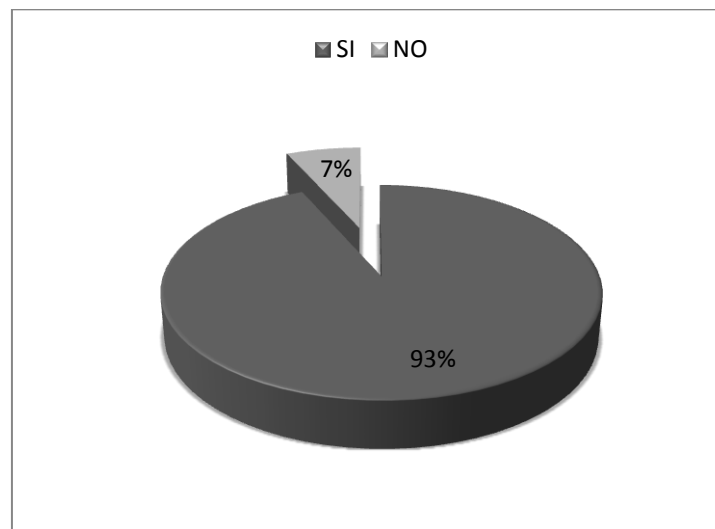
Los resultados muestran que el 73% del personal administrativo de la Municipalidad de Totonicapán indican que los líderes crean un ambiente de trabajo agradable, el 27% expresa que no.

17. ¿Su jefe inmediato le da a conocer lo bien que está haciendo su trabajo?

Cuadro No. 17

Respuestas	f	%
Si	28	93%
No	2	7%
Total	30	100%

Fuente: trabajo de campo (2014)



Fuente: Cuadro No. 17

Los resultados muestran que el 93% del personal administrativo de la Municipalidad de Totonicapán indican que el jefe inmediato le da a conocer lo bien que están haciendo su trabajo, el 7 % dice que no.

## Datos Personales

Nombre: \_\_\_\_\_

Sexo: Varón  Mujer  Edad

Estado Civil: Casado  Soltero  Viudo  Divorciado

Si está casado ¿Cuántos años lleva casado con su actual pareja?

No tengo hijos  Si tengo hijos

Nivel de estudios alcanzados

Primaria  Diversificado  Universitarios  Licenciatura

Situación Laboral: Trabajador Fijo  Contrato  Otra \_\_\_\_\_

Tiempo que lleva trabajando en la empresa \_\_\_\_\_

Horario \_\_\_\_\_

### MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

Nunca:..... 1	Algunas veces al año:..... 2
Algunas veces al mes:..... 3	Algunas veces a la semana:..... 4
Diariamente:..... 5	

Por favor, señale el número que considere más adecuado:



1. <b>AE</b> Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.
2. <b>AE</b> Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.
3. <b>AE</b> Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.
4. <b>RP</b> Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.
5. <b>D</b> Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales.
6. <b>AE</b> Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.
7. <b>RP</b> Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.
8. <b>AE</b> Siento que mi trabajo me está desgastando.
9. <b>RP</b> Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.
10. <b>D</b> Siento que me he hecho más duro con la gente.
11. <b>D</b> Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.
12. <b>RP</b> Me siento muy enérgico en mi trabajo.
13. <b>AE</b> Me siento frustrado por el trabajo.
14. <b>AE</b> Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.
15. <b>D</b> Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.
16. <b>AE</b> Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.
17. <b>RP</b> Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.
18. <b>RP</b> Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.
19. <b>RP</b> Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.
20. <b>AE</b> Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.
21. <b>RP</b> Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.
22. <b>D</b> Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.

# Reir y jugar



Ejercítate  
frecuentemente.



Comer saludablemente  
5 veces al día.

Exigir una carga de  
trabajo razonable.



Dormir entre  
7 y 8 horas diarias.

Tener horarios  
razonables.



Utilizar técnicas de  
relajación como la  
respiración profunda.

Buscar ayuda  
cuando se necesite.



Mantener comunicación  
con tu familia y amigos.

Conocer muy  
bien nuestras  
responsabilidades.



Realizar actividades  
dentro de la empresa  
para socializar.

