

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

"SÍNDROME DE DESGASTE LABORAL EN UN GRUPO DE CONDUCTORES DE UNIDADES DE EMERGENCIA PRE HOSPITALARIA DE LOS BOMBEROS VOLUNTARIOS DE LA CIUDAD CAPITAL."

TESIS DE GRADO

MARIA TERESA MORALES SOBERANIS

CARNET 10516-09

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, ENERO DE 2015

CAMPUS CENTRAL

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

"SÍNDROME DE DESGASTE LABORAL EN UN GRUPO DE CONDUCTORES DE UNIDADES DE EMERGENCIA PRE HOSPITALARIA DE LOS BOMBEROS VOLUNTARIOS DE LA CIUDAD CAPITAL."

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES

POR

MARIA TERESA MORALES SOBERANIS

PREVIO A CONFERÍRSELE

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

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, ENERO DE 2015
CAMPUS CENTRAL

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. MARIO FERNANDO RODRIGUEZ ALVAREZ

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

MGTR. JULIO ROBERTO AREVALO MORALES

Guatemala, 27 de noviembre de 2014

Señores

Consejo de Facultad de Humanidades

Universidad Rafael Landívar

Presente


Estimados Señores de Consejo:

Por este medio me permito someter a su consideración el trabajo de tesis de la estudiante **MARÍA TERESA MORALES SOBERANIS**, carné No. **1051609** de la carrera de Licenciatura en Psicología Industrial/Organizacional, cuyo título es: **Síndrome de Desgaste Laboral en un Grupo de Conductores de Unidades de Emergencia Pre Hospitalaria de los Bomberos Voluntarios de la Ciudad Capital.**

He revisado el trabajo de investigación y considero que llena satisfactoriamente los requisitos establecidos por la Facultad.

En espera de una resolución favorable,

Cordialmente,



Mgtr. Mario Rodríguez

Asesor



Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante MARIA TERESA MORALES SOBERANIS, Carnet 10516-09 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL, del Campus Central, que consta en el Acta No. 05935-2014 de fecha 11 de diciembre de 2014, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

"SÍNDROME DE DESGASTE LABORAL EN UN GRUPO DE CONDUCTORES DE UNIDADES DE EMERGENCIA PRE HOSPITALARIA DE LOS BOMBEROS VOLUNTARIOS DE LA CIUDAD CAPITAL."

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 7 días del mes de enero del año 2015.



Irene Ruiz Godoy

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

DEDICATORIA

A Dios, por el regalo de la vida.

A San Judas Tadeo, por todos los favores recibidos.

A mis padres, no existirá forma alguna de agradecerles una vida de sacrificios, esfuerzos y amor, quiero que sientan que este logro alcanzado también es de ustedes.

A mi familia y Pablo, por tanto apoyo y amor.

A mis amigos, personas que con pequeños pero valiosos detalles contribuyeron en la culminación de este logro.

A mi asesor, en la elaboración de este trabajo, por sus conocimientos, enseñanzas e ideas compartidas.

ÍNDICE

CONTENIDO

PÁGINA

I. INTRODUCCIÓN	1
1. Estrés	10
1.1 Tipos de estrés:	10
1.2 Causas del estrés	12
1.3 Efectos.....	13
2. Burnout.....	14
2.1 Tipos de Burnout.....	14
2.2 Características	15
2.3 Causas	15
3. ¿Qué es y cómo progresa el desgaste laboral?	18
4. Consecuencias psicológicas del desgaste laboral.....	19
5. Medidas preventivas para el desgaste y estrés laboral:	22
6. Cuerpo de Bomberos Voluntarios	24
6.1 Tipo de unidades	24
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	26
2.1 Objetivos	27
2.1.1 Objetivo General:	27
2.1.2 Objetivos Específicos:.....	27
2.2 Elemento de Estudio	28
2.3 Definición de Elemento de Estudio	28
2.3.1 Definición conceptual	28
2.3.2 Definición operacional	29
2.4 Alcances y límites	29
2.5 Aporte	30
III. MÉTODO	31
3.1 Sujetos	31
3.2 Instrumento.....	32

3.3 Procedimiento.....	34
3.4 Diseño y metodología estadística	35
IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	36
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	42
VI. CONCLUSIONES.....	47
VII. RECOMENDACIONES.....	48
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	49

ANEXOS

RESUMEN

La presente investigación de tipo descriptiva, tuvo como objetivo evaluar si existe Síndrome de Desgaste Laboral en conductores de unidades de emergencia pre hospitalaria de los Bomberos Voluntarios de la Ciudad Capital de Guatemala.

La investigación se realizó con 60 conductores de diferentes tipos de unidad (A, B, C) comprendidos en un rango de edad de 18 a 50 años y con una antigüedad de 1 a 20 años, de sexo masculino.

El instrumento que se utilizó para obtener los resultados fue el cuestionario *Burnout* de Arias (2007), el cual es de forma auto-aplicada.

Los resultados obtenidos demostraron que los conductores de unidades de emergencia prehospitalaria tienen una media de 61, por lo que se concluye según la tabla de niveles de *Burnout* que se encuentran en un nivel promedio alto.

Por tal motivo se recomendó implementar de acuerdo al diseño efectuado para este fin un programa de prevención para evitar el Síndrome de Desgaste Laboral con el propósito de evitar y reconocer el mismo, así como conocer todo lo relacionado con el *Burnout*.

I. INTRODUCCIÓN

El mundo laboral ha experimentado una transformación importante en las últimas décadas en el contexto sociocultural en el que viven los guatemaltecos, los cambios en este mundo y sus exigencias, tanto físicas como mentales, repercuten en el surgimiento de enfermedades. Las nuevas exigencias del trabajo en las organizaciones y la forma de rendir de cada trabajador han originado la aparición de nuevos riesgos denominados psicosociales, entre ellos el Síndrome de *Burnout* llamado también Desgaste Laboral, lo cual lleva a hacer trabajos exigentes exponiendo a los trabajadores frecuentemente a desempeñar cargos que mezclan la exposición repetida a circunstancias las cuales demandan todas sus facultades intelectuales, tiempo y dedicación.

Se estima que en la antigüedad el término estrés era conocido como un proceso normal que producía reacciones de forma irregular ante acontecimientos percibidos como difíciles, tanto a nivel físico como emocional; pero últimamente se ha convertido en un término muy común debido a las exigencias que se presentan día a día en el trabajo; el cual afecta a la mayoría de los colaboradores de las empresas ocasionando una respuesta automática y natural en el cuerpo ante las situaciones que resultan amenazadoras y/o desafiantes de las actividades diarias que en su mayoría son de carácter urgente.

Es por ello, que tanto en instituciones privadas como públicas el término estrés así como Síndrome de Desgaste Laboral son expresiones que se han popularizado debido a que afectan la salud del colaborador así como su desempeño laboral, el cual es el resultado de las situaciones de tensión que son difíciles e inclusive inmanejables, causadas por el exceso de trabajo diario,

convirtiéndose en un fenómeno difícil de combatir, a menos que las personas tengan un excelente autocontrol emocional.

Por lo tanto, nace el interés de realizar la presente investigación, con el objetivo de determinar y brindar a los conductores de unidades de emergencia pre hospitalarias de los Bomberos Voluntarios de la Ciudad Capital de Guatemala las diversas técnicas para evitar o bien, saber manejar el Síndrome de Desgaste Laboral.

Existen numerosas investigaciones que hacen referencia al Síndrome de Desgaste Laboral en diferentes campos de aplicación en Guatemala. A continuación se citan algunas de ellas:

Pérez (2012), realizó una investigación de tipo descriptiva, con el objetivo de determinar la existencia del Síndrome de Desgaste Laboral en los estudiantes de último año de psicología clínica de una universidad privada que realizan su práctica en un hospital estatal y un centro de práctica de la Ciudad de Guatemala. La muestra estuvo conformada por 64 sujetos comprendidos entre 22 y 47 años de edad, de ambos sexos, de distinto estado civil, trabajadores y no trabajadores. El instrumento utilizado en la investigación de Pérez fue el cuestionario de *Burnout* desarrollado por Arias (2007), el cual, en su forma autoaplicada, mide el cansancio o desgaste profesional. Los resultados obtenidos fueron clasificados por medio de cuadros descriptivos y comparativos mostrando que no hubo diferencia estadísticamente significativa al nivel de 0.05 entre la intensidad del Síndrome de *Burnout* en los estudiantes que realizan su práctica en el Centro Privado y los que la realizan en el Hospital Estatal. Pérez concluyó que, el Síndrome de Desgaste Laboral se manifiesta a un nivel promedio en los estudiantes que realizan su práctica profesional supervisada en un Hospital Estatal y en un Centro Privado de Práctica de la Ciudad de Guatemala, lo cual indica que el cansancio manifestado por parte de los estudiantes no es más

allá del normal a consecuencia de las actividades diarias, asimismo Pérez recomendó trabajar principalmente en la prevención de síndrome de Desgaste Laboral, para evitar repercusiones en los estudios de los universitarios; así como, mantener informados a los docentes responsables de la práctica sobre los síntomas del mismo, con la finalidad de tomar las medidas preventivas y correctivas oportunamente.

Ochomogo y Barrera (2011) determinaron la prevalencia del Síndrome de Desgaste Laboral y una posible relación con el tipo de trabajo en el equipo de trabajadores del Hospital de Salud Mental en la ciudad Capital de Guatemala, por medio de un estudio analítico, observacional y transversal, en una muestra constituida por 94 colaboradores de dicha institución, los cuales fueron separados en dos subgrupos en función con la responsabilidad y su asistencia directa para con los pacientes. En el mismo se identificó mayor prevalencia de desgaste laboral en el grupo con responsabilidad y asistencia directa con pacientes, también se encontró incidencia positiva en los trabajadores con menos tiempo trabajado y menor edad. No se logró relacionar el trabajo con la prevalencia del síndrome, de forma estadísticamente significativa.

De la misma forma Girón (2010), realizó una investigación de tipo descriptivo no paramétrico, con el objetivo de identificar el nivel de desgaste profesional de los docentes de un centro educativo de la Ciudad de Guatemala. Para ello se utilizó el cuestionario de desgaste laboral desarrollado por Arias (2007), estableciendo una muestra de 72 maestros pertenecientes a todos los niveles del colegio. Los resultados obtenidos fueron expresados por medio de cuadros donde se da a conocer que un 58.43 del grupo se encuentra entre 46.64 y 70.22 puntos; Por lo que se llegó a la conclusión que el 68% posee un nivel promedio de desgaste profesional, si bien no es

suficiente para definir el síndrome de Desgaste Laboral es un indicativo de posibles casos aislados; para lo cual recomendó dar a conocer los resultados de la presente investigación tanto al consejo de dirección del centro educativo como a los docentes para que con base en ellos, obtengan la retroalimentación y las acciones de seguimiento.

Así también, Mencos (2009) con el objetivo de registrar los niveles de Desgaste Laboral en médicos pediatras de un grupo de hospitales públicos y privados de la Ciudad de Guatemala, efectuó una investigación descriptiva basándose en los resultados obtenidos mediante el cuestionario sobre el Desgaste Laboral desarrollado por Arias (2007), en 48 médicos, 19 de un hospital privado y 29 del área pública. Encontró una prevalencia media alta del 31% de desgaste laboral sin encontrar una diferencia significativa en la comparación de los médicos residentes en hospitales privados con los médicos residentes de los hospitales públicos, sin embargo; se evidenció una ligera tendencia entre los médicos solteros y los médicos con estado civil diferente. Al final de la investigación Mencos explica la importancia del apoyo de las instituciones hospitalarias en la divulgación del Síndrome de Desgaste Laboral como una situación real que afecta a los trabajadores de la salud, asimismo invita a los encargados del departamento de recursos humanos de las entidades, para proponer la creación de programas con estrategias para la intervención de manera individual, grupal y organizacional para tratar el síndrome desde antes de su aparición.

Asimismo, Jiménez (2009) realizó un estudio descriptivo con el objetivo de determinar el nivel del Síndrome de Desgaste Laboral que presentan los trabajadores de la Gerencia Financiera del Organismo Judicial de Guatemala. Para ello utilizó el cuestionario de Arias, que en su forma autoaplicada mide el cansancio o desgaste profesional. El estudio se llevó a cabo

con una muestra de 79 trabajadores de la Gerencia Financiera distribuidos entre las Unidades de Presupuesto, Tesorería y Contabilidad. Los resultados obtenidos fueron expresados por medio de tablas, dando a conocer que la media general fue de 56.68 puntos, la mediana que indica que 39 personas puntuaron igual o más bajo que 54 y que 39 personas puntuaron igual o más alto que 56, siendo 50 la puntuación más frecuente. Se llegó a la conclusión que tanto el género masculino como el femenino están en un nivel promedio; no encontrando diferencia significativa entre ambos. Para lo cual recomendó que los jefes como buenos líderes, deben conocer e identificar las causas y los síntomas del Síndrome de Desgaste Laboral previniéndolos con procesos, procedimientos, estructuras y políticas adecuadas.

Como se citó, en Guatemala se ha realizado investigaciones en relación al Síndrome de Desgaste Laboral con el fin de mejorar las repercusiones de este. Sin embargo, en el ámbito internacional también se han dado diferentes estudios. Dentro de ellos, se puede mencionar los siguientes:

Caballero, Bermejo, Nieto y Caballero (2011), realizaron una investigación de tipo transversal descriptivo sobre la prevalencia y factores asociados al Síndrome de Desgaste Laboral en un área de salud, con el objetivo de determinar la prevalencia del síndrome en mención entre trabajadores sanitarios así como su distribución según diferentes variables socio demográficas y laborales, con una muestra de 354 médicos, enfermeras y auxiliares clínicos que forman el área VI de Madrid; para la investigación se utilizaron tres instrumentos los cuales fueron: una encuesta sobre variables socio demográficas, *Maslach Burnout Inventory* y un apartado abierto de opinión. Los resultados obtenidos muestran que se detectaron considerables niveles del Síndrome de Desgaste Laboral, 30.6% dentro del rango alto para la subescala de cansancio emocional y con mayores

puntuaciones en los varones ($P=0.026$). Llegaron a la conclusión que se detectaron niveles elevados del síndrome entre los profesionales y similares con otras encuestas nacionales y que los encuestados asocian su malestar con algunos factores laborales que podrían ser fácilmente modificables.

También, Albar (2009) realizó un estudio sobre el Síndrome de Desgaste Laboral en enfermeras: un modelo explicativo desde el enfoque psicológico, con el objetivo de identificar la prevalencia de las tres dimensiones del desgaste laboral en una muestra de enfermeras de hospitales del Sistema Público de Andalucía (SSPA) e identificar las dimensiones de poder estructural y psicológico que predicen su presencia, así como el papel mediador de las características del trabajo de enfermería de las distintas dimensiones de empoderamiento psicológico. La muestra estuvo conformada por cada hospital, se determinó que en total fueron 272 profesionales, el instrumento utilizado fue la escala de empoderamiento psicológico y el MBI (*Maslach Burnout Inventory*). Los resultados obtenidos fueron que los niveles bajo, promedio y alto se han establecido con base a los puntos de corte que recomienda el manual de corrección del inventario desgaste laboral de Maslach. Con relación a los niveles más altos que afectaron la muestra total, hay que destacar que el 33.1% presenta un nivel alto de agotamiento emocional, el 23.2% un nivel alto de despersonalización y el 43.4% un nivel bajo de realización personal. Concluyó que, se permitió realizar una aproximación multinivel al estudio del Síndrome de Desgaste Laboral, vinculando las características de los modelos de salud y de cuidados, las características de los hospitales y mediadores psicológicos con el desarrollo del síndrome en unos profesionales que son claves en la estructura de cuidados.

Asimismo, Ponce, Bulnes, Aliaga, Atalaya y Huertas (2005) realizaron un estudio con un grupo de docentes en la Universidad Nacional de Lima, Perú, los cuales pertenecían a diferentes áreas de especialidad, esto con el fin de conocer la posible presencia del Síndrome de Desgaste Laboral. Pretendía describir diferencias significativas con el síndrome en mención por estrés laboral asistencial, según áreas de especialidad y en relación a las variables: sexo, estado civil, práctica de deporte, problemas de salud y condición docente. La muestra para el estudio fue conformada por 274 docentes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; la muestra fue seleccionada a través de un muestreo no probabilístico de tipo intencional o intencionado. Fue utilizado el instrumento MBI-Inventario *Bornout* de Cristina Maslach y Susan Jackson, el diseño empleado fue descriptivo, comparativo y correlacional, de carácter analítico. Se llevó a cabo el análisis estadístico en tres etapas: análisis descriptivo y exploratorio, análisis psicométrico del MBI-Inventario desgaste laboral y análisis inferencial para la hipótesis. Se concluyó el estudio afirmando que los docentes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos presentan evidencias en las etapas del desgaste laboral en relación a las variables sexo, estado civil y práctica de deporte. También se obtuvo que existen diferencias significativas en las etapas del desgaste laboral en relación a las variables problemas de salud y condición docente. A mayor tiempo de servicios y a mayor tiempo en la profesión, se detecta: menor cansancio emocional, menor despersonalización y mayor realización personal, y viceversa. Los autores recomendaron la implementación de técnicas sobre el manejo y reducción del estrés, para mejorar la salud física y emocional de los docentes.

Garnier, López, Mira, Tirado y Rodríguez-Marín (2002) realizaron una investigación donde el objetivo fue determinar si el Síndrome de Desgaste Laboral está presente en una muestra de médicos de urgencias. A los sujetos se les aplicaron tres cuestionarios para medir los niveles de estrés ocupacional de desgaste laboral: El cuestionario de estrés ocupacional, El Inventario para evaluación de desgaste laboral de Maslach, y La Escala de Síntomas de Estrés de Keller y Schffide. La muestra fue de 123 médicos de urgencias en hospitales de Alicante y Murcia, España, distribuida en un 76.4% de hombres y un 24.4% de mujeres; la edad media de los sujetos fue de 36.04 años y un tiempo medio de experiencia profesional de 9.52 años. De acuerdo con los resultados obtenidos los médicos de la muestra informaron de un nivel moderado alto de estrés y al mismo tiempo de una alta satisfacción laboral y obtuvieron altas puntuaciones en las medidas de realización personal. Se concluyó en que no se encontraron diferencias significativas en las puntuaciones de desgaste laboral entre hombres y mujeres aunque las mujeres puntuaron más alto en estrés que los varones, de la misma manera la edad correlacionó negativamente con el estrés, de forma que los sujetos más jóvenes presentaron puntuaciones más altas en estrés ocupacional.

Por otro lado, Quinteros (2001), en su trabajo de tesis sobre algunos factores relacionados con el agotamiento laboral en docentes de escuelas preparatorias en el estado de Nuevo León México, hace énfasis en la dificultad que existe para la identificación de la misma, debido al amplio abanico de síntomas y padecimientos que acompañan y, a la vez, determinan al desgaste profesional crónico, tales como, la existencia de sentimientos negativos de frustración, agotamiento emocional, absentismo laboral y la recurrencia de enfermedades psicosomáticas con frecuencia. Quinteros realizó una investigación con características exploratorias, de campo, descriptiva, de encuesta, correlacional multivariada y transversal en 1045 docentes de 95

escuelas. Finalmente llegó a la conclusión de que un estilo de cultura institucional innovador en la organización permite un manejo adecuado y productivo del recurso humano para prevenir los efectos del Síndrome de Desgaste Laboral por lo que recomienda promover políticas para el mejoramiento de la administración del recurso humano.

Las diversas investigaciones expuestas demuestran que el Síndrome de Desgaste Laboral se considera como un estado de estrés crónico que afecta tanto al trabajador, al cliente o paciente y a la empresa sí, debido a la relación directa de éste con su entorno laboral. Este síndrome es padecido por el talento humano de cualquier organización, quienes, en su voluntad por adaptarse y responder eficazmente a un exceso en las demandas y presiones laborales, se esfuerzan de un modo intenso, con una sobre exigencia y tensión que originan importantes riesgos de contraer enfermedades y afectar negativamente el rendimiento y la calidad del servicio profesional.

Cada uno de los estudios previamente expuestos, tanto nacionales como internacionales, ofrecen un aporte importante a la presente investigación, los cuales fueron de utilidad para ampliar el término de Síndrome de Desgaste Laboral y lo que puede llegar a causar en las personas que tienen una sobrecarga de trabajo no importando la rama laboral en la que se desempeñen, es por ello que para conocer más acerca del mismo a continuación se presentan algunos datos teóricos importantes y sobresalientes del tema:

1. Estrés

Arauco (2008), hace referencia a Tucotte quien indica que el estrés es un proceso que se desencadena cuando existe un desequilibrio entre el entorno y los recursos de las personas, lo que resulta un cambio del estado normal de bienestar, sin embargo es imperativo hacer la comparación entre el estrés positivo y negativo.

Como especifica Feldman (2005), la exposición a los estímulos estresantes incrementa el nivel de hormonas secretadas por las glándulas suprarrenales que aumentan la presión arterial y el ritmo cardíaco. A corto plazo estas respuestas fisiológicas son de carácter adaptativo y ayudan al enfrentamiento de situaciones de peligro o estresantes, no obstante, cuando se da una exposición continua se disminuye la eficiencia del nivel general del funcionamiento biológico del organismo, más tarde con el paso del tiempo las reacciones ante el estrés provocan deterioro de tejidos corporales como los vasos sanguíneos y el corazón, al final las personas se hacen más susceptibles a padecer y contraer enfermedades debido a que se ve comprometida la capacidad de combatir las enfermedades.

1.1 Tipos de estrés:

Según Córdoba (2006), manifiesta que éstos surgen de la fuerza y persistencia de los acontecimientos, así como de la respuesta del cuerpo ante cualquier amenaza, son tipos de estrés:

- **Positivo:**

Es el componente que se activa de forma instantánea frente a un problema tomándose una decisión de manera inmediata.

- **Negativo:**

Se conoce así ya que produce diversos trastornos y enfermedades de larga duración.

- **Sociológico:**

Puede ser causado ante situaciones negativas o que impliquen violencia en la sociedad.

- **Físico:**

Es producido cuando la persona se ocasiona daños físicos así misma.

- **Emocional:**

Surge en ambientes considerados difíciles o de impacto y el mismo no puede ser controlado con la razón.

- **Ecoambiental:**

Este es originado por cambios contraproducentes que se dan en el medio ambiente.

- **Laboral:**

Surge como resultado de las condiciones laborales según la flaqueza y personalidad del trabajador. Al respecto Velásquez (2005) cita: “Es el estado psicológico que es parte y reflejo de

un proceso de interacción entre la persona y su entorno laboral, sería, el resultado de una exposición a una amplia gama de exigencias o demandas laborales que pueden contribuir igualmente a una extensa gama de graves consecuencias para la salud del trabajador”(pág. 25).

1.2 Causas del estrés

Según Coleman citado por Cárdenas (2007), refiere que continuamente las personas le dedican mayor cantidad de su tiempo a las responsabilidades que tienen en el trabajo, lo que implica que sufran un estado de estrés laboral, siendo algunas de éstas:

a) Diseño de los trabajos: se manifiesta cuando el trabajo es pesado, los descansos no son frecuentes, las actividades rutinarias y los turnos son extensos.

b) Relaciones interpersonales: es ocasionado por un ambiente impropio y cuando no se cuenta con el apoyo de los compañeros de trabajo y jefes.

c) Condiciones ambientales: se exterioriza cuando se trabaja en un ambiente desagradable o peligroso, también es ocasionado por el ruido, la contaminación del aire o los problemas ergonómicos, es decir que no existe armonía entre el trabajador y su lugar o ambiente de trabajo.

d) Preocupaciones de la carrera: ocasionado por la inseguridad del trabajo y falta de oportunidad para el crecimiento y desarrollo personal o ascenso de puesto.

e) Roles en el trabajo: se manifiesta cuando están mal definidos y descritos los objetivos y existen demasiadas responsabilidades en el puesto de trabajo.

f) Estilo de dirección: se presenta cuando no existe participación en la toma de decisiones, así como la falta de comunicación dentro de la organización.

1.3 Efectos

Según Zavala (2008), el estrés se manifiesta por medio de dolencias en el organismo, por lo que a continuación se mencionan algunas de ellas:

a) Cabello: pérdida del mismo o calvicie en abundancia.

b) Corazón: enfermedades cardiovasculares e hipertensión arterial.

c) Músculos: dolores musculares, hombros, cuello y espalda baja, así como tics nerviosos.

d) Cerebro: problemas mentales y emocionales como dolores de cabeza, insomnio cambios de personalidad, irritabilidad, ansiedad, depresión, traspasando los límites de estrés hasta llegar al Síndrome de Desgaste Laboral.

e) Piel: provoca erupciones como acné o alergias en la piel.

f) Tracto digestivo: produce padecimientos gástricos, úlceras y colon irritable.

2. *Burnout*

Según Freudenberger (1974), “*Burnout* es una sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resulta de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales y fuerza espiritual del trabajador” (pág. 159).

Para Ferber (1983), “el Síndrome del *Burnout* está relacionado con el trabajo, surge por la percepción del sujeto de una discrepancia entre los esfuerzos realizados y lo conseguido” (pág. 13).

Mientras que para Leiter, citado por Arriaga (2008), establece al *Burnout* como un indicador de problemas de estrés relacionados con el trabajo.

2.1 Tipos de *Burnout*

Para Freudenberger (1974), existen dos tipos de *Burnout* siendo éstos:

a)Activo: es el que se caracteriza por manifestar una conducta apropiada ante diferentes y determinadas situaciones y se relaciona con los factores de la organización o con los elementos externos a la actividad profesional.

b)Pasivo: en él, sobresalen los sentimientos de apatía es decir, alejamiento o aislamiento. Tiene relación con factores internos psicosociales.

2.2 Características

Maslach, Jackson y Leiter (1996), hacen referencia a quienes definen que el *Burnout* es un síndrome el cual tiene las siguientes características:

a) Agotamiento emocional y físico: se identifica por la falta de entusiasmo y energía así como el sentimiento de carencia de recursos, generando tensión y frustración en los colaboradores al no contar con las condiciones emocionales y físicas necesarias para emplear la energía.

b) Despersonalización o deshumanización: se caracteriza por demostrar insensibilidad emocional al tener constante relación con clientes, jefes y compañeros que manifiestan una actitud de cinismo o los tratan como objetos.

c) Disminución de la realización personal en el trabajo: se caracteriza en que el trabajador se auto examina de forma negativa, sintiéndose insatisfecho y miserable en su vida tanto personal como profesional.

2.3 Causas

Según Gil-Monte y Peiró (1997), establecen que los síntomas que afectan al trabajador en el inicio de la aparición de este síndrome, se determinan por medio de diferentes causas siendo éstas:

a) Superabundancia de trabajo: aparece por la dedicación de horas extraordinarias a las jornadas normales de trabajo, mala planificación de las actividades diarias o por bajo rendimiento laboral, también por la falta de una correcta delegación de las diferentes responsabilidades.

b) Sobre esfuerzo que conlleva a estados de ansiedad y fatiga: se presenta al momento de trabajar más eficaz y eficientemente que otros compañeros de trabajo, ser considerado como un empleado muy eficiente ya que obtienen mejores resultados a comparación de los demás compañeros de trabajo.

c) Desmoralización y pérdida de ilusión: surge por la manifestación de actitudes agresivas y negativas respecto a problemas personales o laborales, como consecuencia de no sentirse feliz consigo mismo o por las condiciones laborales dentro de la organización.

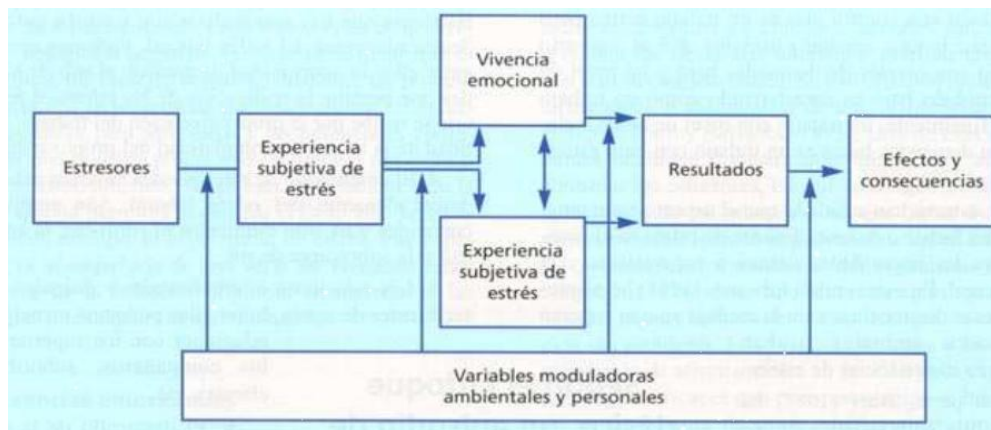
Por su parte Spector (2000), menciona que el estrés laboral es una condición o situación en el trabajo que exige una respuesta adaptativa por parte del trabajador, por lo que son muchas las condiciones que podrían interpretarse como factores de estrés en el trabajo, sin embargo son muy pocas las que se han estudiado de manera exhaustiva.

Los estudios realizados durante las últimas décadas sobre el estrés laboral han ido desarrollando un modelo que toma en consideración diversos aspectos importantes. Peiró (2001) lo describe con un esquema (ver figura 1), en el cual hace ver como primer lugar que las experiencias se producen por una serie de situaciones personales o ambientales que se pueden caracterizar como fuentes de estrés. Esas situaciones son percibidas por el entorno externo a la organización y es ahí en donde se inicia la experiencia de estrés. Esa experiencia pone en marcha una serie de procesos

para afrontar esas experiencias o situaciones y al mismo tiempo desata toda una serie de vivencias emocionales.

Es así como en función del mayor o menor éxito de ese afrontamiento y control del estrés, se manifiestan unas u otras respuestas para el sujeto, y la menor o mayor duración de esas respuestas pueden tener consecuencias, efectos y resultados más indefinidos y significativos.

Figura 1: Modelo clásico del estrés laboral.



Fuente: Peiró (2001) El estrés laboral: Una perspectiva individual y colectiva. Pág. 19

Feldman (2005) describe que el estrés en el trabajo se exterioriza cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control. Es una enfermedad pero, si se llegara a sufrir de una forma continua y profunda, puede producir problemas físicos y afectar la salud mental, teniendo como consecuencias: ansiedad, depresión, enfermedades cardíacas, gastrointestinales y músculo esqueléticas.

El autor indica que actualmente, el estrés se identifica como uno de los riesgos laborales emergentes más importantes y que existen estudios realizados en la Unión Europea en donde se

manifiesta que entre el 50% y el 60% del total de los días laborales perdidos están vinculados al estrés. Muchos de estos trabajos coinciden en que el estrés se debe a un desajuste entre los trabajadores y las condiciones de trabajo (horarios, inseguridad laboral, tipo de contratación, etc.), la tarea (carencia o excesivo trabajo, monotonía, ciclos de trabajo sin sentido o breves, plazos ajustados de entrega, presión, etc.) y la organización de la empresa (ambigüedad en la definición de tareas específicas, poco apoyo en la resolución de problemáticas, ausencia de una comunicación adecuada y participación, etc.).

3. ¿Qué es y cómo progresa el desgaste laboral?

Maslach, Jackson, y Leiter (1996) desde una perspectiva psicosocial manifiestan que el Síndrome de Desgaste Laboral es un síndrome cuyos síntomas se pueden manifestar como bajos niveles de realización personal en el trabajo, altos niveles de agotamiento emocional y de despersonalización.

Los autores mencionan que la falta de realización personal en el trabajo se define como la tendencia de los profesionales a evaluarse negativamente, y de forma especial esa evaluación negativa afecta la habilidad en la realización del trabajo y la relación con las personas con las que tienen contacto. Es por eso que en algunas oportunidades se hace notar que los trabajadores se sienten descontentos consigo mismos y al mismo tiempo insatisfechos de los resultados que obtienen en el ámbito laboral. El agotamiento emocional es la situación en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo. Los autores añaden que es una situación de agotamiento de energía o de los recursos emocionales propios.

Asimismo, Gil-Monte y Peiró (1997), hacen mención a que el Síndrome de Desgaste Laboral es una respuesta al estrés laboral crónico que aparece cuando fallan las estrategias de afrontamiento que habitualmente podría emplear el individuo para mejorar los estresores, de esta manera el síndrome es considerado un paso intermedio en la relación al estrés, el cual si permanece a lo largo del tiempo tendrá consecuencias dañinas para el individuo, manifestándose como enfermedades con alteraciones psicosomáticas; es decir, alteraciones cardiorespiratorias, jaquecas, gastritis y úlceras, dificultad para dormir, mareos, etc. y para la organización esto se traduce a deterioro del rendimiento o de la calidad de servicio, absentismo, rotación no deseada, abandono, etc.

4. Consecuencias psicológicas del desgaste laboral

En una investigación realizada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de la ciudad de Madrid, según la autora Del Hoyo (2004) existen algunas consecuencias psicológicas, las cuales son derivadas del estrés y desgaste laboral, las mismas pueden provocar alguna perturbación en el funcionamiento del sistema nervioso y afectar el cerebro. Cualquier alteración a nivel fisiológico en el cerebro ocasionará alteraciones a nivel de las conductas, ya que este es el órgano rector de las mismas. Entre los efectos negativos provocados por la activación reiterada de la respuesta al estrés y desgaste laboral se encuentran:

- ✓ Mayor susceptibilidad a sufrirá accidentes
- ✓ Incapacidad para tomar decisiones
- ✓ Sensación de confusión

- ✓ Incapacidad para concentrarse
- ✓ Dificultad para mantener la atención
- ✓ Sentimientos de falta de control
- ✓ Preocupación excesiva
- ✓ Sensación de desorientación
- ✓ Frecuentes olvidos
- ✓ Bloqueos mentales
- ✓ Consumo de fármacos, alcohol y tabaco
- ✓ Hipersensibilidad a las críticas
- ✓ Mal humor

En la investigación se añade que el mantenimiento de estos efectos puede provocar el desarrollo de trastornos psicológicos asociados al estrés, entre los más frecuentes se encuentran:

- ✓ Ansiedad, miedos y fobias
- ✓ Depresión y otros trastornos afectivos
- ✓ Trastornos del sueño
- ✓ Adicción a drogas y alcohol
- ✓ Alteración de las conductas de alimentación
- ✓ Trastornos esquizofrénicos
- ✓ Trastornos de la personalidad

Cabe mencionar algunas de las manifestaciones externas a nivel motor, según la autora:

- ✓ Hablar rápido
- ✓ Temblores
- ✓ Tartamudeo
- ✓ Imprecisión al hablar
- ✓ Precipitación a la hora de actuar
- ✓ Explosiones emocionales
- ✓ Vozentrecortada
- ✓ Comer excesivamente
- ✓ Falta de apetito
- ✓ Conductas impulsivas
- ✓ Risa nerviosa
- ✓ Bostezos frecuentes

Del Hoyo añade que todos estos efectos deterioran la calidad de las relaciones interpersonales, tanto familiares como laborales, pudiendo provocar la ruptura de las mismas.

Estudios recientes realizados con metodología cualitativa y de carácter exploratorio por Gil-Monte, Bravo, Rodríguez y Caballer (2001), sugieren que los sentimientos de culpa podrían ser un síntoma del Síndrome de Desgaste Laboral, en adición a los síntomas anteriormente mencionados.

5. Medidas preventivas para el desgaste y estrés laboral:

Según la autora Del Hoyo(2004), existen algunas medidas preventivas para el desgaste y estrés laboral tales como:

1. Facilitar una descripción clara del trabajo a realizar así como de las responsabilidades asignadas, de esta manera se evitará que el colaborador pueda llegar a tener alguna confusión.
2. Estar seguro de que las tareas asignadas a los colaboradores sean compatibles con las capacidades y los recursos disponibles, siempre dándole al trabajador la formación necesaria para que este realice sus actividades de forma competente de inicio a fin.
3. Mantener un control sobre la excesiva carga de trabajo, así como la poca productividad ya que ambos factores se pueden llegar a convertir en fuentes de estrés laboral, lo que llevaría a desarrollar el Síndrome de Desgaste Laboral. En situaciones como esta es recomendable hacer una redistribución de las tareas.
4. Establecer una adecuada rotación de funciones y tareas monótonas así como en las que demandan un nivel de exigencia alto.
5. Proporcionar al trabajador el tiempo adecuado para realizar sus tareas de manera satisfactoria, evitar establecer plazos de entrega demasiado ajustados. Disponer de un

tiempo moderado para pausas y descansos, especialmente en tareas arduas o físicas y mentalmente exigentes. Para ello es recomendable realizar una programación adecuada.

6. Estar abiertos a iniciativas de los colaboradores en relación al modo de realizar las diferentes tareas asignadas así como a la forma de ejecutarlas, escuchar propuestas en relación a la forma de realizarlas, resolución de problemas, tiempos de descanso, asignación de turnos, etc.

7. Explicar al colaborador la importante función que ejerce en la organización, de modo que este valore la labor que desempeña, hacerle saber que las diferentes tareas asignadas a su persona repercuten de manera positiva.

8. Diseñar horarios laborales que no afecten las responsabilidades personales del colaborador, es recomendable que los turnos de los trabajadores sean estables y predecibles.

9. Potenciar el permanente aprendizaje y la estabilidad de empleo al trabajador, evitar ambigüedades en relación a la duración del contrato de trabajo y en la oportunidad de desarrollo profesional dentro de la organización.

10. Fomentar la comunicación y participación en la empresa a través de las diferentes actividades que esta pueda tener. Invitar al colaborador a participar en reuniones, intercambio de ideas, periódicos internos, diferentes comités organizados, etc.

6. Cuerpo de Bomberos Voluntarios

El Bombero Voluntario figura como un ser de alivio y esperanza ante cualquier situación problemática, cada uno de ellos posee un don de humanidad y voluntariado, se preocupan por dar auxilio sin discriminación alguna, son protectores de la vida y la salud, así como respetar al ser humano con un carácter desinteresado.

El Club Rotario de Guatemala, con su labor de servicio social, donó a la institución de Bomberos Voluntarios de la Ciudad Capital, una ambulancia que se califica como la primera unidad para combatir incendios. Al mismo tiempo la Municipalidad de Guatemala adquirió una bomba estacionaria, es así como se inició el servicio a la comunidad de los Bomberos Voluntarios.

En aquel entonces, La Guardia Civil contaba con vehículos Jeep Willys y un Ford Roster, los cuales fueron adaptados y equipados con extintores, los mismos eran utilizados por los guardias civiles. Esta institución hasta el día de hoy, ha prevalecido y sigue brindando sus servicios de auxilio a la comunidad, satisfactoriamente.

6.1 Tipo de unidades

Colón (Comunicación personal, 4 de julio de 2014). Refiere que existe tres tipos de unidades de emergencia pre hospitalaria las cuales, según su clasificación se utilizan para diferentes tipos de emergencia siendo estas:

TIPO A: semi intensivos, emergencias complejas, neonatos, personas entubadas.

TIPO B: traumas, accidentes, caídas, urgencias específicas como una apendicitis.

TIPO C: traslado del paciente desde el hospital a su casa.

Es importante tomar en cuenta que en algunas ocasiones los jefes o encargados deben tener el control de lo que sucede con la vida de los colaboradores, ya que en algunas ocasiones no se preocupan por brindarle la atención necesaria y así tener personal satisfecho y productivo para su institución; de no darse, es probable que los colaboradores vayan a manifestar síntomas psicosomáticos, conductuales, emocionales o mentales que pueden tener consecuencias para poder alcanzar los objetivos tanto personales como profesionales y a la vez de la institución.

De acuerdo a lo anterior y teniendo las bases teóricas, surge el interés de estudiar el Síndrome del Desgaste Laboral de un grupo de conductores de unidades de emergencia pre hospitalaria de los Bomberos Voluntarios de la Ciudad Capital, debido a las repercusiones que puede causar en el individuo y las implicaciones con la población de una ciudad, sin dejar atrás el hecho que es un fenómeno que afecta a la mayor parte de personas con sobrecarga de trabajo o con altas exigencias laborales.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Todo ser humano en cada uno de sus ámbitos, tanto personales como profesionales, en algún momento experimenta situaciones en donde su forma de reaccionar o de responder es dirigida por su inteligencia emocional, sobre todo ante episodios de peligro, miedo o estrés. Si se enfocan estos tipos de reacciones en el ámbito laboral, específicamente en tareas en donde los estresores están presentes a cada momento, como puede ser el trabajo de los conductores de unidades de emergencia pre hospitalarias, es importante estudiar la carga emocional a la que están expuestos y sus implicaciones.

La ciudad de Guatemala es una urbe vulnerable a todo tipo de accidentes, tanto por las características geográficas, como por la presión demográfica, mismos que son atendidos día a día por los conductores de ambulancias, lo cual podría exponerlos, de forma adicional a los riesgos típicos de la profesión o a padecer el Síndrome de Desgaste Laboral.

Es importante analizar la exposición a este síndrome en vista de las implicaciones que tiene, porque se trata de un trabajo que involucra la salud e integridad, tanto de las personas a las que se atiende, como de la propia.

Varias instituciones atienden este tipo de emergencias, entre ellas los Bomberos Voluntarios de la Ciudad Capital de Guatemala, que es una institución sin fin de lucro, que no tiene ingresos propios. Muchas de las personas que militan dentro de esta institución lo hacen sin obtener una remuneración por el tiempo en el que prestan servicio.

La importancia que tienen los Bomberos Voluntarios en el bienestar de los ciudadanos de la Ciudad Capital de Guatemala y los distintos riesgos a los que están expuestos los conductores de las unidades médicas pre hospitalarias de esta institución, dan origen a la pregunta que esta investigación explora: ¿Cuál es el Nivel de Desgaste Laboral en los conductores de unidades de emergencia pre hospitalaria de los Bomberos Voluntarios de la Ciudad Capital de Guatemala?

2.1 Objetivos

2.1.1 Objetivo General:

Determinar si existe algún nivel del Síndrome de Desgaste Laboral en los conductores de unidades de emergencia pre hospitalaria Bomberos Voluntarios de la Ciudad Capital de Guatemala.

2.1.2 Objetivos Específicos:

- Determinar el nivel de Síndrome de Desgaste Laboral según rangos de edad de los conductores de unidades de emergencia pre hospitalaria, que laboren en los Bomberos Voluntarios de la Ciudad Capital de Guatemala.
- Determinar el nivel Síndrome de Desgaste Laboral por rangos de antigüedad de laborar de los conductores de unidades de emergencia pre hospitalaria, que laboren en los Bomberos Voluntarios de la Ciudad Capital de Guatemala.

- Determinar de acuerdo al tipo de unidad de emergencia pre hospitalaria, si los conductores presentan algún nivel de el Síndrome de Desgaste Laboral.
- Diseñar una propuesta de programa que ayude a identificar y saber reconocer el Síndrome de Desgaste Laboral, así como dar a conocer diferentes técnicas para el manejo del mismo con base a los resultados obtenidos, a efecto de contribuir con la mejora y bienestar de la salud de los conductores de unidades de emergencia pre hospitalaria de los Bomberos Voluntarios de la Ciudad Capital de Guatemala.

2.2 Elemento de Estudio

- Síndrome de Desgaste Laboral (*Burnout*).

2.3 Definición de Elemento de Estudio

2.3.1 Definición conceptual

Según Freudenberger (1974) el *Burnout* (desgaste laboral) es “Un estado marcado por una sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada, que resulta de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador” (Pág.160).

2.3.2 Definición operacional

Nivel de Desgaste Laboral que manifiestan los conductores de unidades de emergencia pre hospitalaria de los Bomberos Voluntarios de la Ciudad de Guatemala por medio de la aplicación del cuestionario de Arias (2007); tomando en cuenta los siguientes elementos:

- a) Agotamiento físico
- b) Agotamiento mental
- c) Manifestaciones psicósomáticas
- d) Manifestaciones mentales
- e) Manifestaciones emocionales
- f) Manifestaciones conductuales

2.4 Alcances y límites

La presente investigación pretendió definir en un grupo de conductores de unidades de emergencia pre hospitalaria de la Ciudad Capital de Guatemala, las manifestaciones del Síndrome de Desgaste Laboral, así como exponer diferentes maneras para evitarlo, por tanto este estudio es aplicable única y exclusivamente a la muestra del estudio la cual estuvo conformada por conductores de unidades médicas pre hospitalarias tipo A, B y C.

Entre las limitaciones que se encontraron fue la poca disponibilidad de tiempo de los sujetos para esta investigación, debido a los distintos turnos y emergencias que surgieron en diferentes oportunidades.

2.5 Aporte

Este estudio es de utilidad para la sociedad de conductores de unidades de emergencia pre hospitalaria de los Bomberos Voluntarios de la Ciudad, por la información que aporta sobre los efectos que causa el Síndrome de Desgaste Laboral, quienes bajo esta situación desempeñan día a día sus labores.

Aporta también información sobre el desgaste laboral a profesionales interesados en acrecentar su bagaje intelectual sobre el mismo, sus causas, síntomas, consecuencias y en la manera en la que éste afecta tanto en la vida diaria y profesional de los sujetos.

También, los conductores de unidades de emergencia pre hospitalaria tendrán a su alcance un folleto con toda la información que es importante conocer sobre el *Burnout*, el cual proporciona herramientas para evitarlo y/o controlarlo.

Asimismo, a los estudiantes de la carrera de Psicología Industrial/Organizacional, ya que mediante la presente investigación podrán de alguna manera, conocer más del tema y profundizarlo, utilizando esta información para futuras investigaciones.

III. MÉTODO

3.1 Sujetos

Se trabajó con los diferentes conductores de unidades de emergencia pre hospitalaria del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de la Ciudad Capital; los mismos están clasificados en tres categorías, mismas que responden a las diferentes funciones específicas que realizan, estas son: tipo A, B y C.

Para el presente estudio se tomó una muestra por conveniencia de 60 conductores, 20 de cada categoría. Los sujetos fueron de sexo masculino, comprendidos entre 18 hasta 50 años.

Las principales características son:

Edad

Años	Total
18 - 25	9
26 - 35	25
36 - 50	26
Total	60

Antigüedad

Años de antigüedad	Total
1 – 5 años	22
6 – 10 años	8
11 – 15 años	11

Años de antigüedad	Total
16 – 20 años	19
Total	60

Tipo de unidad de emergencia pre hospitalaria

Tipo	Total
Tipo A	20
Tipo B	20
Tipo C	20
Total	60

3.2 Instrumento

Para el estudio se utilizó el Cuestionario *Burnout* de Arias (2007), que de forma auto-aplicada, (la persona responde su cuestionario tomándose el tiempo necesario para responder las preguntas sin tener presión alguna del evaluador) mide el cansancio o desgaste profesional, el cual consta de 19 preguntas sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su jornada laboral.

Adicionalmente tiene la pregunta 20, la cual busca correlacionar el nivel de cansancio actual y ésta no se suma con el resultado obtenido. El cuestionario está diseñado para evaluarse con la escala tipo Likert, la cual aplica cuando se quiere medir y evaluar actitudes o aptitudes.

En cada una de las 19 respuestas, el sujeto contesta de acuerdo al grado de intensidad de la afirmación que considera más apropiada según su perspectiva, asignándole un valor numérico de la siguiente forma:

Valor numérico de acuerdo al nivel de intensidad	
Valor numérico	Nivel de intensidad
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Normalmente
5	Casi siempre
6	Siempre

Para dar el resultado es importante tomar en cuenta que hay cuatro preguntas, que la forma de calificación es inversa a la tabla anterior, las preguntas son 8, 10, 12 y 13. Es decir que a la respuesta se le asigna un valor numérico de la siguiente manera:

Valor numérico de acuerdo al nivel de intensidad	
Valor Numérico	Nivel de intensidad
6	Nunca
5	Casi nunca
4	A veces

3	Normalmente
2	Casi siempre
1	Siempre

Puntuación según el nivel del Síndrome de Desgaste Laboral		
No.	Punteo %	Nivel de Desgaste Laboral
1.	71 - 114	Alto
2.	61 - 70	Promedio alto
3.	41 - 60	Promedio
4.	31 - 40	Promedio bajo
5.	0 - 30	Bajo

Este cuestionario fue creado y validado en la ciudad de Guatemala por Arias en el año 2007, por lo que el grado de fiabilidad es de 0.87, el cual incluye el análisis factorial para comprobar la consistencia del mismo, siendo correlacionado con la escala del Maslach *Burnout Inventory* (MBI) realizado en el año 1986, la correlación es de 0.528 con el total del instrumento y de 0.638 con el área de cansancio (Anexo I).

3.3 Procedimiento

- Se realizó el anteproyecto, el cual incluyó el acopio de información para el sustento teórico y antecedentes, el planteamiento del problema, la metodología a seguir y se eligió el instrumento para recabar los datos.

- Se definió a los Bomberos Voluntarios de la Ciudad Capital como entidad en la cual se llevó a cabo la investigación.
- Se procedió a realizar el trabajo de campo, mismo que consistió en la aplicación del instrumento *Burnout* de Arias (2007).
- Se procesaron los datos obtenidos para la realización de gráficas, análisis estadísticos y discusión de resultados, mediante una tabulación de datos en Excel.
- Seguidamente se realizaron las conclusiones y recomendaciones del estudio.
- Se realizó la propuesta para manejar el Síndrome de Desgaste Laboral.
- Por último, se redactó el informe final de la investigación.

3.4 Diseño y metodología estadística

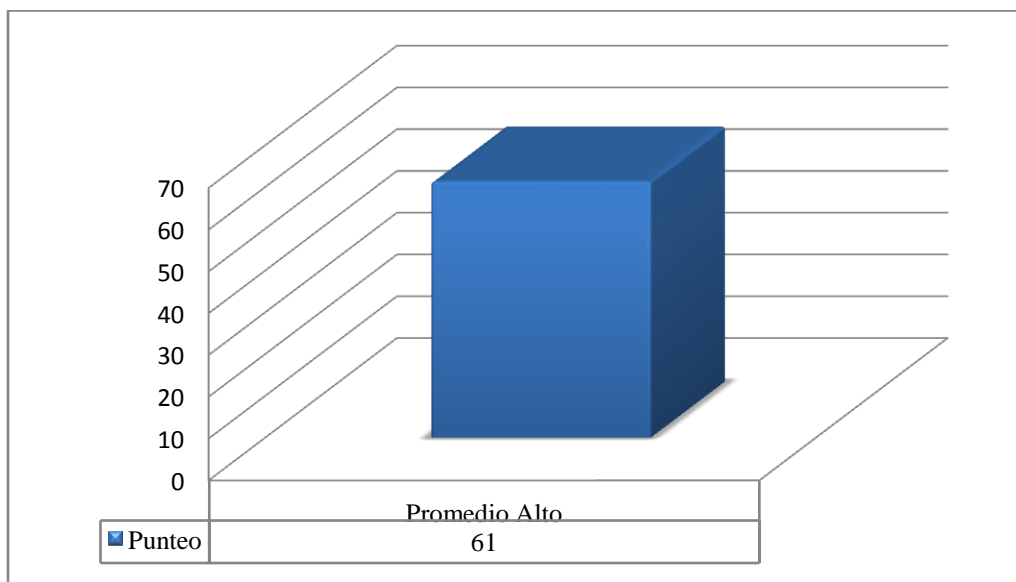
El diseño de la presente investigación es de tipo descriptiva la cual según Danhke citado por Hernández, Fernández, Baptista (2010), busca especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, mide, evalúa o recolecta datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar.

Para el análisis de resultados se utilizó la estadística descriptiva, según Fernández, Córdoba y Cordero (2002) la metodología estadística descriptiva es aquella que con base al registro y observación se obtiene una serie de datos que deben ordenarse para presentarse de una forma inteligible. Los resultados se presentaron en tablas, gráficas y algunas medidas de tendencia central que se consideraron pertinentes.

IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados de la aplicación del instrumento, para medir el Desgaste Laboral en un grupo de conductores de unidades de emergencia pre hospitalaria de los Bomberos Voluntarios de la Ciudad Capital de Guatemala.

Gráfica 4.1 Nivel General de Desgaste Laboral



Base: 60

La gráfica 4.1 muestra el nivel de Desgaste Laboral general del grupo de conductores de unidades médicas pre hospitalarias de los Bomberos Voluntarios de la ciudad de Guatemala, el cual según la tabla de niveles de *Burnoutse* encuentra en promedio alto.

Tabla 4.1 Promedio general de Desgaste Laboral

Promedio	61
Desviación	10.71

El cuadro anterior muestra el promedio de Desgaste Laboral el cual se encuentra en 61, lo que corresponde a un nivel promedio alto y una desviación estándar en 10.71, de acuerdo a la dispersión los sujetos están en un nivel desde promedio hasta alto.

Tabla 4. 2 Nivel de Desgaste Laboral por rangos de edad

El cuadro refleja el número de sujetos por edad y nivel de Desgaste Laboral.

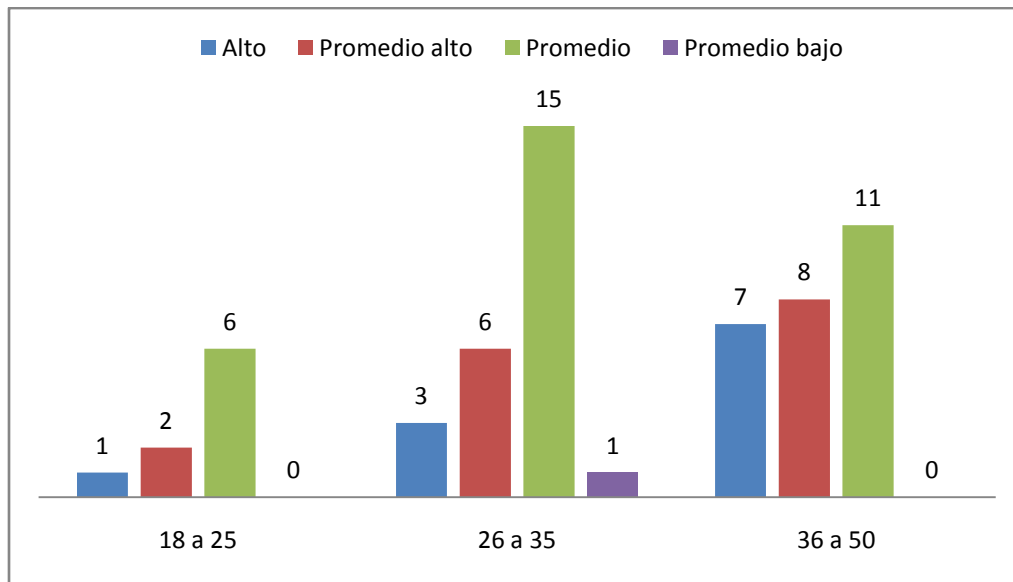
Edad	Alto	Promedio alto	Promedio	Promediobajo
18 a 25 años	1	2	6	0
26 a 35 años	3	6	15	1
36 a 50 años	7	8	11	0

Tabla 4.2.1 Medidas de tendencia central por rangos de edad

	18-25	26-35	36-50
Promedio	59	59	61
Desviación	8.99	9.82	11.44
Moda	50.00	59.00	59.00

La tabla anterior muestra las medidas de tendencia central de acuerdo a rangos de edad, el que mayor dispersión muestra es el de 36 a 50 años y el menor de 18 a 25 años, siendo este último el más homogéneo. Tanto el rango de 18 a 25 y de 26 a 35 años se encuentran en un nivel promedio, mientras que el grupo de 36 a 50 años está en promedio alto.

Gráfica 4.2 Nivel de Desgaste Laboral por rango de edad



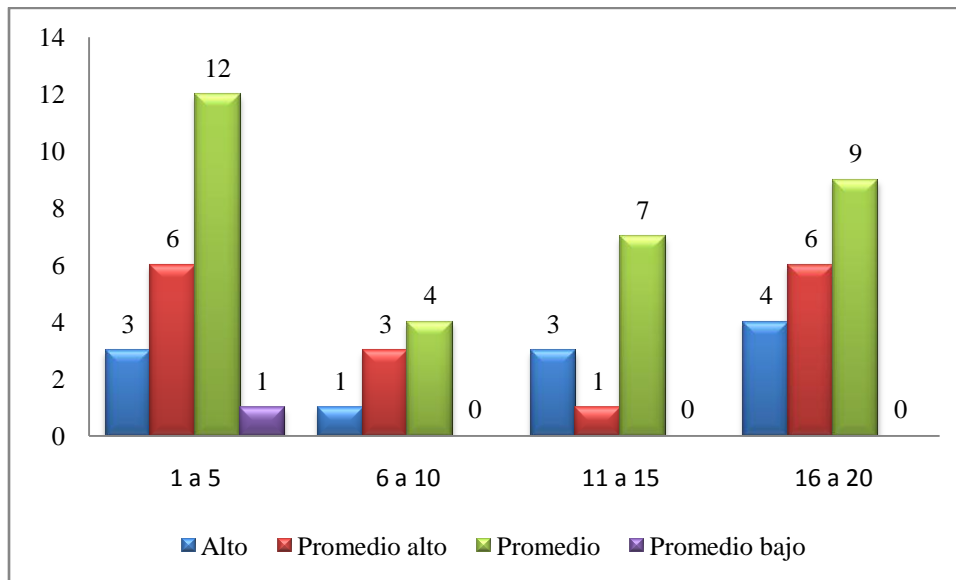
La gráfica 4.2 muestra de acuerdo a rangos de edad, el nivel de Desgaste Laboral que sufren los sujetos, como se puede observaren el rango de 26 a 35 años existen 15 sujetos con un nivel promedio, 11 sujetos en el rango de 36 a 50 años se encuentran en este nivel; y el rango con los sujetos de menor edad (18 a 25 años), la mayoría de sujetos se encuentran en un nivel promedio de Desgaste Laboral.

Tabla 4.3 Nivel de Desgaste Laboral por rangos de antigüedad

Antigüedad	Alto	Promedio alto	Promedio	Promediobajo
1 a 5	3	6	12	1
6 a 10	1	3	4	0
11 a 15	3	1	7	0
16 a 20	4	6	9	0

El cuadro anterior refleja el número de sujetos por antigüedad y su nivel de Desgaste Laboral. A continuación la gráfica con detalles.

Gráfica 4.3 Nivel de Desgaste Laboral de acuerdo a la antigüedad laboral



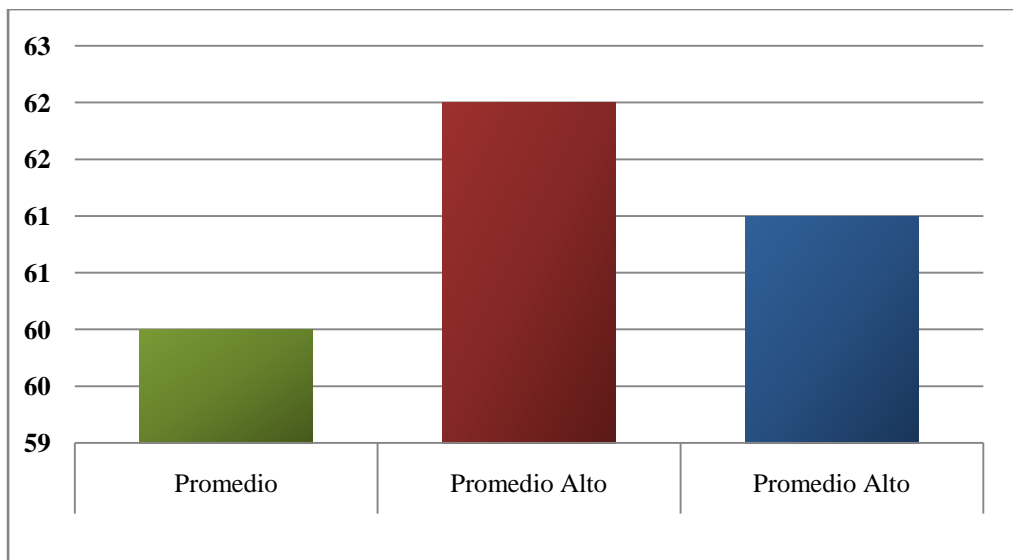
En el rango de 1 a 5 años de antigüedad, 12 de 22 sujetos tiene un desgaste promedio. En el rango de 6 a 10 años, 4 de 8 sujetos también muestran este nivel; en el rango de 11 a 15 años de antigüedad la mayoría de sujetos muestran un nivel promedio; en el rango de 16 a 20 años, casi la mitad son promedio.

Tabla 4.3.1 Medidas de tendencia central por rangos de antigüedad

	1 - 5	6 - 10	11 - 15	16 - 20
Promedio	54	59	61	64
Desviación	18.9	8.1	10.50	12.0

La tabla anterior muestra las medidas de tendencia central de acuerdo a rangos de antigüedad, de acuerdo a la tabla de *Burnout*, la mitad se encuentran en un nivel promedio. En los rangos de 11 a 20 los sujetos están en nivel promedio alto. Mientras que el rango de 1 a 5 años es el que más dispersión presenta, estando algunos sujetos en promedio bajo y otros en alto.

Gráfica 4.4 Nivel de Desgaste Laboral según el tipo de unidad médica



Existen tres tipos de unidades de emergencia pre hospitalaria las cuales, según su clasificación se utilizan para diferentes tipos de situaciones siendo estas:

TIPO A: semi intensivos, emergencias complejas, neonatos, personas entubadas.

TIPO B: traumas, accidentes, caídas, urgencias específicas como una apendicitis.

TIPO C: traslado del paciente desde el hospital a su casa.

La gráfica anterior muestra el nivel de Desgaste Laboral que existe según el tipo de unidad médica pre hospitalaria, de acuerdo al resultado que se ve, el grupo B es el que muestra mayor desgaste, sin embargo se encuentra en el rango de nivel promedio alto según la tabla de niveles de *Burnout* del instrumento utilizado.

Tabla 4.4 Medidas de tendencia central por tipo de unidad médica

	A	B	C
Promedio	60.45	61.95	61.35
Desviación	8.58	7.72	14.88
Moda	52	59	56

La tabla muestra los promedios de acuerdo a los tipos de unidades médicas pre hospitalarias que manejan los Bomberos Voluntarios, su desviación estándar y la moda, es decir el número que más se repitió.

El grupo más disperso es el tipo C ya que tiene una desviación estándar de 14.88, lo cual significa que aunque en promedio se encuentren en promedio alto hay personas que están muy por encima y otras muy por debajo de ese resultado. El grupo menos disperso es el de tipo de unidad médica pre hospitalaria B con 7.73

Como se puede observar en los resultados que se expusieron anteriormente, en general se puede observar que los conductores de unidades médicas pre hospitalarias manifiestan un nivel promedio alto de Desgaste Laboral, llamado *burnout*, lo cual sin duda se estima puede afectar el desempeño de los trabajadores y siendo esta población de vital importancia en la sociedad, los resultados se convierten en un factor a ser considerado por las diferentes instancias involucradas.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El Síndrome de Desgaste Laboral en términos generales se entendió como un padecimiento que consiste en la presencia prolongada de estrés en el organismo, causado por diferentes situaciones y factores difíciles de manejar por la persona en el ámbito laboral.

Algunas profesiones por sí solas se considera que pueden tener factores más estresantes que otras, entre ellas las relacionadas con la salud, ya que de una pronta y adecuada intervención puede depender la vida de otro ser humano. El síndrome de *Burnout* puede llegar a desencadenar un efecto negativo en el que la despersonalización, el desgaste emocional y la falta de realización producen estragos en todos los ámbitos en los que se desenvuelve un trabajador, por ende afecta a las organizaciones donde se desempeñan, lo que se manifiesta en ausentismo, conflictos internos, ineficiencia en el desempeño, bajas en productividad, mal trato a las personas a quienes se brinda servicio, entre otros.

Es por ello que el presente estudio tuvo como objetivo determinar si existe Síndrome de Desgaste Laboral en los conductores de unidades de emergencia médica pre hospitalaria de los Bomberos Voluntarios de la Ciudad Capital de Guatemala. Para determinar lo anterior, se utilizó el cuestionario de *Burnout* de Arias (2007) de forma auto-aplicada; la muestra estuvo conformada por 60 sujetos de sexo masculino, comprendidos entre 25 hasta 50 años de edad, 20 por cada categoría de unidades de emergencia prehospitalaria (Tipo A, B y C).

De acuerdo a los resultados obtenidos se logró determinar que el nivel general del grupo de conductores se encuentra en promedio alto, lo que corresponde a un puntaje neto de 61 en el

cuestionario, también la desviación estándar encontrada fue de 10.71, estableciendo de esta manera que los sujetos se encuentran en un rango que va desde promedio hasta alto.

Estos datos coinciden con lo que encontró Caballero, Bermejo y Nieto (2011) quienes detectaron considerables niveles del Síndrome de Desgaste Laboral, dentro del rango alto, en trabajadores sanitarios (médicos, enfermeras y auxiliares clínicos). De la misma forma Garnier, López, Mira, Tirado y Rodríguez-Marín (2002), detectaron en médicos de urgencias un nivel moderado alto de estrés, ambos estudios realizados en España. Sin embargo, Mencos (2009), encontró una prevalencia media alta del 31% de Desgaste Laboral en médicos pediatras guatemaltecos de hospitales públicos y privados.

Sin embargo, estudios como el de Ochomogo y Barrera (2011) no coinciden con los resultados de la presente investigación ya que no encontraron relación entre el trabajo de un grupo de colaboradores de un hospital de salud mental en Guatemala y el síndrome de Desgaste Laboral.

Aunque estos estudios que se citaron no fueron realizados directamente con conductores de unidades médicas, sí se estima que estos están clasificados dentro de los trabajadores asociados al sistema de salud, sobre todo el de urgencias, al igual que los médicos, enfermeras, auxiliares, etc.

Otro dato interesante para analizar, y que no coincide con los resultados obtenidos, es que estudios como los de Pérez (2012), Girón (2010) y Jiménez (2009) encontraron niveles promedio en los sujetos que investigaron: practicantes de último año de psicología clínica, docentes de un centro educativo y trabajadores del Organismo Judicial de Guatemala, respectivamente.

Es curioso ya que los resultados de la presente investigación clasifica solo a algunos sujetos en nivel alto pero a la mayoría en promedio alto, sin embargo en los otros estudios que se citaron anteriormente que están en promedio, ninguno de ellos fue con trabajadores del sistema de salud; lo cual puede dar luces de la posibilidad que la profesión por sí misma tiene condiciones estresantes. Esto no se puede asegurar como una regla, ya que Ochomogo y Barrera (2011) lo descartan, pero sí es fuente de preguntas como: ¿será que los trabajadores del sistema de salud en urgencias, tiene un nivel mayor de Desgaste Laboral que otros trabajadores de profesiones diferentes o incluso de especializaciones médicas diferentes?

Con lo encontrado, como se repite, no se puede concluir pero se invita a otros investigadores a que profundicen en dicho cuestionamiento.

Otros resultados en la investigación muestran que en relación a la edad de los sujetos de estudio, el rango de 18 a 25 y de 26 a 35 años la mayoría se encuentran en un nivel promedio, mientras que el grupo de mayor edad, más del 50%, se encuentra en un nivel promedio alto.

Esto difiere un poco a lo que encontró Garnier, López, Mira, Tirado y Rodríguez-Marín (2002) ya que su estudio correlacional evidenció una relación negativa entre la edad y el nivel de estrés, lo que indica que a menor edad mayor es el nivel de este en un grupo de médicos de urgencias. Esto no significa que no exista desgaste sino solo que hay una correlación negativa entre éste y la edad.

Para ir finalizando, la presente investigación abarcó la antigüedad de los colaboradores en su trabajo y en relación al nivel de Desgaste Laboral se encontró que la mitad de los rangos se encuentran en un nivel promedio y la otra mitad en promedio alto.

En el rango de 1 a 5 años de antigüedad, 12 de 22 sujetos tiene un desgaste promedio. En el rango de 6 a 10 años, 4 de 8 sujetos también muestran este nivel; en los rangos de 11 a 20 años de antigüedad, la mayoría de sujetos muestran un nivel promedio.

Aunque esto es diferente a lo que encontrara Ponce, Bulnes, Aliaga, Atalaya y Huertas (2005) ya que descubrieron que a mayor edad en la profesión menos nivel de cansancio emocional existe. Pero la muestra con la que trabajaron estaba conformada por maestros y no personal de urgencias médicas por lo que es necesario hacer la aclaración ya que antes también se hacía referencia a que otras profesiones no han demostrado los mismos resultados de desgaste laboral: Pérez (2012), Girón (2010) y Jiménez (2009).

Por último, el nivel de *Burnout* detectado según el tipo de unidad médica pre hospitalaria, muestra que el grupo B es el que se ve más afectado, con un nivel promedio alto y el grupo C es el más disperso lo que significa que algunos sujetos se encuentran en un nivel promedio alto y otros por encima o debajo de ese resultado.

No se encontraron estudios que hablen específicamente sobre resultados de acuerdo a este tipo de clasificación, los del grupo B son aquellos que tratan traumas, accidentes, caídas, urgencias específicas como una apendicitis, entre otros.

Finalmente es necesario que las empresas, trabajadores y sobre todo profesionales de recursos humanos estén informados de las consecuencias y repercusiones que este síndrome puede causar, considerando que es posible bajar el nivel de desempeño en los trabajadores y máxime cuando se trata de salvar la vida de un ser humano como lo requiere la labor de los conductores de unidades médicas de emergencia pre hospitalaria de los Bomberos Voluntarios.

VI. CONCLUSIONES

A continuación se presentan las conclusiones obtenidas de la investigación realizada, las cuales van de la mano según los objetivos planteados al inicio de la misma.

- El estudio mostró que el Síndrome de Desgaste Laboral manifestado en los conductores de unidades de emergencia pre hospitalaria de los Bomberos Voluntarios de la Ciudad de Guatemala, se encuentra en un nivel promedio alto.
- Por rangos de edad, se estableció que la media del nivel de Desgaste Laboral que sufren los conductores de 18 a 25 y de 26 a 35 años se encuentran en un nivel promedio, mientras que el grupo de 36 a 50 años está en nivel promedio alto.
- En relación a la antigüedad la mitad de los rangos se encuentran en un nivel promedio y la otra mitad en promedio alto.
- Según la clasificación de unidades de emergencia pre hospitalaria (A, B o C) el grupo B es el que muestra un mayor Desgaste Laboral, sin embargo se encuentra en el nivel promedio alto según la tabla de niveles de *Burnout* del instrumento utilizado.
- Se concluye que es importante la implementación de un programa de prevención del Síndrome de Desgaste Laboral, el cual a su vez brinde a los colaboradores herramientas para disminuirlo y detectarlo.

VII. RECOMENDACIONES

Estas son algunas recomendaciones a tomar en cuenta por el cuerpo de Bomberos Voluntarios para prevenir o bien, disminuir el nivel de Síndrome de Desgaste Laboral.

- Diseñar e implementar programas de prevención para evitar el Síndrome de Desgaste Laboral, adaptados a las necesidades de los trabajadores, lo anterior para evitar el bajo rendimiento de los colaboradores y así contribuir a su integridad emocional.
- Realizar capacitaciones periódicas con el fin de prevenir el Síndrome de Desgaste Laboral, las mismas ayudarán a mantener informados a los trabajadores sobre el síndrome de *Burnout*, brindándoles herramientas para evitarlo.
- Establecer diferentes actividades para fomentar en los trabajadores la comunicación y participación en la empresa, con el fin de realizar espacios recreativos para disminuir el estrés.
- Disminuir el cansancio físico de los conductores de unidades de emergencia pre hospitalaria con la implementación de terapias dentro de la empresa, grupos focales, lecturas recomendadas o actividades varias.
- Implementar la propuesta presentada a continuación, la cual será de ayuda para los Bomberos Voluntarios de la Ciudad Capital, a tener un mejor control sobre el Desgaste Laboral. Así mismo les proporcionará herramientas para evitarlo.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Albar, M. (2009). *Poder y Síndrome de Burnout en Enfermeras: Un modelo explicativo desde el enfoque psicopolítico*. Recuperado de: <http://fondosdigitales.us.es/tesis/tesis/1541/poder-y-sindrome-deBurnout-en-enfermeras-un-modelo-explicativo-desde-el-enfoquepsicopolitico/#description>

Arauco, G. (2008). *Síndrome de Burnout en enfermeras del Hospital Nacional Especializado "Víctor Larco Herrera"* (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.). Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/495/1/arauco_pg.pdf

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

Bomberos Voluntarios de la Ciudad Capital de Guatemala. (s.f.). Recuperado de: <http://www.bomberosvoluntariosdeguatemala.com/historia-2/>

Caballero, M., Bermejo, F., Nieto, R. y Caballero, F. (2011). *Atención primaria*. Recuperado de:<http://www.revespcardiol.org/sites/default/files/elsevier/pdf/27/27v28n05a11000089pdf001.pdf>

Cárdenas, V. (2007). *Escala de estrés en trabajadores* (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Córdoba, J. (2006). *Asociación de Estrés de Medicina* (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Del Hoyo, M. (2004). *Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo*. Recuperado de: <http://www.mtas.es/insh>

Feldman, R. (2005). *Psicología con aplicaciones en países de habla hispana* (6^a Ed.). México: McGraw-HillInteramericana.

Ferber, B. (1983). *Stress and Burnout in the Human service Professions*. New York: Pergamon Press.

Fernández, S., Córdoba, A. y Cordero, J. (2002). *Estadística Descriptiva*. España: ESIC Editorial.

Freudenberger, H. (1974). Staff Burnout. USA: *Journal of Social Issues*. pp. 30; 159-166.

Garnier, D., López, H., Mira, M., Tirado, J. y Rodríguez-Marín, R. (2002). *Burnout en médicos de urgencias. II Congreso Iberoamericano de Psicología*. Recuperado de: <http://copsa.Cop.es/congresoiberoa/base/trabajo/Default.htm>

Gil-Monte, P., Bravo, T., Rodríguez, R. y Caballer A.(2001). *Identificación de factores psicosociales relevantes para la calidad de vida laboral en unidades de enfermería a través de la evaluación de la construcción social*. Madrid: Círculo Rojo.

Gil-Monte, P. y Peiró, J. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: INSHT.

Girón, M. (2010). *Desgaste profesional en docentes de un centro educativo de la Ciudad de Guatemala* (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (4a. Ed.). México: Mc Graw Hill.

Jiménez, R. (2009). *Nivel de síndrome de Burnout en los trabajadores de la gerencia financiera del Organismo Judicial de Guatemala*(Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Maslach, C., Jackson, S. y Leiter, F.(1996). *Maslach Burnout Inventory Manual* (3ª Ed.).Palo Alto: CA: Consulting Psychologists Press, Inc.

Mencos, M. (2009). *Niveles de desgaste profesional en médicos pediatras de un grupo de hospitales públicos y privados de la Ciudad de Guatemala*(Tesis de licenciaturainédita).Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Ochomogo, H. y Barrera, E. (2011).Prevalencia del síndrome Burnout o síndrome de desgaste laboral en Personal del Hospital Nacional de Salud Mental de Guatemala. *Latinoamericana de Psiquiatría*. Vol. 11.pp. 13-16.

Peiró, J. (2001). El estrés laboral. *Una perspectiva individual y colectiva*. Madrid: Eudema. Vol. 13-2001 pp. 18-20.

Pérez, J. (2012). *Síndrome de Burnout en estudiantes de psicología clínica de una universidad privada que realizan su práctica en un Hospital Estatal y un centro privado de práctica de la Ciudad de Guatemala* (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Ponce, C., Bulnes, M., Aliaga, J., Atalaya, M. y Huertas, R. (2005). El síndrome del Burnout por estrés laboral en asistencial en grupos de docentes universitarios. *Revista IIPSI*; Facultad de Psicología, UNMSM. Recuperado de: <http://sisbib.unmns.edu.pe/BI/revista/investigacion.psicología/v08/PDF/a07.pdf>.

Quinteros, J. (2001). *Algunos factores relacionados con el agotamiento laboral en los docentes de escuelas preparatorias en el Estado de Nuevo León* (Tesis de licenciatura inédita). Universidad de Morelos, México.

Spector, P. (2000). *Psicología industrial y organizacional investigación y práctica*. México: El Manual Moderno.

Velásquez, M. (2005). *Mobbing, Violencia física y estrés en el trabajo* (2da. Ed.). España, Barcelona: Ediciones 2000.

Zavala, J. (2008). *Conceptos, teorías, causas y efectos así como maneras de afrontar el estrés docente*. Recuperado de: <http://blog.pucp.edu.pe/item/34780/5-efectos-del-estrés>.

FICHA TÉCNICA

Nombre	Cuestionario <i>Burnout</i> Arias (2007)
Autor	Manuel Arias
Objetivo	Medir cuál es el nivel de Desgaste Laboral
Qué mide?	Mide el cansancio o desgaste profesional
Tiempo de resolución	15 minutos aproximadamente
Forma de aplicación	Autoaplicada
Juicio de expertos	El instrumento fue validado por el autor

CUESTIONARIO

Buenos días/tardes mi nombre es **MARÍA TERESA MORALES SOBERANIS** y estoy realizando una investigación sobre el Burnout o desgaste laboral que manifiestan los conductores de unidades de emergencia pre hospitalaria de los Bomberos Voluntarios de la Ciudad Capital, como parte del trabajo de Tesis de la Universidad Rafael Landívar. El objetivo del cuestionario es obtener una panorámica sobre los sentimientos y pensamientos de una persona con relación a su interacción con el trabajo, para lo cual se le solicita que marque con una "X" la casilla que crea oportuna sobre la frecuencia con que usted siente los enunciados:

Género: F M **Edad:** 35-50

Antigüedad: _____ 18-25 25-35

Tipo de unidad de emergencia pre hospitalaria: A B C

1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Normalmente

5= Casisiempre 6= Siempre

No.	Descripción	1	2	3	4	5	6
1	¿Desearía tener actividades laborales menos cansadas?						
2	¿El exceso de trabajo me agobia?						
3	¿Pienso que mi trabajo demanda mucho desgaste mental?						
4	Me siento fatigado por la postura física en la que trabajo?						
5	¿Manejo altos niveles de ansiedad por mi trabajo?						
6	¿Desearía tener un trabajo que me agotara menos?						
7	¿Me siento débil cuando inicio mis labores?						
8	¿Mi ambiente laboral es relajado?						
9	¿La monotonía de mi trabajo me abruma?						
10	¿Mantengo energía aún después de mi jornada laboral?						
11	¿Considero que soy quien más trabaja en mi oficina?						
12	¿Manejo con tranquilidad mis ocupaciones laborales?						
13	¿La convivencia con mis compañeros de trabajo es agradable?						
14	¿Pienso que cada día estoy más exhausto en mi trabajo?						
15	¿Me cuesta conciliar el sueño por pensar en mi trabajo?						
16	¿Me siento tenso con las personas que trabajo?						
17	¿Cuándo termino de trabajar estoy tan rendido, que no puedo hacer ninguna otra cosa?						
18	¿La relación con mi jefe me desgasta?						
19	¿Mis problemas de salud son causadas por mi trabajo?						
20	¿Me siento muy quemado y agotado por mi trabajo?						

ANEXO II

Correo Electrónico para realizar trabajo de campo

De: José Carlos Colón

Enviado el: lunes, 24 de noviembre de 2014 11:34 a.m.

Para: María Teresa Morales Soberanis

Asunto: RE: Solicitud de Autorización trabajo de TESIS

María Teresa:

Por este medio autorizo que se desarrolle el trabajo de campo en las diferentes unidades de los Bomberos Voluntarios de la ciudad Capital para la realización de su trabajo de Tesis.

Aprovecho la oportunidad para ponerme a su disposición con cualquier duda.

Éxitos y saludos.

Atentamente.

De: María Teresa Morales Soberanis

Enviado el: viernes, 21 de noviembre de 2014 11:26 a.m.

Para: José Carlos Colón

Asunto: Solicitud de Autorización trabajo de TESIS

Estimado licenciado José Carlos Colón:

Esperando que sus labores se desarrollen de manera satisfactoria, me permito hacer de su conocimiento que actualmente estoy realizando mi trabajo de tesis previo a la obtención del título de licenciada en Psicología Industrial/Organizacional de la Universidad Rafael Landívar.

El tema de estudio a desarrollar es: “**Síndrome de Desgaste Laboral en un grupo de conductores de unidades de emergencia pre-hospitalaria de los Bomberos Voluntarios de la ciudad Capital**”, por lo que, atentamente solicito su autorización y consentimiento para realizar dicho trabajo de campo en las diferentes estaciones de Bomberos Voluntarios de la Ciudad Capital.

De antemano agradezco mucho su valioso apoyo y colaboración para la realización del estudio, el cual será de gran aporte para los profesionales en el campo de psicología así como para el personal de bomberos voluntarios.

María Teresa Morales Soberanis

ANEXO III

Propuesta para Prevenir el Desgaste Laboral

Propuesta para prevenir el Desgaste Laboral

*Elaborado por:
María Teresa Morales Soberanis*

PROPUESTA PARA PREVENIR EL DESGASTE LABORAL

ÍNDICE

Contenido	Página
I. Introducción.....	1
	2
II. Objetivos.....	
III. Herramientas.....	2
1.Capacitación.....	2
Objetivo	
Actividades	
Planeación	
2.Informar.....	5
3.Técnicas para evitarlo.....	5
4.Alimentación.....	6
5.Terapias.....	7
IV. Anexos	
1. Folleto	
2. Afiches	
3. Videos de apoyo	
4. Referencias Bibliográficas	

PROPUESTA PARA PREVENIR EL DESGASTE LABORAL

I. INTRODUCCIÓN

La salud es el estado óptimo del ser humano, el cual permite que se desarrollen eficientemente las facultades físicas, mentales y emocionales. Por lo tanto, cualquier alteración tiene repercusiones en el desempeño de las actividades realizadas, dentro de ellas, las que se llevan a cabo diariamente en el puesto de trabajo. Sin embargo, a veces la naturaleza de las ocupaciones en el ámbito laboral repercute en el estado de salud, surgiendo así enfermedades relacionadas con el trabajo, como lo es el Síndrome de Desgaste Laboral.

Este síndrome es la forma crítica en la que el organismo puede responder ante una exposición constante a situaciones estresantes y consiste básicamente en un proceso de pérdida lenta, pero considerable, del compromiso y la implicación personal en la tarea que se realiza.

Es por ello que es necesario que se conozca tanto las causas como los efectos que conlleva el Síndrome de Desgaste Laboral y cómo puede llegar a afectar la calidad de vida en general, así como saber reconocer algunas señales de alerta que produce el organismo cuando este se siente agotado.

La aplicación de estas recomendaciones para evitar el Síndrome de Desgaste Laboral, requiere un cambio de rutina de los involucrados, para lo cual será indispensable el compromiso tanto de la institución como de sus colaboradores.

II. OBJETIVOS

General

- Brindar herramientas para enfrentar el Desgaste Laboral producido por las actividades laborales, mejorando así la salud integral de los trabajadores.

Específicos

- Dar a conocer qué es y cómo afecta el Síndrome de Desgaste Laboral.
- Fomentar diferentes técnicas para disminuir o evitar el Síndrome de Desgaste Laboral.

A continuación se presentan algunas herramientas que podrían ser de utilidad para manejar de una forma adecuada el Síndrome de Desgaste Laboral.

III. HERRAMIENTAS PROPUESTAS

3.1 Capacitación

Se recomienda a la institución implementar capacitaciones trimestrales para reducir y evitar el *Burnout*. También es recomendable realizar el seguimiento oportuno para evaluar debilidades y mejoras.

Objetivo:

Brindar herramientas para controlarlo o evitarlo e informar a través de programas estructurados lo que significa y lo que conlleva el Síndrome a través de temas como:

- ✓ ¿Qué es el Síndrome de Desgaste Laboral?
- ✓ ¿Cómo evitarlo?
- ✓ Consecuencias del Desgaste Laboral

- ✓ Reconózcalo y viva feliz
- ✓ Cultura empresarial y el Desgaste Laboral
- ✓ Que el Desgaste Laboral no afecte a sus empleados
- ✓ Satisfacción profesional y el Desgaste Laboral
- ✓ Pequeños cambios que controlan el Desgaste Laboral

3.2 Seguimiento:

Es importante realizar el seguimiento correspondiente a las actividades incluidas en la presente propuesta, realizando una segunda medición con el instrumento correspondiente y de esta manera atender las debilidades del personal, proporcionándoles nuevas técnicas y herramientas para evitar y disminuir el Síndrome de Desgaste Laboral.

Actividades:

- ✓ **Videos:**

¿Qué es el Síndrome de Desgaste Laboral?

<http://youtu.be/STNiWUMSfZI>

Ejercicios para disminuir el Síndrome de Desgaste Laboral

<http://www.youtube.com/watch?v=Sgd284eh8io>

- ✓ **Lectura:**

- Lectura de folleto informativo (anexo)
- Lectura del libro ¿Cómo disfrutar de la vida y del trabajo?

Autor: Dale Carnegie

**CÓMO
DISFRUTAR
DE LA VIDA
Y DEL
TRABAJO**

Técnicas para encontrar el placer en el
trabajo y en la vida y para comunicarse
mejor con los demás

Dale Carnegie

Planeación

Actividad	Responsable	Tiempo	Resultado esperado
Capacitación	Recursos Humanos	Capacitaciones trimestrales	Dar a conocer a los empleados qué es el Síndrome de Desgaste Laboral, brindándoles herramientas para reconocerlo y evitarlo.
Video	Encargado de capacitación de la institución.	Trimestral Duración del video 20 minutos.	Que los participantes sean capaces de reconocer los signos del Desgaste Laboral y así solicitar el apoyo necesario.
Lectura Focus Group	Cada persona y responsable de capacitación de la empresa.	30 días	Se recomienda realizar reuniones para discutir la lectura.

3.3 Informar

1. Entregar a cada miembro de la institución el Folleto de Síndrome de Desgaste Laboral, el cual fue elaborado para este fin por la autora. (Anexo I).
2. Colocar afiches de información del Síndrome de Desgaste Laboral y publicarlos en las carteleras correspondientes, rotándolos mensualmente. (Anexo II).

3.4 Algunas técnicas para evitarlo

Si existen algunos síntomas del Síndrome de Desgaste Laboral, se recomienda acudir a un profesional de la salud mental quien podrá orientar de forma adecuada al trabajador. Sin embargo una de las técnicas más utilizadas para prevenir o aliviar este síndrome es:

Practicar deporte:

Es importante tener en cuenta que las actividades aeróbicas tienen un efecto calmante como por ejemplo: correr, nadar, montar bicicleta, trotar e incluso Yoga. Se recomienda aproximadamente 30 minutos de ejercicio ligero 3 veces a la semana, para mejorar la función cardíaca, esto también contribuye a la mineralización de los huesos, ayuda al metabolismo a procesar los azúcares y relajan la tensión muscular y psicológica.

Rutina:

5 minutos de caminata a paso lento

Caminata veloz a 6-8 km/h durante 10-15 minutos

Continuar la caminata veloz de 5 a 10 minutos

Terminar con 5 minutos de caminata lenta

3.5 Aliméntese sanamente:

Los expertos afirman que comer alimentos saludables puede ayudar a aliviar el Desgaste Laboral. Las opciones de alimentos saludables proporcionan vitaminas, minerales y nutrientes al cuerpo para mantenerlo con energía y fuerza. Los descansos regulares para comer también pueden brindar un tiempo personal para disfrutar de la buena comida. Y esto puede ayudar en gran medida a aliviar el estrés.

3.6 Terapias

¿En qué casos es recomendable asistir a una consulta?

Cuando alguna parte del organismo presenta una anomalía, al producir señales que hacen sospechar la presencia de un problema. Hay señales que se asocian con el estrés, pero es necesario que sean evaluadas por un especialista para su correcto diagnóstico y tratamiento. Es por eso que es importante realizar una consulta médica ante la presencia de:

- síntomas de depresión
- síntomas de ansiedad, miedo y/o pánico
- síntomas de agotamiento y falta de energía
- crisis de ira frecuentes

- "temperamento irritable" o parejas de individuos hostiles
- dolores y síntomas corporales "inexplicables"
- estrés laboral y emociones negativas en el lugar de trabajo

ESTRÉS

Cuando estamos **estresados** se secretan hormonas como el cortisol, adrenalina y noradrenalina que **afectan nuestras elecciones de alimentos**

CORRECTA ELECCIÓN DE ALIMENTOS

BUEN MANEJO DEL ESTRÉS

Hormonas como la serotonina y endorfinas regulan el sentido del humor y **sensación de bienestar**

CUANDO ESTÉS ESTRESAD@ ELIGE:



ALIMENTOS QUE PUEDEN TRANQUILIZAR

- Verduras crujientes, el hecho de que un alimento sea crujiente tranquiliza y puede liberar la mandíbula
- Bebidas calientes: elevan la temperatura del cuerpo que se asocia con mayor confort



ALIMENTOS QUE AUMENTAN LA SEROTONINA Y ENDORFINAS

- Chocolate amargo
- Alimentos con **ácido fólico**: espinacas, brócoli
- Alimentos con **vitaminas del complejo B**: almendras, cereales de grano entero, pescados, queso
- Alimentos con **vitamina C**: guayaba, cítricos, fresa, kiwi
- Alimentos con **triptófano**: pollo, leche, queso

El triptófano ayuda a que las endorfinas se eleven

Las **vitaminas y minerales** son necesarias para transformar los aminoácidos en endorfinas



CARBOHIDRATOS COMPLEJOS

- Dan energía por más tiempo pues su digestión es más lenta:
- Pan integral
 - Avena
 - Cereales integrales para desayuno
 - Arroz integral

Cuando estés **estresado** modera el consumo de:



Cafeína



Alcohol



Bebidas energizantes



+Tips

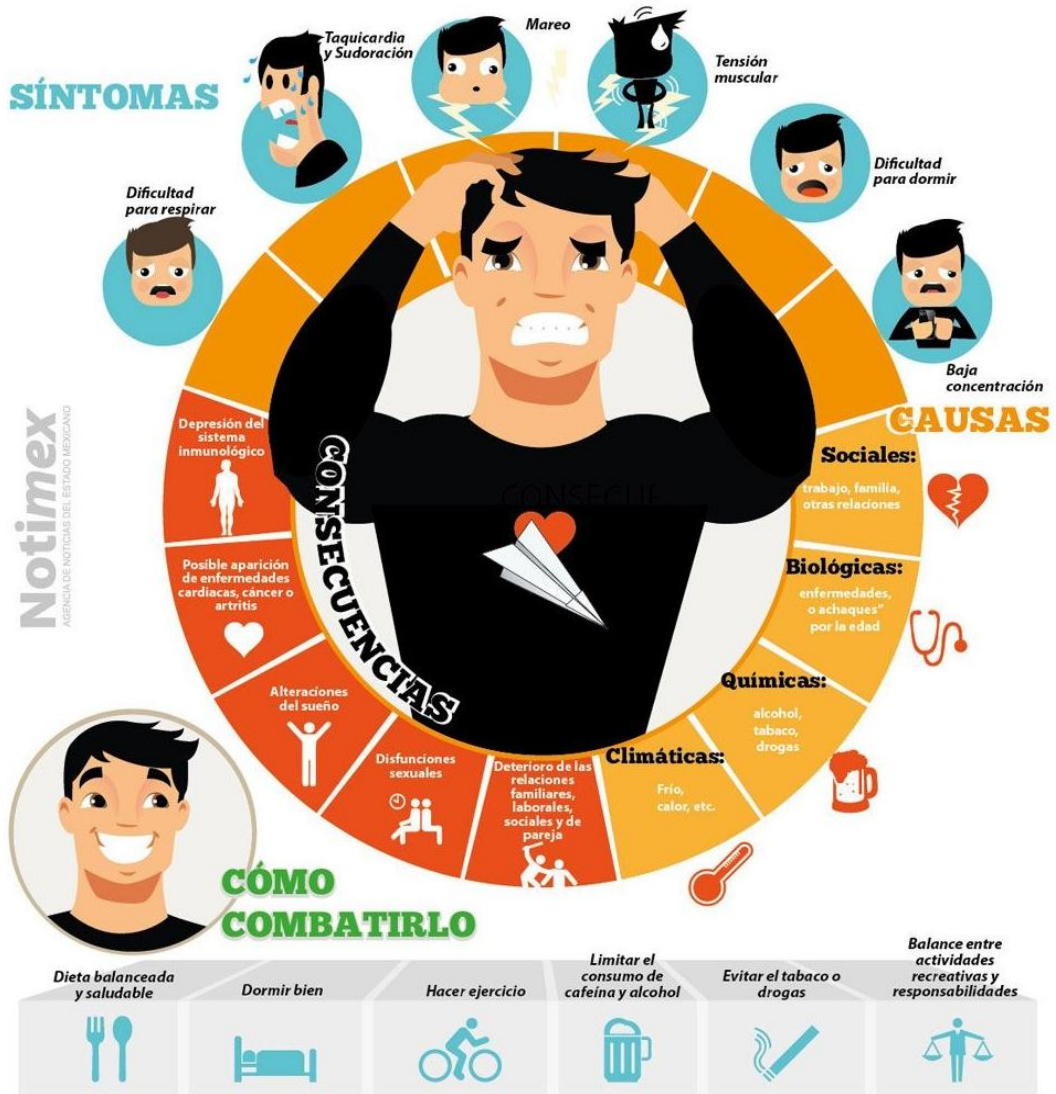
Hidratar y mantener tu cuerpo activo es básico, mantente hidratado con 8 vasos de agua y 45 min. de ejercicio diariamente



Ocasiona enfermedades graves

DAÑOS DEL ESTRÉS

¿Siente demasiada tensión emocional? ¿No duerme bien preocupado por el trabajo o tareas escolares? ¿Come de prisa porque está demasiado ocupado? Entonces padece de estrés, que es la respuesta del cuerpo a condiciones externas que perturban el equilibrio emocional de la persona. En niveles bajos es benéfico porque motiva a ser más productivo, pero en exceso causa importantes daños físicos y psicológicos



Referencia: Pinterest-Desgaste Laboral

lo que pasa en tu cuerpo cuando tienes **estrés**



elherbolario.com
REVISTA DIGITAL Y ECOTIENDA



tu cuerpo interpreta que estás en una situación de **peligro**, ya sea en el ámbito físico o emocional, por una amenaza real o irreal y se prepara para cualquier peligro.



tu cerebro ordena la producción de **neuropsina**, una proteína que pone en marcha las reacciones químicas derivada del estrés.



las glándulas suprarrenales comienzan a segregar **adrenalina** y **noradrenalina**, que aumentan el ritmo cardíaco y la presión arterial, aceleran la respiración y aumentan los niveles de azúcar en el organismo preparándolo para un consumo extremo de glucosa.



las glándulas suprarrenales segregan también **cortisol**, que se encarga de aumentar los niveles de azúcar en sangre para asegurar que el cuerpo tenga energía suficiente y a la vez **provoca que el sistema inmune se "adormezca"** para "ahorrar recursos inmunológicos" y dar una respuesta eficaz ante la amenaza.



se **acelera la respiración** porque ante un peligro necesitamos oxígeno rápidamente para poder producir gran cantidad de energía. En cambio, a la larga, con una respiración rápida y entrecortada en realidad obtenemos menos oxígeno, lo que produce sensación de fatiga, acidosis del pH de la sangre, angustia, déficit de memoria, etc.



aumenta la presión sanguínea y el ritmo cardíaco con la intención de hacer llegar más cantidad de sangre oxigenada a los músculos para asegurar una respuesta motora potente.



el organismo desvía la sangre oxigenada hacia zonas que supone que han de dar una respuesta urgente y potente, como el corazón, por lo que **el aporte de sangre oxigenada a la piel se reduce**, y se suele producir palidez y picores, sequedad, psoriasis, acné...



los músculos se tensan preparándonos para una respuesta motora rápida y potente, y a la larga esta situación produce malas posturas (posturas defensivas), dolor y lesiones.

sentidos alerta:
la vista y el oído se agudizan y el tacto se vuelve más sensible, lo que a la larga produce malestar emocional y agotamiento psicológico.



8 Formas de Reducir el Estrés

Todos nos sentimos estresados en algún momento. De hecho, el **34%** de las personas afirma que la principal fuente de estrés es su trabajo.* Entre otras fuentes de estrés se incluyen los problemas de dinero (**30%**) y de salud (**17%**).* Si bien hay personas a las que lo más mínimo las aterra, otras mantienen la tranquilidad independientemente de la gravedad del hecho. A continuación se detallan algunas formas de mantener el equilibrio cuando el estrés nos pone en situación de pánico.

* Fuente: Fitbit Simple

1 Haga ejercicio

Se ha demostrado que hacer ejercicio moderado regularmente reduce el estrés y nos hace más resistentes a éste.

2 Diviértase

Las personas que hacen deporte u otras actividades de ocio tienen niveles de cortisol y presión arterial más bajos.

3 Elija cómo reaccionar

En cada situación tenemos una elección: podemos dejar que el estrés nos consuma, o bien podemos verla como un nuevo desafío y enfocarnos en los aspectos positivos. Para nuestra salud física y mental, es mejor optar por lo segundo.

4 Relájese sabiamente

En lugar de distraerse frente al televisor, salga a caminar, haga yoga o póngase a bailar en la sala de estar.

5 Duerma

Trate de dormir entre 7 y 8 horas por la noche. Si no es posible, tome una siesta de 10 minutos durante el día; de ser más prolongada, podría perturbar el ciclo del sueño.

6 Respire

En los momentos de estrés tendemos a respirar de forma rápida y superficial. Trate de concentrarse en su respiración y de respirar de forma más prolongada y profunda.

7 Preocúpese... pero sólo 10 minutos

Ponga un temporizador para fijar un tiempo límite a su preocupación. Piense en todos los resultados positivos posibles de la situación. Una vez transcurrido el tiempo, olvídense y visualice lo positivo.

8 Ponga las cosas en perspectiva

A veces las cosas que más nos estresan no tendrán importancia dentro de cinco años. Adopte una perspectiva global que le ayude a ver la dimensión real de las cosas.



VIDEOS DE APOYO

Para efectos de visualización, los videos pueden ser apreciados en:



Síndrome del *Burn-Out* (Consecuencias)

<https://www.youtube.com/watch?v=STNiWUMSfZI&feature=youtu.be>



Ejercicios para disminuir el estrés

<https://www.youtube.com/watch?v=Sgd284eh8io>

Bibliografía:

Recuperado de: <https://es.pinterest.com/>

ANEXO IV

Folleto con información del Síndrome de Desgaste Laboral

Recuerda:

¿Cómo reducirlo?



Reduce el estrés laboral

- Fija prioridades.
- Conoce tus responsabilidades.
- Busca ayuda cuando la necesites.
- Ejercítate frecuentemente.
- Exigir una carga de trabajo razonable.



Síndrome de Desgaste Laboral

¿Qué es y cómo evitarlo?



Referencia: Consultar tesis de María Teresa Morales Soberanis URL

Síndrome de Desgaste Laboral

¿Qué es?

Es la presencia prolongada de estrés en el organismo ante los factores estresantes emocionales e interpersonales que se presentan en el lugar de trabajo,

Este síndrome es la forma crítica en la que el organismo puede responder ante una exposición constante a situaciones estresantes.



¿Cómo reducir el estrés laboral?

Clases-Yoga.org

Reir y jugar



Es importante mencionar que este síndrome se manifiesta principalmente en personas que se dedican a labores asistenciales (o de ayuda). Sin embargo, actualmente el Síndrome de Desgaste Laboral se relaciona con trabajos de distintos ámbitos y no sólo con profesiones de ayuda.

Algunos consejos

8 Tips para hacer frente al Desgaste

Te damos algunos consejos para evitar el síndrome "Burnout".

- Haz un listado de todas tus actividades y divídelas en periodos de tiempo. Poco a poco verás cómo aprovechas mejor cada minuto.
- Reflexiona sobre tus problemas y en lugar de acrecentarlos, busca la manera de solucionarlos.
- Aprende a decir "NO" para evitar excesos de compromisos u obligaciones innecesarias.
- Si tienes la posibilidad de delegar, hazlo tanto como sea posible. Esta es una manera de quitarte algunas obligaciones y darte un respiro.
- Cuando finalices cada gran proyecto, ¡¡CELÉBRALO! dándote un merecido descanso.
- Comparte más tiempo con tu familia y tus amigos que no forman parte de tu círculo de trabajo, esto es realmente bueno para renovarte.
- NO laves trabajo a tu casa, debido a esto no te permites distraerte ni relajarte.
- Concéntrate en el esfuerzo, no en los resultados, no siempre tu gestión será exitosa, pero lo importante es lo mucho que trabajaste en ello.

