

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

**"DIAGNÓSTICO DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN FUNDEMI TALITA KUMI, UBICADO EN SAN PEDRO CARCHÁ, A.V."**  
TESIS DE GRADO

**BETZY AMARILIS CORDERO PAZ**  
CARNET 21170-09

SAN JUAN CHAMELCO, ALTA VERAPAZ, ABRIL DE 2016  
CAMPUS "SAN PEDRO CLAVER, S . J." DE LA VERAPAZ

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

**"DIAGNÓSTICO DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN FUNDEMI TALITA KUMI, UBICADO EN SAN PEDRO CARCHÁ, A.V."**

**TESIS DE GRADO**

**TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES**

**POR  
BETZY AMARILIS CORDERO PAZ**

**PREVIO A CONFERÍRSELE**

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

**SAN JUAN CHAMELCO, ALTA VERAPAZ, ABRIL DE 2016  
CAMPUS "SAN PEDRO CLAVER, S . J." DE LA VERAPAZ**

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

RECTOR: P. EDUARDO VALDES BARRIA, S. J.

VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO

VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: ING. JOSÉ JUVENTINO GÁLVEZ RUANO

VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.

VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS

SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

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

DECANA: MGTR. MARIA HILDA CABALLEROS ALVARADO DE MAZARIEGOS

VICEDECANO: MGTR. HOSY BENJAMER OROZCO

SECRETARIA: MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY

DIRECTORA DE CARRERA: MGTR. GEORGINA MARIA MARISCAL CASTILLO DE JURADO

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

MGTR. MONICA PATRICIA MORALES LEONARDO

## **REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN**

MGTR. JULIO ANTONIO CARTAGENA WILHELM

San Juan Chamelco, Alta Verapaz Noviembre 12 de 2015

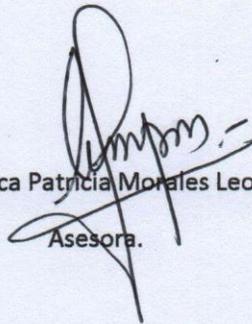
Señores

Consejo Facultad de Humanidades

Presente

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes para someter a su consideración el informe final de la tesis **"Diagnóstico del síndrome de burnout en una fundación de desarrollo y educación para la mujer indígena, ubicada en San Pedro Carchá A. V."**, de la estudiante **Betzy Amarilis Cordero Paz**, con carné No. **2117009**, de la licenciatura en Psicología Industrial/ Organizacional.

He revisado el mismo y considero que llena los requisitos metodológicos y de contenido que exige la facultad de humanidades para trabajos de esta naturaleza por lo que solicito sea revisado y se le otorgue la aprobación respectiva.



Mgtr. Mónica Patricia Morales Leonardo

Asesora.



### Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante BETZY AMARILIS CORDERO PAZ, Carnet 21170-09 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL (PD), del Campus de La Verapaz, que consta en el Acta No. 05807-2016 de fecha 4 de abril de 2016, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

**"DIAGNÓSTICO DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN FUNDEMI TALITA KUMI, UBICADO EN SAN PEDRO CARCHÁ, A.V."**

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 13 días del mes de abril del año 2016.



*Irene Ruiz Godoy*

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

## AGRADECIMIENTOS

Sin duda este es el fruto del esfuerzo que a lo largo de estos años solo mi fuerza interior reconoce, las dificultades que se me presentaron me han ayudado a ser mejor profesional y quienes han tomado un papel muy importante merecen mi sincero agradecimiento. A la Universidad y docentes, algunos más que otros, contribuyeron con el desarrollo de mi carrera y también como persona. Gracias por las lecciones, consejos y animarme más cuando mi vida cambiaba y formaron parte de ese cambio; llevo parte de su experiencia en mi vida.

Del mismo modo debo agradecer a la Institución que me permitió hacer esta investigación, que por iniciativa tuve el deseo de conocer sobre este síndrome poco conocido en la región; gracias por tener la disposición durante todo el proceso de intervención.

Y no me olvido de las personas que de alguna forma me orientaron y apoyaron en el proceso de investigación y el transcurso de esta especialidad, cada granito de ánimo me llevó a la culminación de esta etapa. Gracias por su amistad y confiar en mí.

## DEDICATORIA

Cada etapa de mi vida se ha marcado mucho por la dicha de tenerlo en mí y no tengo gozo más grande que dedicarle mi esfuerzo completo al ser Supremo de quien todo es y tiene formas misteriosas de hacer las cosas y poner todo a su tiempo en momentos exactos, la certeza es que todo lo que hago bien es para su gloria y honra.

Cuando estuve a punto de dejarlo todo de lado la única persona que me inspiró a seguir adelante fue mi ángel, el motor de mi vida. Mi hija, a ella que aún sin nacer me llenaba desde antes de alegría y desde entonces cada día mi vida es mejor. Para ti es este esfuerzo; porque debes saber que no existe impedimento para llegar y superar las metas que nos proponemos, debes ser mejor cada día, hacer bien y con amor lo que te propones en la vida. Y como mis papás me enseñaron, todo lo que se inicia se debe terminar bien hecho, por eso con todo orgullo escribo que termino esta carrera más no se acaba aquí.

## ÍNDICE

Contenido	Página
RESUMEN.....	3
I. INTRODUCCIÓN.....	4
1.1 Estrés laboral .....	14
1.2 Factores estresantes en el trabajo.....	17
1.3 Efectos y consecuencias del Estrés laboral.....	18
1.4 Relación entre Estrés y Burnout.....	22
1.5 Síndrome de Burnout.....	22
1.6 Consecuencias del Síndrome de Burnout.....	25
1.7 Medidas de prevención .....	26
1.8 Profesiones propensas a sufrir Burnout.....	28
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	31
2.1 Objetivo general.....	32
2.2 Objetivos específicos.....	32
2.3 Alcances y límites.....	33
2.4 Aporte.....	33
III. MÉTODO.....	35
3.1 Sujetos.....	35

3.2 Instrumento.....	35
3.3 Procedimiento.....	37
3.4 Tipo de investigación diseño y metodología estadística.....	38
IV. PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS.....	39
V. DISCUSION.....	49
VI. CONCLUSIONES.....	54
VII. RECOMENDACIONES.....	56
VIII. REFERENCIAS.....	57
IX. ANEXOS.....	61
9.1 Ficha Técnica del Instrumento .....	61
9.2 Maslach Burnout Inventory.....	62

## RESUMEN

El objetivo principal de esta investigación fue realizar el diagnóstico del síndrome de burnout para identificar los niveles de agotamiento en el personal administrativo y docente de una fundación dedicada al desarrollo y educación de la mujer indígena ubicada en San Pedro Carchá municipio de Alta Verapaz.

La metodología que se utilizó para esta investigación fue de tipo descriptiva, porque según Achaerandio (2000), una investigación descriptiva es la que estudia, interpreta y refiere lo que aparece. Con 18 sujetos de estudio entre ellos mujeres y hombres de los diferentes puestos. Los instrumentos que fueron utilizados como herramienta para recolectar la información necesaria para esta investigación fue el Maslach Burnout Inventory, que mide en sub escalas el cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal, de forma autoaplicada permitiendo que cada persona analizara su respuesta ante su realidad sin presión alguna.

En conclusión, se determinó que según la propuesta de Maslach, el síndrome de burnout está presente cuando las escalas de cansancio emocional y despersonalización son altas y la realización personal es baja; no obstante los resultados de esta investigación muestran que no existe síndrome de burnout en los puestos administrativos ni docentes de la fundación para el desarrollo y educación de la mujer indígena.

Como recomendación se ha sugerido dar a conocer al personal de la institución los síntomas y riesgos del síndrome de burnout, así como las consecuencias que puede ocasionar de no tomar las medidas necesarias. Involucrando al personal en esta iniciativa para implementarlo en la cultura de la institución.

## I. INTRODUCCIÓN

Tanto las Instituciones lucrativas como las no lucrativas en la generalidad del entorno están enfocadas a contar con servicios al público con el fin de generar beneficios para la sociedad; la mala administración del tiempo en las mismas labores puede tener consecuencias graves, tanto económicamente para la institución como en lo personal a cada miembro de la organización; algunas de las causas se ven reflejadas en el fenómeno del Burnout o también llamado desgaste ocupacional o también, síndrome de estar quemado por el trabajo; catalogado como trastorno adaptativo según el DSM IV- R y CIE-10 en el eje I relacionado al trabajo; entre las características de este síndrome se puede mencionar la irritación para con los clientes, así como generar un ambiente incómodo entre los mismos compañeros de labores; estas características se pueden arraigar a un sobre cargo de funciones o malas condiciones de trabajo, que generará irritación en la persona de manera inconsciente y que a su vez puede provocar estrés laboral. De esta manera llevará al colaborador al extremo del síndrome de burnout si en caso este mismo no puede manejar los diferentes síntomas que el estrés causa en la salud de los colaboradores. Estudios sobre este tema son escasos en Alta Verapaz; ya que por la naturaleza de este mismo no es considerado como relevante por los empresarios alta verapacenses, a pesar de que es un síndrome relacionado de manera muy cercana con las exigencias del ámbito laboral y el estilo de vida que este mismo implica, los empresarios, gerentes, directores y demás lo toman apresuradamente llevando ciertos casos al despido. Una de las razones por las que se realiza esta investigación es para ir creando antecedentes que permitan evitar estas situaciones.

Los síntomas de este fenómeno pueden llegar a afectar la salud organizacional; inquietando a clientes internos como externos, en cuanto a satisfacción y clima organizacional, todas las organizaciones son vulnerables a que sus colaboradores sufran este trastorno;

principalmente en las áreas como salud, docencia o alguna profesión afín a la atención al público, por lo que la siguiente investigación tiene lugar en la Fundación para el Desarrollo y Educación de la Mujer Indígena, organización que brinda servicios de educación y desarrollo económico con proyectos donde los colaboradores deben interactuar constantemente con sus clientes. El objetivo general de la investigación es realizar el diagnóstico del síndrome de Burnout en la fundación, siendo el personal administrativo y docente los sujetos de estudio para lograr determinar los niveles de afectación en el personal de la sede central de esta institución.

En Guatemala se han realizado varias investigaciones relacionadas con el síndrome de burnout; contextualizadas según las necesidades de las instituciones de quienes han encontrado la necesidad de estudiarlo.

En el estudio realizado por Alvarado (2014) en su tesis de estudio Relación entre el síndrome de burnout y la actitud de servicio al cliente en los trabajadores de una empresa comercial; cuyo objetivo fue determinar la relación estadísticamente significativa al nivel de 0.05 entre el Síndrome de Burnout y la actitud de servicio al cliente en los trabajadores de una empresa comercial, utilizó una muestra de estudio para la investigación la que consistió en 50 colaboradores. Entre las principales conclusiones se logró identificar la relación existente entre el Síndrome de Burnout y la actitud de servicio al cliente de los trabajadores de una empresa comercial presentando una correlación negativa estadísticamente significativa al nivel de 0.05 en la cual se muestra que conforme el Síndrome de Burnout del colaborador llega a ser menor, su actitud de servicio al cliente mejora; ya que mientras el individuo manifiesta altos niveles de Burnout, la actitud que refleja al momento de servir a los clientes es deficiente. Así mismo se logró determinar que tanto la jornada laboral como la antigüedad de los trabajadores no tienen una relación estadísticamente significativa al nivel de 0.05. Es por ello que se concluye que

ninguna de las dos llega a influir directamente en el Síndrome de Burnout que un trabajador puede llegar a desarrollar o que afecte su actitud al momento de atender a los clientes por tanto las primeras recomendaciones de su investigación fue que las organizaciones diseñaran e implementaran un programa que prevenga el Síndrome de Burnout enfocado específicamente en el área de servicio al cliente para mantener a los colaboradores con una actitud positiva al momento de desempeñar sus tareas diarias.

De igual manera Pojoy (2014) en su tesis de grado Nivel del síndrome de burnout (desgaste profesional) en maestros de educación de nivel medio que trabajan jornada matutina y vespertina cuyo objetivo de estudio fue medir el nivel de desgaste profesional que manejan los maestros de educación de nivel medio que tienen jornada matutina y vespertina; con una muestra de estudio de seis centros educativos con jornadas dobles con un total de cuarenta y tres sujetos de estudio, de lo que concluyo en su investigación que ningún sujeto evaluado obtuvo una puntuación de nivel alto en las sub escalas de agotamiento emocional y despersonalización, por lo que se descarta el diagnóstico del Síndrome de Burnout. Se considera, que los maestros tienen días donde se encuentran bien y otros días se sienten agotados, pero con la capacidad para poder recuperarse, y a su vez se encuentra satisfacción con su trabajo, les gusta lo que hacen diariamente y los mantiene positivos. En el nivel de Realización personal, de acuerdo a los resultados obtenidos en la aplicación de la escala de Maslach para el diagnóstico del síndrome de Burnout en los maestros de educación de nivel medio que tiene jornada matutina y vespertina, se registra en general un nivel alto, lo que hace que al realizar sus funciones adecuadas y mantener relaciones interpersonales satisfactorias con sus compañeros de trabajo se sentirán completamente realizados laboralmente, y su desempeño estará marcado por la satisfacción. Para lo que recomienda incentivar de forma respectiva en actividades recreativas, cognoscitivas y en el

desarrollo de habilidades manuales que les permita a los maestros realizar diariamente para ejercer su profesión sin llegar a caer en la rutina, tener desgano o una monotonía que impida realizar su labor como docentes en el compromiso de educar y formar. Así como dar a conocer a las autoridades educativas los riesgos que el síndrome de Burnout puede llegar a provocar si no se toma medidas tempranas que lleguen a perjudicar al docente en su trabajo.

Cabe mencionar que Sagastume (2013) en su tesis síndrome de burnout en el personal de enfermería del departamento de emergencia de adultos del hospital general San Juan de Dios de Guatemala cuyo objetivo de estudio fue determinar si existían signos y síntomas del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del departamento de emergencia de adultos del Hospital General San Juan de Dios de Guatemala y como muestra para el estudio fue del 30% del personal, haciendo un total de 33 personas; la principal conclusión que la autora estableció fue que hay existencia de signos y síntomas psicósomáticos. No obstante, el 46% siempre siente que tiene capacidad para realizar todas las actividades que su trabajo requiere, lo que les convierte en un grupo potencial de riesgo, para padecer complicaciones trascendentales inherentes al Síndrome de Burnout. Y la recomendación fue que las autoridades del Hospital gestionaran y coordinara con la jefatura del departamento clínico de emergencia de adultos y el apoyo de la investigadora, la socialización de los resultados del presente estudio, a manera de lograr que se establezcan estrategias de afrontamiento dirigidas al personal de enfermería.

De manera que cuando Echeverría (2013) hizo su investigación de tesis sobre Síndrome de burnout en maestros de educación primaria; tuvo como objetivo identificar si los maestros de educación primaria padecían el síndrome de burnout para lo que tuvo una muestra de 170 maestros del ministerio de educación en reglón presupuestario 011 en escuelas urbanas de Quetzaltenango como conclusión de su estudio tuvo que quienes llevan más de diez años de

servicio docente padecen ciertos síntomas y que debido a las escalas bajas en los factores evaluados tienen tendencia a padecer el síndrome de burnout para lo que recomienda implementar en el área educativa estrategias de información a los docentes sobre este síndrome, a través de conferencias, charlas y talleres, con ejemplos y vivencias concretas donde ellos puedan conocer y reconocer los signos y síntomas desde su inicio.

Rodríguez (2013) decidió investigar para su tesis de grado la incidencia del síndrome de burnout en un grupo de docentes de un centro educativo privado de la Ciudad de Guatemala que tuvo como objetivo establecer el índice del Síndrome de Burnout en un grupo de docentes de una institución educativa privada para lo que tomó una muestra de 58 sujetos; 37 docentes de nivel básico y diversificado y 21 que imparten cursos a tiempo completo en quinto y sexto grado de primaria; al finalizar su investigación concluyó que el 67% de su muestra presenta síntomas del síndrome y de ellos el 55 % de la población presenta un índice alto de Burnout, por lo que manifiestan sintomatología de la tercera fase del Síndrome, por tanto están en peligro de pasar a la cuarta fase o última de evolución del Burnout por lo que recomienda de forma general incorporar al pensum de estudios de la profesión docente el desarrollo de habilidades de autocuidado, resolución de conflictos y manejo del estrés laboral con el objetivo de prevenir la aparición del Síndrome de Burnout.

Así como Castro (2012) realizó un estudio determinado "Influencia del clima laboral en el síndrome de burnout" (estudio realizado en una empresa de producción de la ciudad de Quetzaltenango) cuyo objetivo de investigación fue determinar la influencia del clima laboral en el Síndrome de Burnout en los colaboradores del área administrativa de una empresa de producción de la ciudad de Quetzaltenango. La muestra de estudio fue de 50 colaboradores comprendidos entre 20 a 60 años de edad, de ambos sexos aunque con prevalencia masculina al

finalizar la investigación la autora concluyo que el personal se siente bien con el trabajo que desempeña, sin embargo existe un 27% de los colaboradores que califican entre Regular y Malo, aspectos como la distribución de funciones, la falta de incentivos no necesariamente monetarios y la falta de ventilación en el área de trabajo aspectos que les afectan y esto hace que los resultados tengan variaciones. Para lo que recomendó aplicar el programa propuesto por en su tesis, mantener el clima organizacional actual y ampliarlo a las diferentes áreas; así como considerar brindar capacitaciones y analizar los diferentes tipos de motivación en los colaboradores.

Por su parte Pivaral (2011), realizó una investigación de tipo descriptivo correlacional, con el objetivo de determinar si existe correlación entre el síndrome desgaste profesional y la satisfacción laboral de los empleados del área administrativa de una empresa dedicada a la venta de bicicletas, utilizando el cuestionario de Burnout de Arias (2007) que de forma auto aplicada mide el cansancio y desgaste profesional en el trabajo, se realizó el estudio con una muestra de 30 personas del área administrativa. Concluyó que no se encontró correlación al nivel de 0.05 entre el síndrome de desgaste profesional y la satisfacción laboral de los empleados del área administrativa de la empresa dedicada a la venta de bicicletas con la que se trabajó para la investigación. Derivado de lo anterior, recomendó a la Gerencia General crear un plan de acción para incrementar la satisfacción laboral, proponiendo actividades recreativas, deportivas y culturales, ya sea dentro o fuera del horario establecido para fortalecer las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo para que éstos, mantengan una actitud positiva.

Jiménez (2009) en su tesis El nivel de síndrome de burnout en los trabajadores de la gerencia financiera del Organismo Judicial de Guatemala, utilizó como sujetos de estudio a un universo de 79 trabajadores, de diferente género, clase social, edad y estado civil. El objetivo general de la investigación fue determinar el nivel de burnout existente en los trabajadores de la Gerencia

Financiera del Organismo Judicial de Guatemala; El tipo de investigación aplicada fue la descriptiva, en el desarrollo de la investigación se menciona que este síndrome, no sólo se produce por sobrecarga laboral, sino puede deberse también a un manejo inadecuado del tiempo. Con todos los datos obtenidos, comprobó que los trabajadores de la Gerencia Financiera del Organismo Judicial, manejan un nivel promedio de Burnout.

Por su parte Arriaga (2008) realizó una investigación descriptiva exploratoria con el plan de identificar el nivel de Síndrome de Burnout (Quemado) que presenta el personal que labora en una empresa de Bienes Raíces. Para el desarrollo de esta investigación se utilizó un grupo de trabajadores de una empresa de bienes raíces, ubicada en la ciudad de Guatemala, contando con una población total de 56 colaboradores de género masculino y femenino. El instrumento a utilizar fue el Cuestionario de Burnout Arias (en prensa, 2007) es de forma auto aplicada. En conclusión, las personas que llevan de cuatro a cinco años de trabajo en la empresa son más propensas a un nivel más alto que el resto que lleva menos tiempo, pero no más allá del promedio. Se recomienda distribuir materiales de apoyo a todo el personal de la organización y explicarles como podrán enfrentarlo o evitarlo a nivel individual.

Estas solo son algunas investigaciones que se han realizado a nivel nacional, a continuación se resumen algunas otras a nivel internacional, las cuales aportan información importante para la psicología industrial.

Silbiger y Pines (2014), realizaron un estudio en Beer-Sheva, Israel enfocados en una empresa multinacional. Los objetivos de la investigación fueron demostrar la relevancia del Síndrome de Burnout de los expatriados, la diferencia entre el estrés y el síndrome, y por último el papel desempeñado por la importancia percibida de trabajo de los expatriados. El estudio estuvo

conformado por 233 expatriados israelíes que respondieron a un cuestionario. Los resultados muestran un nivel alto de estrés y un Síndrome de Burnout de nivel bajo. La regresión jerárquica mostró que la importancia de dicho estudio, moderó el efecto del estrés sobre el Síndrome de Burnout marcando diferencias entre el estrés y el síndrome, lo que se relacionó negativamente con el Burnout y positivamente el estrés. Como resultado hicieron recomendaciones como dar capacitaciones y mejorar la comunicación entre ambas vías.

Silva y colaboradores (2014) realizaron una investigación la cual pretende como objetivo establecer la relación entre factores psicosociales negativos y el síndrome de burnout en el personal sanitario de Florencia (Caquetá, Colombia), 2012. Participaron 300 sujetos de cuatro instituciones de salud de Florencia; las conclusiones del estudio fueron que se evidenció una prevalencia clásica del síndrome de burnout; la principal dimensión afectada fue la realización personal. Los factores psicosociales negativos asociados requieren estrategias para fomentar un cambio en la satisfacción y la motivación, acompañados de una intervención psicológica y motivacional que promueva un ambiente saludable amparado con una política de estímulos y satisfactores laborales, a partir de la estrategia de la psicología positiva. Se recomendó analizar este fenómeno en función de otras variables para mejorar el clima organizacional, así como implementar estrategias preventivas para combatir las fuentes de estrés.

Aranda (2011) concreta en su investigación el síndrome de burnout o de quemarse en el trabajo que un conflicto en la salud de los profesionales cuyo objetivo fue presentar las diferentes herramientas para medir el síndrome de burnout como caracterizar los síntomas del mismo; obteniendo datos de la organización mundial de la salud y de los autores de las diferentes herramientas psicométricas de burnout y algunas de las profesiones sensibles a ser afectadas; concluye que es una enfermedad moderna, consecuente al estrés crónico de tipo laboral al que es

expuesto todo trabajador. Se dice síndrome ya que reúne una serie de signos y síntomas patológicos para ser considerado como tal. Las cifras sobre su presencia son realmente preocupantes y hasta alarmantes; tomando en cuenta que el síndrome de burnout afecta también la calidad de vida familiar recomienda identificar los factores causantes de este problema de salud, así como introducir medidas de prevención y/o de tratamiento a quienes lo requieran.

Martínez (2010) quien investigo el síndrome de burnout; evaluación conceptual y estado actual de la cuestión, realizada en España; explica que en síntesis, “actualmente se aplica el síndrome de Burnout a diversos grupos de profesionales que incluyen desde directivos hasta amas de casa, desde trabajadores en los ámbitos sociales hasta voluntarios de organizaciones del tercer sector; y se acepta que el síndrome es el resultado de un proceso en el que el sujeto se ve expuesto a una situación de estrés crónico laboral y ante el que las estrategias de afrontamiento que utiliza no son eficaces.” Dado que los sujetos son únicos las estrategias pueden ser las erróneas. Así mismo expone cinco modelos de diferentes autores que describen el síndrome de burnout entre ellos el Modelo de Competencia Social de Harrison (1983), el Modelo de Pines (1993), el Modelo de Cherniss (1993) y el Modelo de Thompson, Page y Cooper (1993). De manera que hace una comparación entre la funcionalidad de los diferentes instrumentos que han sido utilizados en los diferentes modelos, el análisis identifica las diferentes resoluciones que encuentran los diversos métodos, en el que los enfoques aunque inician con un mismo objetivo en su transcurso se determina que la solución al síndrome debe ser por un terapeuta o con la resolución de conflictos según los resultados. Como recomendación expone que como el programa propuesto, se debería hacer hincapié en disminuir los síntomas de depresión como primer paso de la intervención del Síndrome de Burnout.

Guerrero (2005) determina que el estrés es el origen del 50% de las bajas laborales en la Unión Europea. Burnout es un término anglosajón cuya traducción más aproximada es “estar quemado por el trabajo”, desgastado y exhausto. Ha de entenderse como una respuesta al estrés crónico causado por las relaciones entre los usuarios de los servicios asistenciales y los profesionales que los atienden. Desde el ámbito de la psiquiatría, los problemas psicológicos propios del contexto laboral no han recibido suficiente atención aunque numerosos autores a lo largo de los últimos años los han analizado y han defendido la necesidad de investigarlos; como estrategias de prevención e intervención. Álvarez y Fernández clasifican en dos categorías los distintos estudios revisados en su trabajo sobre la prevención y el tratamiento del burnout. La primera corresponde a la prevención primaria; la segunda, correspondiente a la prevención secundaria, engloba los estudios que examinan y comparan las diversas técnicas de intervención: estrategias individuales (técnicas fisiológicas, conductuales y cognitivas) y estrategias de intervención social. Consideraciones finales Los distintos trabajos revisados han puesto de manifiesto que, para explicar la complejidad del síndrome de burnout, éste se ha de enfocar desde una perspectiva amplia, lo que a su vez nos lleva a plantear que la forma más eficaz de abordar la prevención y el tratamiento del mismo es una intervención integral que actúe en las dimensiones individual, social y organizacional. En otros trabajos hemos propuesto el diseño de un programa de intervención psicopedagógica desde el modelo cognitivo-conductual. Su objetivo principal es equipar a los participantes con estrategias de afrontamiento que les permitan mejorar su salud, calidad de vida laboral y comodidad personal. La sociedad de la información ha cambiado su modelo y requiere de profesionales que se adapten a los constantes cambios tecnológicos, sociales y culturales.

Con la finalidad de analizar las fuentes de estrés, el síndrome de burnout y actitudes disfuncionales en orientadores de un instituto de enseñanza secundaria en Badajoz, España; Rubio (2003) en su tesis doctoral toma como muestra a 94 orientadores de los cuales solo obtiene el 69.14% de la participación; valoro el grado de burnout comparando las puntuaciones de otros estudios, principalmente entre resultados americanos con españoles; obtuvo que el 15.4% de su muestra tiene nada de burnout; un 23,1% tiene poco burnout; un 24,6% padecen un nivel medio de burnout y un 18,5% tienen un síndrome alto de burnout; concluyendo que el 36,9% de los orientadores sufren niveles preocupantes de burnout. Así mismo considera en su investigación que las variables sociodemográficas no fueron significativamente influyentes en los resultados; compara la relación entre satisfacción laboral y concluye que es estadísticamente comparable y que el diseño experimental integral que fue utilizado para su investigación fue muy eficaz pues le dio una perspectiva amplia del síndrome de burnout.

Para abarcar los temas relevantes de esta investigación es necesario hacer referencia a algunos autores sobre los planteamientos al respecto.

### 1.1 Estrés laboral

Cuando se estudia el estrés se percata que gracias a él, el ser humano ha sobrevivido durante siglos; es precisamente el factor de sobrevivencia el que pone en acción el elemento estresante y fue Selye (1935) que lo estudio por primera vez como tal, denominado desde entonces, el síndrome general de adaptación o como se conoce comúnmente, estrés. Que es la respuesta de adaptación al organismo frente a situaciones desfavorables; esporádicas o continuas, que puede ser ante una amenaza física o emocional. El autor define tres fases de este síndrome, siendo; la fase de alarma que consiste en la aparición de reacciones físicas más o menos intensas pero

fácilmente perdonables como un aumento de frecuencia cardiaca; seguido de la fase de resistencia o adaptación que consiste en superar la amenaza y volver a la normalidad y por último si la fase anterior no es superada con éxito, surge una fase de agotamiento, donde el organismo ya no dispone de recursos e inicia un desequilibrio, continuo de la aparición de patologías psicosomáticas.

A diferencia de Freud (1905) que hace referencia a la ansiedad y no al estrés de manera que propone tres tipos de ansiedad, siendo; ansiedad ante la realidad, neurótica y ansiedad moral. A pesar de ser términos diferentes hay coincidencias importantes entre los diferentes conceptos que ellos dos proponen. Pero un concepto clave en el estudio del estrés es el denominado Coping o estrategias de afrontamiento; que según el modelo cognitivo del estrés de Lazarus (1984) es cuando un individuo percibe una amenaza en el entorno y se da una situación estresante, pero las técnicas naturales o aprendidas del individuo para afrontar estas situaciones son las mismas llamadas estrategias de afrontamiento que llevarán al buen o mal manejo del estrés en el entorno que se desarrolla; y es este último modelo que mejor se adapta al entorno laboral. De manera que son los factores que rodean al individuo en su puesto de trabajo los que se tomaran como un proceso subjetivo del individuo que según la capacidad de una persona tendrá para buscar un consejo en su entorno ante alguna situación en que pueda desestabilizarlo.

Así mismo Cruz (2013) menciona la relación entre la existencia de estrés positivo (eustrés) con el estrés negativo (distress); puntualizando que el estrés en su inicio no precisamente es, ni debe ser un aspecto negativo para el ambiente de una persona; tomando en cuenta que las estrategias de afrontamiento que cada individuo tenga como capacidad ante la percepción de las situaciones impulsara a superar metas y movilizarse en los diferentes ámbitos. Cuando el individuo se ve capaz de afrontar la situación estresante se percibe como eustrés; cuando se

perciben situaciones amenazantes o problemáticas en las que la persona no se sienta capaz de afrontar la situación se denomina distrés. Cruz complementa la perspectiva de Selye cuando dice que la completa libertad del estrés es la muerte; al decir que es tan malo para la salud demasiado estrés como poco estrés, ya que se necesita un estímulo para la actividad. Entendiendo que se deben desarrollar competencias para equilibrar la dinámica que el hábitat actual exige a las personas y en especial en el entorno laboral.

Por su parte Fernández (2013) menciona al estrés como la nueva enfermedad de la civilización, puesto que se percibe como amenazante o de demanda incrementada, las personas son más propensas a estresarse debido al ritmo de las actividades sociales y los roles laborales que desempeñan; y cita a Acosta que en 2006 refiere que existen dos tipos de factores que producen estrés; siendo externos; como la familia, el trabajo, temor y problemas económicos. Y los factores internos haciendo referencia a síntomas del organismo propios de alguna enfermedad tomando en cuenta los fisiológicos como psicológicos. De la misma forma separan el estrés físico; refiriéndose a lo que produce una enfermedad o estado del cuerpo; con el estrés mental, donde se refiere a las angustias de tipo afectivo, económico o profesional.

Ramos (2014), para el colegio de psicólogos de Madrid, con el fundamento de varios estudiosos como Peiró e Ivancevich ha sugerido que el estrés debe estudiarse desde una perspectiva colectiva; ya que los trabajadores serán sujetos a una misma fuente de estresores, con la finalidad de encontrar no solo fuentes y vivencias colectivas sino estrategias de coping; de manera que se pueda contextualizar según la cultura de la organización y crear fuentes alternativas de solución ante situaciones de estrés para la productividad y mejor rendimiento del personal.

## 1.2 Factores estresantes en el trabajo

Cuando se habla de los posibles factores que puedan estresar el clima institucional u organizacional se puede tomar en cuenta primero, que es necesario un nivel mínimo de estrés en la actividad laboral para mantener buen ritmo en la funcionalidad y productividad como satisfacción de los trabajadores; Cruz (2013) refiere que lo que causa estrés es la relación entre el factor externo y la respuesta que el individuo le dé. Así mismo señala que suelen ser varios factores los que afectan a un individuo, estos son acumulativos y cada persona es hábil según su percepción, para reconocer en qué etapa e intensidad se encuentra dependiendo de las fases que los diferentes autores proponen. Seguidamente expone que se pueden dar en varias facetas de la vida e incluyen factores sociales y factores individuales o internos y estos mismos se desglosan en varios sub factores

FACTORES SOCIALES	FACTORES INDIVIDUALES O INTERNOS
<p>Modelos de Producción: Estrés tecnológico o tecnoestrés</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecnoansiedad</li> <li>• Tecnofatiga</li> </ul> <p>Condiciones ambientales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruido</li> <li>• Temperatura</li> <li>• Iluminación</li> </ul> <p>La organización del trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La estructura organizativa</li> <li>• Cultura empresarial</li> <li>• Horarios de trabajo <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Trabajo a turnos</li> </ul> </li> <li>• Inestabilidad en el empleo</li> </ul>	<p>Sucesos Vitales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La forma de ser del individuo</li> <li>• Patrones de conducta específicos</li> <li>• Patrón de conducta A (competitivo, ambicioso y dinámico, de carácter agresivo e irritable)</li> <li>• Patrón de conducta B (opuesto al anterior, son relajados y en equilibrio)</li> <li>• Patrón de conducta C (propensos al estrés por ser sumisos y no expresar sus emociones)</li> <li>• Locus de control <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Locus de control externo (no tienen control sobre lo que les sucede)</li> <li>○ Locus de control interno</li> </ul> </li> <li>• Neuroticismo / ansiedad</li> <li>• Los recursos personales</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mal clima laboral</li> <li>• Las políticas de los recursos humanos</li> <li>• Las características del puesto de trabajo <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Cargo de trabajo</li> <li>○ Ritmo de trabajo</li> <li>○ Control y autonomía en la tarea</li> <li>○ Ambigüedad de rol</li> <li>○ Control de rol</li> <li>○ Falta de adaptación al puesto</li> <li>○ Grandes responsabilidades</li> <li>○ Tareas peligrosas</li> <li>○ Profesiones propensas</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La salud</li> <li>• Variables sociodemográficas <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Edad</li> <li>○ Sexo</li> <li>○ Nivel educativo e ingresos</li> </ul> </li> </ul>
---	---

Elaboración Propia, tomado de Cruz (2013)

### 1.3 Efectos y consecuencias del Estrés laboral

Es preciso tener como conocimiento que las causas del estrés no son un único factor; de hecho son varios factores en distintos órdenes para cada persona que se empiezan a presentar los efectos y con consiguiente las consecuencias a estos estresores. Cruz (2013) en base a la información reunida de diversos estudiosos documento los diferentes planos en que las personas se ven afectadas por el estrés laboral desglosadas por consecuencias psicológicas para el trabajador, consecuencias físicas para el trabajador y consecuencias en el entorno trabajador.

CONSECUENCIAS PSICOLOGICAS PARA EL TRABAJADOR		
PLANO	SINTOMAS	TRASTORNOS
Emocional	Explosiones emocionales, mal carácter, irritabilidad, temores, ansiedad, confusión, ánimo variable o mal humor, hipersensibilidad a las críticas.	Depresión Trastornos de ansiedad Trastornos afectivos
Cognitivo	Alteraciones cognitivas en la percepción de la realidad o de sí mismo, problemas para concentrarse, dispersión, dificultad en la toma	Trastornos de la personalidad Fobias

	de decisiones, pensamientos recurrentes, falta de control, desorientación, olvidos.	
Conductual	Alteraciones motores (hablar rápido, temblores, tartamudeo, tics, voz entrecortada), imprecisión al hablar, precipitación al hablar precipitación al hacer las cosas, conducta impulsiva, risa nerviosa, bostezos frecuentes, comer excesivamente o falta de apetito, consumo de tóxicos.	Drogodependencias Trastornos de Alimentación Trastornos sexuales Trastornos del sueño.

Fuente: Cruz (2013)

Así mismo Cruz (2013) consolidó información para redactar los síntomas y consecuencias para la empresa y el contexto en que los efectos del estrés se desarrollan.

CONSECUENCIAS FISICAS PARA EL TRABAJADOR	
Trastornos cardiovasculares	Hipertensión arterial, enfermedades cardíacas
Trastornos gastrointestinales	Úlcera péptica, dispepsia funcional, intestino irritable, colitis ulcerosas, aerofagia, digestiones lentas.
Trastornos endocrinos	Anorexia, hipoglucemia, diabetes, trastornos tiroideos
Trastornos respiratorios	Asma bronquial, hiperventilación, Sensación de opresión en la caja torácica.
Trastornos dermatológicos	Prurito, dermatitis, sudoración excesiva, alopecia, tricotilomanía
Trastornos musculares	Tics, calambres y contracturas, rigidez, dolores musculares, alteraciones en los reflejos musculares (hiperreflexia, hiporreflexia)
Otros	Cefaleas, dolor crónico, trastornos inmunológicos (gripe, herpes, etc.). Artritis reumatoide, fatiga crónica.

Fuente: Cruz (2013)

CONSECUENCIAS EN EL ENTORNO TRABAJADOR	
Entorno familiar y social	Pérdida de relaciones sociales, costes económicos derivados de los problemas de salud, ruptura de las relaciones familiares, mal ambiente en el hogar.
Empresa	Mayor número de accidentes, desperdicio de capacidades de los trabajadores, aumento de costes por denuncias e indemnizaciones, mal ambiente de trabajo, aumento de agresiones verbales o físicas, disminución de la producción y de la calidad de servicio, rotación, bajas por enfermedad, falta de creatividad y resolución de problemas
Sociedad	Pérdida de recursos humanos, falta de iniciativa e innovación, aumento de costes sanitarios, menor calidad de vida,

	disminución de productividad a nivel nacional, costes judiciales.
--	---

Fuente: Cruz (2013)

Pérez (2011) explica las consecuencias del estrés que a nivel general son negativas para el cuerpo; a nivel del sistema de respuesta fisiológica: taquicardia, aumento de la tensión arterial, sudoración, alteraciones del ritmo respiratorio, aumento de la tensión muscular, aumento de la glucemia en sangre, aumento del metabolismo basal, aumento del colesterol, inhibición del sistema inmunológico, sensación de nudo en la garganta, dilatación de pupilas, etc. A nivel del sistema cognitivo: sensación de preocupación, indecisión, bajo nivel de concentración, desorientación, mal humor, hipersensibilidad a la crítica, sentimientos de falta de control, etc. A nivel del sistema motor: hablar rápido, temblores, tartamudeo, voz entrecortada, imprecisión, explosiones emocionales, consumo de drogas legales como tabaco y alcohol, exceso de apetito, falta de apetito, conductas impulsivas, risas nerviosas, bostezos, etc.

Pérez (2011) también describe una serie de trastornos asociados que generan el estrés, que aunque no sean causas desencadenantes a veces se constituye en factor colaborador:

- Trastornos respiratorios: Asma, hiperventilación, taquipnea, etc.
- Trastornos cardiovasculares: Enfermedad coronaria, hipertensión arterial, alteraciones del ritmo cardiaco, etc.
- Trastornos inmunológicos: Desarrollo de enfermedades infecciosas.
- Trastornos endocrinos: Hipertiroidismo, hipotiroidismo, síndrome de Cushing, etc.
- Trastornos dermatológicos: Prurito, sudoración excesiva, dermatitis atópica, caída del cabello, urticaria crónica, rubor facial, etc.
- Diabetes: Suele agravar la enfermedad.

- Dolores crónicos y cefaleas continuas.
- Trastornos sexuales: Impotencia, eyaculación precoz, vaginismo, alteraciones de la libido, etc.
- Trastornos psicopatológicos: Ansiedad, miedos, fobias, depresión, conductas adictivas, insomnio, alteraciones alimentarias, trastornos de la personalidad, etc.

También presenta algunas consecuencias negativas para la empresa siendo:

- Aumento de quejas de los clientes.
- Disminución de la productividad.
- Aumento del absentismo.
- Aumento de los comportamientos de riesgo, por tanto mayor nivel de accidentes.
- Bajo aprovechamiento del tiempo.
- Aumento de costes para la empresa
- Aumento del consumo de alcohol, medicamentos, tabaco

Según el modelo de evaluación de Maslach (1981) se producen tres fenómenos en el individuo, siendo el nivel personal de cansancio emocional, el nivel social de despersonalización y el nivel laboral de reducida realización personal; Gil-Monte (2011) agrega que así como esas consecuencias también se relacionan los cambios de conducta y carácter en los individuos, se ve afectada la salud de las personas, afecta las relaciones sociales, disminuye la motivación por el trabajo y aparecen sentimientos de culpa; este último punto se puede relacionar con la despersonalización de la teoría de Maslach. En la misma propuesta de Gil-Monte explica que cuando la auto percepción de una persona se ve dañada ante su profesión, el individuo puede

entrar en una crisis personal; desatando pensamientos confusos de su labor en la organización, generando estrés.

#### 1.4 Relación entre Estrés y Burnout

Gil-Monte (1991) clasifica en seis categorías de los estresores laborales; siendo la cultura organizacional, la estructura organizacional, el territorio, la tecnología, el liderazgo y el acoso psicológico

El siglo XXI se ha caracterizado por la introducción de la tecnología en la vida laboral y mal utilizada en la vida personal; consecuentemente esto ha afectado los entornos en los que las personas habitamos Romero y García (2008) determinan al estrés y al burnout como las enfermedades profesionales más potenciales de este siglo

A diferencia del estrés el síndrome de burnout jamás será un aspecto bueno para la organización Cruz (2013) sintetiza las características y delimitaciones del síndrome de burnout; de manera que se genera a raíz de la relación entre cliente interno con cliente externo; se da a causa de un mal afrontamiento del estrés por parte del individuo, también hay una clara diferencia con el mobbing o acoso moral en el trabajo con el síndrome de burnout ya que el primero se causa mal intencionadamente violencia psicológica contra un colaborador con el objetivo de conseguir el abandono de la organización o solo minimizar su moral; a diferencia del síndrome de burnout todos los colaboradores son afectados.

#### 1.5 Síndrome de Burnout

El origen del síndrome de burnout es multifactorial, puesto que es un proceso de trabajo extenuante, largas horas laborales, relaciones estresantes entre compañeros, pueden ser algunos

de los factores que pueden producirlo y es Rodríguez (2015) en su artículo agotada de estar agotada puntualiza que se le llama síndrome de burnout a la sensación de agotamiento extremo, apatía y desencanto en relación con la vida laboral; sin embargo, esto afecta otras esferas de la vida, incluyendo la salud física. Suele ser común entre prestadores de servicios y que establecen continuas relaciones personales. Si bien el inicio de este padecimiento es el agotamiento emocional, más tarde evoluciona y se convierte en apatía y luego, ineficiencia laboral.

En la década de los setenta y los ochenta Hitt Ireland, Hoskisson (2013) comentan que se pensaba que el ambiente externo era el determinante primario de las estrategias que las compañías seleccionan para tener éxito. El modelo O/I (organizacional /Industrial) explica la influencia dominante del ambiente externo de las acciones estratégicas de las acciones estratégicas de las empresas. Este mismo especifica que la industria seleccionada para competir tiene mayor influencia en el desempeño de una compañía que las elecciones que los administradores realizan dentro de sus organizaciones. Se cree que el desempeño de una empresa se debe sobre todo a diversas propiedades de la industria que incluyen economías de escala, barreras para entrar diversificación, diferenciación de productos y grado de concentración.

El concepto de desgaste profesional según Gálvez, Moreno y Mingote (2006) en conjunto, procede del estudio del anglicismo burnout. Este término, se traduce literalmente como apagarse, fundirse o agotarse, surge como una metáfora para describir una situación de agotamiento tras un periodo y esfuerzo y dedicación con altas demandas emocionales; debido al mundo cambiante y sus exigencias las personas se ven sometidas largas y extenuantes horas laborales; como muchos lo percibirán; Ha sido común que los investigadores supongan que las actitudes tienen tres componentes: cognición, afecto y comportamiento.

El síndrome de burnout es un reflejo de la mayoría de los ambientes de trabajo actuales; en los últimos años se ha tomado en cuenta la salud del ambiente laboral y Farber (2000) lo expone, ya que la competencia laboral exige intentar producir cada vez mejores resultados al menor tiempo y con los mínimos recursos posibles. A partir de esta realidad, este autor señala cuatro variables importantes para explicar la aparición y el desarrollo del burnout:

- La presión de satisfacer las demandas de otros,
- Intensa competitividad,
- Deseo de obtener más dinero y
- Sensación de ser destituido de algo que se merece.

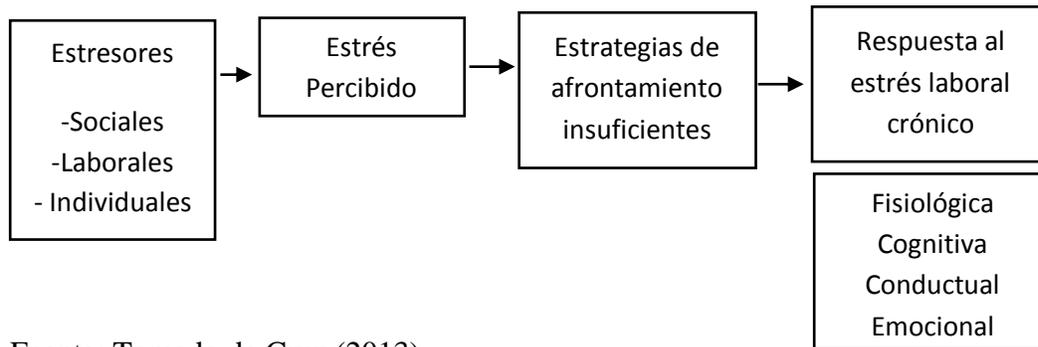
De la misma forma Cruz (2013) enriquece su investigación con las etapas del síndrome de burnout y los síntomas que aparecen.

Fase de entusiasmo e idealismo	Se asume el nuevo puesto con mucha energía, la persona se involucra demasiado alargando su jornada de trabajo voluntariamente.
Fase de estancamiento	No se cumple lo esperado, la relación entre el esfuerzo y la recompensa no es equilibrada
Fase de frustración	Desmoralización y pérdida de interés, acompañada de fatiga, pueden aparecer problemas de salud (síntomas de estrés)
Fase de apatía	Su actitud y conducta cambia, se percibe falta de interés e incapacidad de relacionarse socialmente con sus compañeros, así mismo los síntomas de salud se agravan.
Fase de quemado	Persona frustrada continuamente por su trabajo, percibe un vacío total e insatisfacción profesional, los síntomas de salud se agravan y tiene el riesgo de

	colapsar y obligar a la persona a ausentar del trabajo o renunciar.
--	---

Fuente: Elaboración propia, tomado de Cruz (2013)

O dicho de otra forma



Fuente: Tomado de Cruz (2013)

### 1.6 Consecuencias del síndrome de burnout

Cuando una persona tiene el síndrome de burnout; primeramente afecta su entorno personal; de manera que influye también en las relaciones con sus compañeros y por consiguiente afecta el clima laboral; cuando estos dos ambientes entran en conflicto el individuo puede sentirse acorralado; Cruz (2013) examina estas consecuencias divididas en cinco puntos;

- Deterioro del ambiente laboral; las personas con el síndrome de burnout, por lo general su actitud generara conflictos y el ambiente laboral será pesado por la poca o nula colaboración a la realización de los objetivos institucionales.
- Menor calidad en el servicio; quien contrae el síndrome de burnout debe mantenerse distanciado de la atención al usuario, ya que pierden el interés por los clientes e incrementaran las quejas del servicio que se está prestando.
- Absentismo laboral; debido a los síntomas que estará presentando el colaborador, ya sea por enfermedades causadas por el burnout o por la desmotivación el individuo bajará su

rendimiento, aumentando la impuntualidad y el trabajador evitara el trabajo de diferentes maneras.

- Reconversión profesional o abandono, esto provocara una rotación de personal no deseada, que sin duda afectara a la organización
- Accidentes laborales; debido a que la persona no se encuentra en condiciones óptimas para desempeñar su trabajo, es posible que no preste atención a lo que hace y esto ocasionará accidentes en el trabajo.

Así mismo Cruz (2013) determina los procesos psicofisiológicos de la emoción por los que pasa una persona con síndrome de burnout

- Dilatación de pupilas
- Dilatación bronquial
- Movilización de las ácidos grasos (posible arterioesclerosis)
- Aumento de la coagulación
- Incremento del rendimiento cardiaco que puede desembocar en una hipertensión arterial
- Vasodilatación muscular y vasoconstricción cutánea
- Reducción de los niveles de estrógenos y testosterona.

### 1.7 Medidas de prevención

Según Fernández (2013) la prevención del estrés ocupacional debe abordarse desde una panorámica global de la organización; incluyendo un conjunto de estrategias y técnicas de intervención dirigidas a la institución y al colaborador. Así como Cruz (2013) también presenta estrategias de afrontamiento, técnicas individuales contra el estrés, técnicas de inoculación al estrés, técnicas de respiración, de relajación, de meditación y visualización y consejos para una

mejor calidad de vida sin estrés. Las propuestas son similares y es Cruz quien complementa las medidas orientadas a la organización;

- Adaptar un modelo estructural horizontal con una descentralización de la toma de decisiones; consiguiendo una mayor autonomía y control de los profesionales.
- Reestructurar los horarios adecuándolos a las preferencias de los trabajadores
- Establecer parámetros de responsabilidad definidos en línea de los mandos.
- Realizar una correcta definición de los puesto de trabajo y sus responsabilidades
- Adecuar la carga de trabajo a las posibilidades de los trabajadores y acorde a los recursos disponibles.
- Dotar a los trabajadores de los recursos necesarios para que cumplan con sus actividades
- Planificar el enriquecimiento de tareas y el rediseño de los puestos de trabajo.
- Analizar los valores y principios de la organización y si la cultura institucional que se respira en la misma responde a estos supuestos valores.
- Realizar una selección de personal acorde con las demandas psicosociales que va a sufrir el colaborador.
- Evaluar y evitar los riesgos derivados de las condiciones ambientales.

Así mismo se ha propuesto medidas orientas al individuo. Si estas medidas pueden generalizarse al conjunto de la población en riesgo, al conjunto de los trabajadores, se conseguirá una mejora de clima y del trabajo. Pero hay ocasiones en las que el tratamiento tiene que ser individualizado; suponiendo que se está hablando ya de un tratamiento y no de prevención.

Técnicas cognitivo-conductuales que consiste en la percepción del sujeto de la situación; la orientación psicodinámica; fomentar las relaciones personales en el trabajo y hacer buen uso del

mal humor; creando un clima de trabajo optimista. De manera que cuando una persona no se sienta en óptimas condiciones se pueda ofrecer asistencia de personal especializado y los trabajadores lo perciban de buena manera.

### 1.8 Profesiones propensas al síndrome de burnout

En Latinoamérica se han hecho diversos estudios sobre el síndrome de quemarse por el trabajo; Arias (2012) en este estudio determinado como síndrome de burnout. Determinadas profesiones son propensas a padecer el síndrome; por lo regular son profesiones con atención constante al público; la docencia es una de estas. Factores como la sobrecarga laboral, la presencia de ruidos molestos o la aglomeración de algunos centros son buenos ejemplos de ello.

Según la Asociación Americana de Psicología (2015) otro aspecto importante, a menudo olvidado, respecto de este "efecto contagio" es el que se produce entre los propios trabajadores. Del mismo modo que la ilusión, la alegría o la motivación se contagian, el pesimismo, la desilusión y la apatía.

La misma asociación también ha catalogado el síndrome de burnout en docentes, como el "Síndrome del profesor quemado" el síndrome de Burnout es un mal muy frecuente en los profesionales de la educación. No es inusual ver profesores que siendo jóvenes mostraban una gran vitalidad y pasión por su labor, pero que con el paso de los años han perdido toda motivación, se muestran fácilmente irritables o muestran evidentes signos de ansiedad y rechazo frente a cada nueva jornada de trabajo. Al contrario de lo que mucha gente cree, el trabajo del docente no termina en el aula; también deben corregir trabajos, exámenes, planificar sesiones, preparar materiales para utilizar en clase o reunirse con el resto del equipo docente para tratar diversos

asuntos. Todo ello contribuye a aumentar su carga laboral de modo considerable, lo que sin duda es un factor de estrés considerable.

La falta de recursos formativos para aprender a manejar a este tipo de situaciones, como alumnos o grupos conflictivos, es otra de las causas de que el síndrome de burnout sea tan popular entre el profesorado, pues el profesor se ve en ocasiones indefenso e incapaz de controlar el orden de una clase, lo que acaba provocando una profunda frustración, que día tras día, año tras año, va generando en él una huella psicológica difícil de borrar.

Por todo ello, no es de extrañar que el personal docente muestre unas de las más altas tasas de ausentismo y baja laboral por depresión.

Marrau (2005) dice que existe una gran diferencia entre cualquier otro trabajo y el trabajo docente debido a que los docentes llevan trabajo a su casa; combinando inevitablemente los ambientes de trabajo y familia, tomadas como horas extras sin remuneración alguna. A diferencia de otros puestos que tienen un horario establecido y tienen opción de dejar el trabajo en horas aptas para hacer lo debido. Así mismo también los docentes no denuncian los accidentes que padecen en el trabajo. Marrau dictamina que una de las enfermedades que los docentes empiezan a padecer es la hipoacusia debido a las condiciones del edificio donde labora; que por lo general no cuentan con ventilación apropiada y el tamaño apropiado del aula; esto provocara eco provocando; también de las enfermedades más comunes son los nódulos y la disfonía y de no implantar métodos preventivos estas enfermedades pueden agravarse. Entre otros efectos se pueden enlistar los siguientes;

Aparato locomotor postural (columna vertebral)

Aparato circulatorio (cardiopatías y desordenes en la presión arterial)

El problema de esta profesión es que el estrés se acumula y los docentes no adjudican los síntomas a su trabajo; Marrau (2015) indica que no es factible encontrar la relación buena salud-alto rendimiento en este sector laboral.

Las investigaciones de todos los estudiosos antes mencionados proporcionaron valiosa información para fundamentar el diagnóstico realizado para una fundación dedicada al desarrollo y educación de la mujer indígena.

## II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El síndrome de burnout se caracteriza por un desgaste crónico, un cansancio intenso en el trabajo, también se le denomina el síndrome de estar quemado; para las instituciones es negativo que se genere un clima de desgaste entre los colaboradores, causa bajo rendimiento y por ende se refleja en un mal servicio o mal desempeño de las personas aunque se esfuercen en hacer lo contrario.

Cuando el clima organizacional está afectado por el síndrome de burnout repercute en el deterioro de la salud institucional como personal; física y mental; genera frustración al no cumplir sus metas ocasionando un bajo desempeño laboral; esto también se puede relacionar con el sobre cargo de funciones que los colaboradores tengan.

En ocasiones es prudente considerar que hay un mal uso del tiempo en actividades obsoletas o que consuman tiempo importante que se pueda aprovechar en actividades con más relevancia; como lo describe la ley de Pareto. Es decir, trabajar ese 20% del tiempo que somos productivos para llegar al 80% de los resultados que se espera de nosotros.

Si el estrés se torna excesivo, el desempeño empieza a deteriorarse porque el estrés lo dificulta. Un empleado pierde la capacidad de afrontar los retos, no puede ya tomar decisiones y su comportamiento se vuelve excéntrico. Si el estrés llega a un nivel máximo, cesa el comportamiento; el empleado sufre un colapso nervioso, la enfermedad le impide trabajar, renuncia, lo despiden o se niega a trabajar para no afrontar el estrés.

Por lo anterior descrito nos planteamos la siguiente interrogante; ¿Cuál es el diagnóstico del síndrome de Burnout en el personal de una fundación para el Desarrollo y Educación de la Mujer Indígena ubicada en San Pedro Carchá, Alta Verapaz?

## 2.1 Objetivos

### **Objetivo general**

- Determinar el diagnóstico del síndrome de burnout en el personal de una fundación dedicada al desarrollo y educación de la mujer indígena.

### **Objetivos específicos**

- Identificar el riesgo de Cansancio emocional en el personal administrativo y docente.
- Identificar señales de despersonalización en el personal administrativo y docente.
- Identificar el nivel de realización personal individual en el personal administrativo y docente.

## **2.2 Variables de estudio**

- Síndrome de Burnout

### Definición de variables

- **Definición conceptual**

#### Síndrome de Burnout

Gallego y Ríos (1991) hacen referencia al término inglés "burnout", como una disfunción psicológica que parece suceder de forma más común, entre los trabajadores cuya labor se realiza en relación directa con la gente. Es la consecuencia de altos niveles de tensión en el trabajo, frustración personal e inadecuadas actitudes de enfrentamiento a las situaciones conflictivas. Supone un coste personal, organizacional y social importante. Con el tiempo se han realizado

investigaciones de este síndrome a otras profesiones. Este mismo se mide a través de cuestionarios y test enfocados a detectar la problemática de estar quemado por el trabajo.

- **Definición operacional**
  - Cansancio emocional
  - Despersonalización
  - Realización personal

#### **2.4 Alcances y límites**

El alcance de este estudio incluye a docentes y colaboradores que ocupan puestos administrativos y gerenciales en fundación para el desarrollo de la mujer indígena Talita Kumi, de los cuales se tomaran 20 docentes y 15 administrativos.

Esta investigación puede ser tomada como referencia a futuras investigaciones acerca del síndrome de burnout en organizaciones aplicado a puestos administrativos y docentes, sin embargo, los resultados no pueden ser generalizados para otras poblaciones.

La mayor limitante que se presentó fue que aunque había disposición, las diversas actividades de algunos puestos administrativos impidieron la participación en esta investigación.

#### **2.5 Aporte**

Esta investigación aportará a futuros investigadores interesados en psicología industrial un antecedente de estudio de los niveles de agotamiento físico y mental en los profesionales de Guatemala y especialmente a los de la región de Alta Verapaz para la prevención y manejo de síndrome de burnout abarcando como sujetos de estudio a docentes y puestos administrativos.

Para la universidad y sus estudiantes, una pequeña ampliación del estudio del síndrome que debe ser divulgado para que las personas tengan conocimiento de su existencia, y de esta forma también ser estudiado con más profundidad.

Así mismo a la facultad de humanidades de la universidad Rafael Landívar para que puedan tener apoyo de esta misma investigación si desearan ampliar los conocimientos de este síndrome teniendo a su vez un antecedente de una muestra de colaboradores de la región de Alta Verapaz.

A su vez también beneficiará al personal de esta Institución; en cuanto al conocimiento de los resultados que se obtengan de este estudio, para mantener el buen estado de la salud del clima organizacional o si fuera necesario mejorarlo; como a quien utilice este tipo de diagnóstico.

### III. MÉTODO

#### 3.1 Sujetos

Como sujetos de muestra han participado los docentes de la sede central, junto con la planta administrativa que está encargada de controlar, dirigir y organizar la productividad de los diferentes proyectos con enfoque social al que se dedican desde su inicio. La siguiente investigación tuvo como muestra 28 personas de 33 que laboran en la sede central de una fundación dedicada al desarrollo y educación de la mujer indígena; con las siguientes características;

Docentes		Administrativos	
Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
11	7	3	7

Dichos sujetos residen en lugares aledaños. La mayoría de ellos a nivel superior universitario. En cuanto a la mayoría de los docentes con un tiempo promedio de dos años laborando para la fundación para el desarrollo y educación de la mujer indígena. En cuanto a los puestos administrativos las personas que ocupan estos cargos tienen diversidad de tiempo laborando para la institución, por la naturaleza del puesto, se encontró que así como hay personas con hasta 13 años de antigüedad como miembros de la fundación otras personas tienen menor tiempo aproximado de dos años laborando en esta misma.

#### 3.2 Instrumento

El cuestionario validado de Maslach Burnout Inventory es de forma auto aplicada el cual mide el desgaste profesional. Se complementa en diez a quince minutos y mide los tres sub escalas del síndrome de burnout: cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

Consta de veintidós afirmaciones sobre sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia sus clientes o alumnos. Existen tres sub escalas bien definidas en este cuestionario, las cuales se describen a continuación:

1. Sub escala de agotamiento emocional: Consta de nueve preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54 puntos.

2. Sub escala de despersonalización: Está formada por cinco afirmaciones. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30 puntos.

3. Sub escala de realización personal: Se compone de 8 afirmaciones. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Su puntuación máxima es de 48 puntos.

Estas tres escalas tienen una consistencia interna, considerándose el grado de agotamiento como una variable continua con diferentes grados de intensidad:

0 = Nunca

1 = Una vez al año

2 = Una vez al mes

3 = Más de una vez al mes

4 = Una vez a la semana

5 = Varias veces a la semana

6 = Todos los días

Se consideran que las puntuaciones del cuestionario son bajas entre 1 y 33 puntos. Puntuaciones altas en las dos primeras sub escalas y baja en la tercera sub escala, definen el Síndrome de Burnout.

Sub escala de Cansancio emocional: Consta de nueve preguntas. Mide la vivencia de estar muy exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo puntuación máxima 54 puntos.

Puntuación de 27 o más muestra un alto nivel, intervalos de 19 a 26 corresponderán a puntuaciones intermedias y puntuaciones por debajo de 19 son indicativas de niveles bajos o muy bajos

Sub escala de despersonalización: Está formada por cinco afirmaciones. Mide el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30 puntos. Puntuaciones superiores a 10 serán indica un alto nivel, intervalos de 6 a 9 corresponderán a puntuaciones intermedias y puntuaciones por debajo de 6 indican niveles bajos o muy bajos.

Sub escala de realización personal: Se compone de 8 afirmaciones. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Su puntuación máxima es de 48 puntos. Puntuaciones de 0 a 33 indican un bajo desempeño, intervalos de 34 a 39 corresponderán a puntuaciones intermedias y más de 40 puntos reflejan una alta sensación de logro. Se considera que las puntuaciones altas en las dos primeras sub escalas y baja en la tercera sub escala, define el Síndrome de Burnout.

### **3.3 Procedimiento**

- Se procedió a la elección del tema de estudio.
- Se revisó información bibliográfica sobre otros estudios realizados con anterioridad
- Se definió el objetivo general y los específicos del estudio, así como los alcances y los límites del estudio.
- Se seleccionó la muestra de los sujetos de estudio de la Fundación
- Posteriormente, se seleccionó el instrumento adecuado, el cual fue aplicado a la muestra seleccionada de Fundación para el desarrollo y educación de la mujer indígena FUNDEMI
- Se tabuló el total de cuestionarios para la generación de gráficas que facilitaron el entendimiento de los resultados obtenidos.

- Se analizó cada sub escala a nivel global que el Instrumento utilizado facilitó, con el cual consecutivamente se elaboró el análisis y discusión de los resultados.
- Se elaboró las conclusiones y recomendaciones para el manejo del desgaste laboral de acuerdo con los objetivos planteados para la investigación.
- Finalmente se presentó ante las autoridades correspondientes del campus central de la Universidad para su autorización.

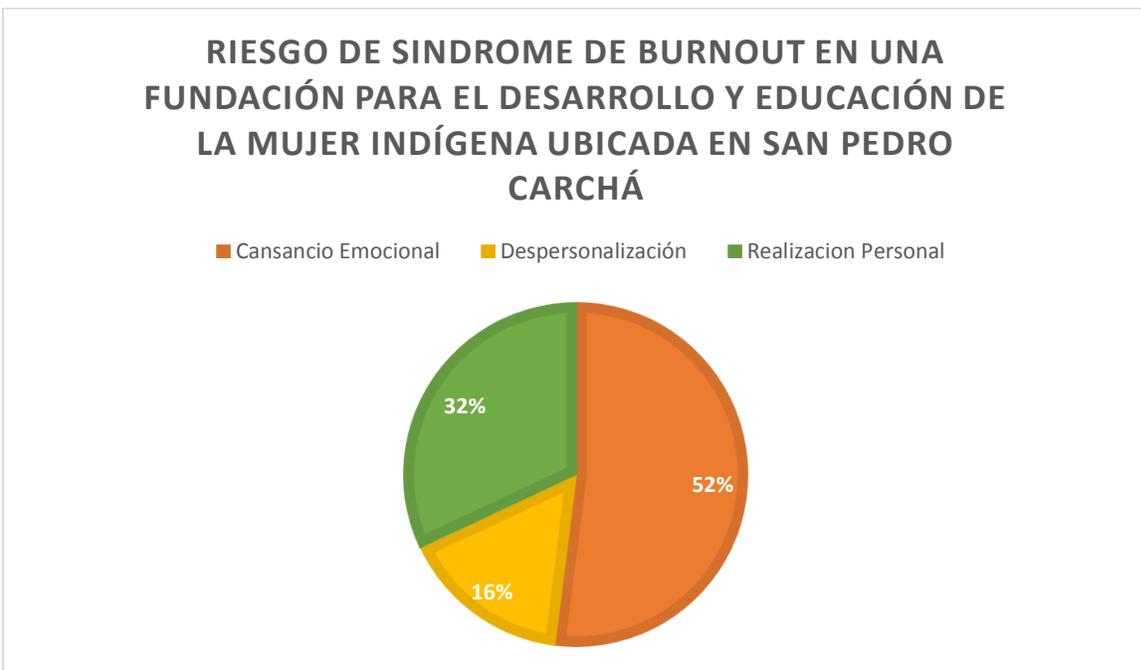
### **3.1 Tipo de investigación, diseño y metodología estadística**

La presente investigación fue de tipo descriptiva, porque según Achaerandio (2000), una investigación descriptiva es la que estudia, interpreta y refiere lo que aparece. Es decir “los fenómenos”, como las relaciones y variables. Para efectos de mejor comprensión del lector se utilizaron gráficas de pastel.

#### IV. PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS

El síndrome de Burnout o síndrome de estar quemado por el trabajo puede afectar a diversas profesiones. En Latinoamérica se ha estudiado este síndrome y conforme las diversas investigaciones se ha determinado que toda profesión remunerada y no remunerada es muy propensa a contraer el síndrome de no saber controlar los síntomas que el estrés ha producido por las actividades que ejercen. La Fundación para el Desarrollo y Educación de la Mujer Indígena Talita Kumi ha colaborado con esta investigación. Se han organizado los resultados finales desde un todo y comparando las dos áreas de trabajo para obtener un mejor análisis de los resultados.

Grafica No. 1



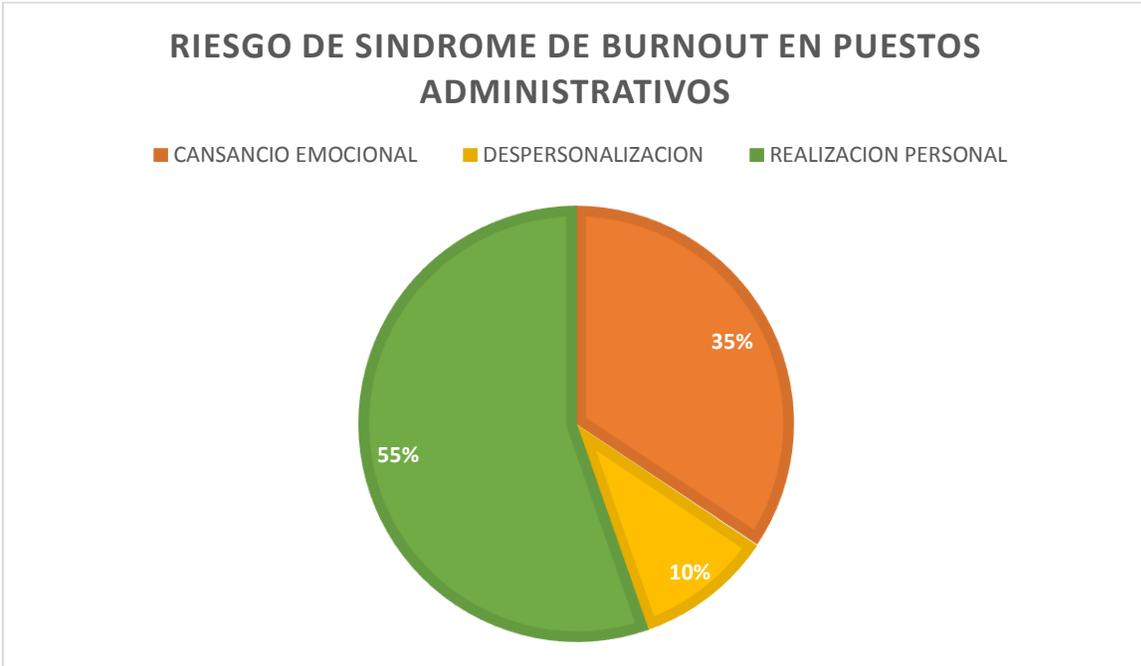
Fuente: Investigación de campo (2015)

Según los resultados obtenidos del estudio por medio del MBI en los colaboradores de la fundación para el desarrollo y educación de la mujer indígena, se ha percibido que más de la

mitad presenta síntomas de cansancio emocional al terminar su jornada, se sienten agotados por trabajar con muchas personas y en ocasiones aún se sienten agotados al tener que levantarse por las mañanas para asistir al trabajo, teniendo como consecuencia frustración o desesperación ante las situaciones laborales; repercutiendo en relaciones personales y presentando síntomas físicos. Debido a que el MBI no es una prueba clínica no puede determinarse a profundidad las consecuencias del cansancio en el personal de la fundación para el desarrollo y educación de la mujer indígena. Paralelo a este resultado se ha encontrado que a pesar del cansancio emocional que presentan los colaboradores; se sienten realizados personalmente por el clima laboral que se percibe en la institución, puesto que la relación con los compañeros de trabajo es agradable y se percibe buena comunicación y colaboración entre los mismos; Por la naturaleza de la institución también aportan a sus compañeros experiencia gratificante personal y profesional para cada colaborador. Sin embargo se percibe que un porcentaje percibe que las exigencias del puesto son excesivas teniendo como consecuencia que se desinterese de sus compañeros y se haya vuelto insensible ante situaciones que se requiera de su apoyo por lo menos una vez al mes y así mismo se genere un comportamiento irritante de forma inconsciente o en ocasiones consiente para el colaborador. Cualquiera de los porcentajes se ve sensible a posibles cambios si se sabe aprovechar la situación y mantener o mejorar las condiciones climáticas de la institución; por el contrario si no se sabe aprovechar son propensos a contraer el síndrome de burnout para ambas áreas.

Debido a la naturaleza de los puestos se ha separado los resultados de los puestos administrativos y docentes de Fundación para el Desarrollo y Educación de la Mujer Indígena Talita Kumi.

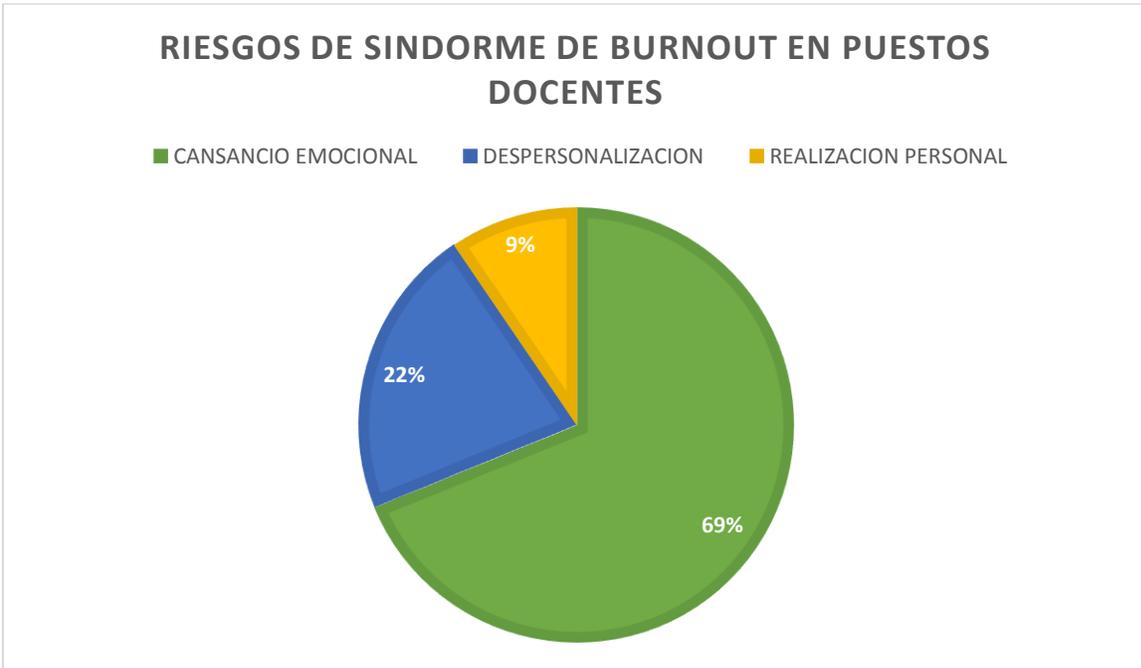
Grafica No. 2



Fuente: Investigación de campo (2015)

Se encontró que la mayoría de las personas en los puestos administrativos de la Fundación se sienten realizados personalmente con el trabajo que desempeñan; a pesar del cansancio que cada puesto implica ellos no sienten que las funciones que llevan a cabo los ha endurecido con las personas con quienes tratan en su entorno laboral ni con los clientes a los que acuden.

Grafica No. 3



Fuente: Investigación de campo (2015)

Se ha percibido que los docentes son más propensos a sentirse agotados por el trabajo debido a la cantidad de personas que atienden diariamente; tomando en cuenta que esto puede ocasionar síntomas físicos, psicológicos y por consecuente afectara el clima laboral; seguido de insensibilizarse con las personas con las que labora. Sin embargo aunque es un porcentaje bajo, se ha percibido que el tipo de trabajo que desempeñan cumple sus expectativas.

Grafica No. 4



Fuente: Investigación de campo (2015)

Los puestos administrativos son los encargados de controlar y dirigir los procesos de los proyectos planificados y que están siendo ejecutados en las diferentes sedes de la Fundación; debe tomarse en cuenta que más de la mitad de las personas encuestadas; quienes ocupan puestos administrativos están emocionalmente cansadas; a pesar de que el cincuenta por ciento está entre un riesgo intermedio, puede afectar su salud y solo una décima de la muestra no presenta síntomas. Esto quiere decir que en ocasiones los colaboradores se sienten agotados al despertar y sienten que están trabajando mucho y es agotador tratar con muchas personas, así como en ocasiones tener sentimientos de frustración por las diversas responsabilidades que tienen a cargo. Todos estos solo son algunos síntomas medidos con el instrumento que ayudo a recolectar la

información para determinar si habría existencia del síndrome de burnout; sin embargo no se ha tomado en cuenta otros síntomas que aparecen junto con cada uno de los ítems resueltos por los colaboradores. También tomando en cuenta que no ocurra un deterioro en el ambiente laboral.

Grafica No. 5



Fuente: Investigación de campo (2015)

Por naturaleza la docencia es propensa a contraer síndrome de burnout, debido a los diferentes ambientes y caracteres de las personas con las que a diario debe tratar, seguido de la responsabilidad que contrae con ellos, junto con la responsabilidad que tienen con la institución de formar personas según la ideología que en un inicio se estipula con los colaboradores. Es notorio que el riesgo en los docentes de tener cansancio emocional es elevado; debido al tipo de profesión propenso a contraer el síndrome de burnout es debido prestar atención para

contrarrestar los síntomas presentados por todos los docentes de la Fundación, debido a los síntomas que pueden presentar y estos afectar en el rendimiento de los trabajadores.

Grafica No. 6

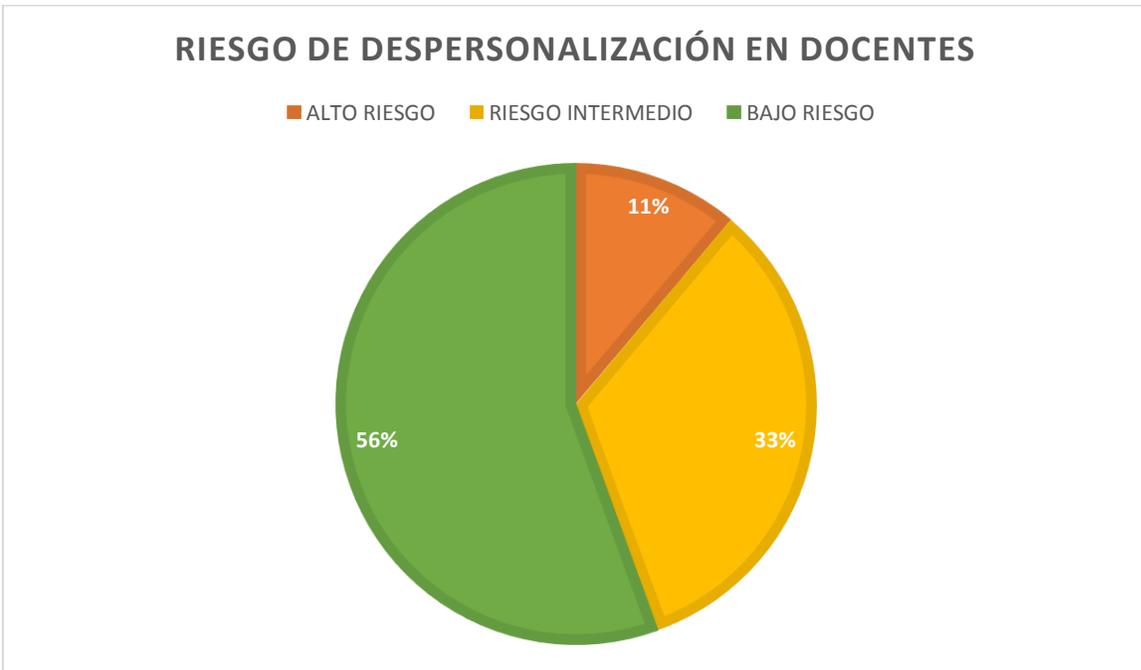


Fuente: Investigación de campo (2015)

La despersonalización es tan importante como los otros dos factores que mide el MBI debido a que mide la atención con los clientes; se sabe que después de los colaboradores lo más importante para una institución son quienes aportan con ingresos para la sostenibilidad de las actividades laborales; por tanto, la importancia de este factor es de cuidado porque en cualquier momento quienes tienen un riesgo intermedio de despersonalización podría llegar a ser alto y esto afectaría el entorno laboral, de manera que un poco más de mitad de los sujetos de estudio son propensos a los síntomas del síndrome y estos contagiar el clima laboral y a sus compañeros. Esto significa que una parte de los colaboradores han sentido que el trabajo los endurece

emocionalmente, desinteresándose por sus compañeros o como al final de un proyecto las relaciones interpersonales estén bien o mal. Según la intensidad con que se refleja en la gráfica.

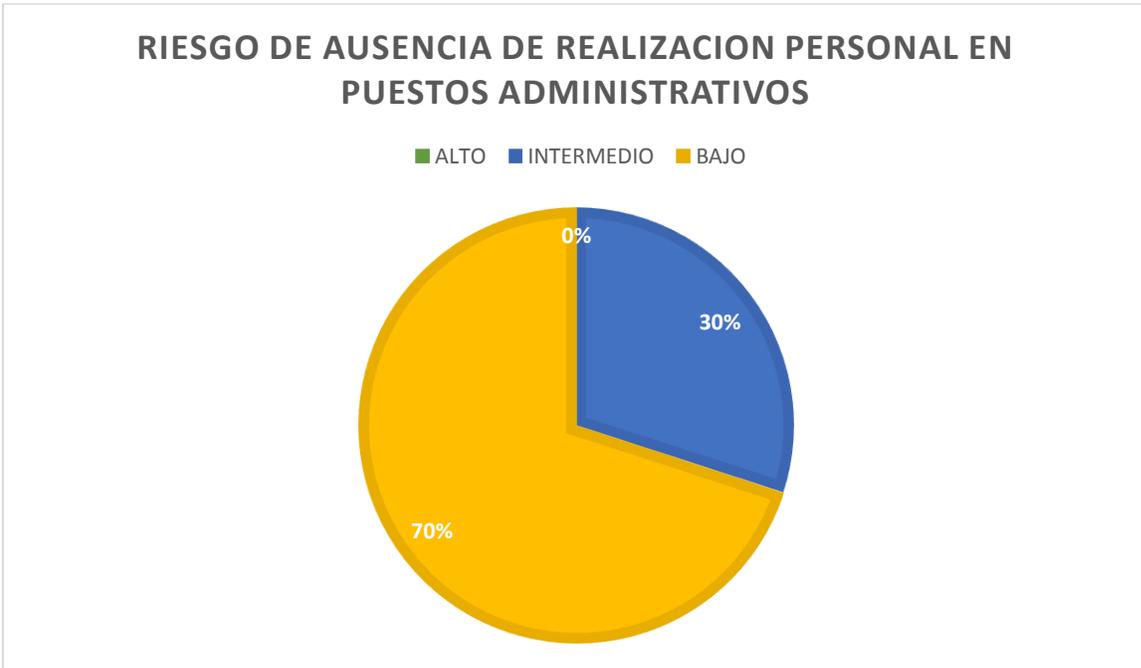
Grafica No. 7



Fuente: Investigación de campo (2015)

Afortunadamente los docentes no tienen riesgo de ser insensibles con los alumnos o sus compañeros de trabajo; a pesar de sentirse en ocasiones frustrados o que el trabajo exige mucho de ellos; la mayoría no ha sido afectado por la insensibilidad ante su profesión.

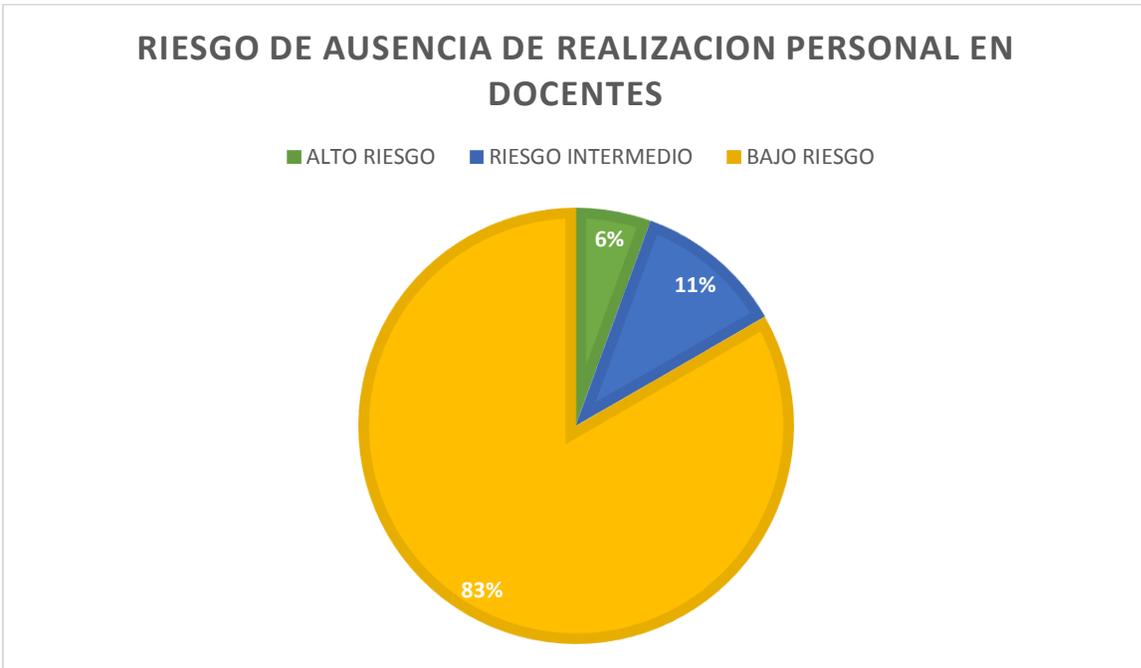
Grafica No. 8



Fuente: Investigación de campo (2015)

En general se puede interpretar que la mayoría de las personas se sienten satisfechas con el clima o entorno en el que laboral; ya que a pesar de estar agotados en ocasiones la realización personal es alta e intermedia según los resultados obtenidos.

Grafica No. 9



Fuente: Investigación de campo (2015)

Según la gráfica que se muestra, se puede evidenciar que la mayoría de los docentes de la fundación, se sienten realizados personalmente ya que, según ellos, han conseguido muchas cosas útiles en su profesión, además tratan los problemas emocionales con mucha calma. El mínimo porcentaje que se encuentra en alto riesgo por no sentirse realizados personalmente, es porque consideran que no influyen positivamente con su trabajo en la vida de las personas.

## V. DISCUSIÓN

Con base en los resultados presentados en el capítulo anterior; es necesario tomar en cuenta el objetivo principal de esta investigación, que fue el diagnosticar el síndrome de burnout para identificar los niveles de agotamiento en el personal administrativo y docente de una fundación dedicada al desarrollo y educación de la mujer indígena, debido a esto se señala la diferencia entre los puestos de docencia con los puestos administrativos que esta fundación tiene como potencial, se puede decir que los sujetos presentan síntomas del síndrome de diferente índole para ambos puestos. Como Gallego y Ríos (1991) hacen referencia que este mismo parece suceder de forma más común entre los trabajadores cuya labor se realiza en relación directa con la gente; dado que institución tiene como misión ser una organización con enfoque social, que forma íntegramente a las familias, a través de la ejecución de programas en las áreas de educación, salud, desarrollo económico con perspectiva de género, medio ambiente y seguridad alimentaria nutricional, todos los puestos están expuestos a la constante relación con diferentes clientes en distinta intensidad y frecuencia. En general se ha diagnosticado que los puestos aunque propensos al síndrome no están afectados por el burnout, sin embargo según los resultados se percibe que algunos colaboradores presentan síntomas de estrés, cansancio emocional y en forma más moderada despersonalización pero con realización personal con respecto a sus funciones.

Para este estudio se consideró únicamente el área de educación que según la Asociación de Psicología Americana (2015) es de las profesiones más propensas a sufrir burnout; y los puestos administrativos encargados de la logística de la Fundación para el desarrollo y educación de la mujer Indígena Talita Kumi, que recientemente se ha hecho un estudio en Latinoamérica Arias (2012); han encontrado que todas las personas son propensas a padecer síndrome de burnout;

según los horarios, turnos o responsabilidad que tenga el puesto; dichas actividades manejan diversas responsabilidades dignas de cansancio emocional.

Concordando con Aranda (2011) quien dice que el síndrome de burnout es propenso para todo trabajador. Así como Martínez (2010) quien explica que este síndrome aplica a diversos grupos de profesionales incluyendo desde directivos hasta amas de casa o trabajadores de transporte; tomando en cuenta esto se ha tomado como muestra de estudio a los puestos administrativos de una fundación dedicada al desarrollo y educación de la mujer indígena ubicada en San Pedro Carchá, municipio de Alta Verapaz.

En base a los resultados globales de detección del síndrome de burnout en puestos docentes y administrativos de la institución se halló que las personas tienen síntomas como sentirse agotados por la mañana y con escasas energías para asistir al trabajo, en ocasiones se sienten hartos del rol que desempeñan y al final de la jornada se siguen sintiendo muy agotados por el trabajo; como lo propone Cruz (2013) esto repercute en las relaciones sociales y familiares, con síntomas físicos, psicológicos y en el entorno del trabajador. La dinámica que tiene esta fundación con los valores institucionales contribuye a que el ambiente laboral sea de agrado para los clientes internos; de manera que al prestar los servicios se percibe el buen clima aunque como lo determina Gil-Monte (2011) un buen clima organizacional evitará el síndrome de burnout. Y no se puede descartar que así como Silbiger y Pines en Beer-Sheva, Israel; mencionado en los antecedentes de estudios, hallaron que los expatriados sufrían solo estrés y no síndrome de burnout.

Continuando con los resultados, se reflejó que los colaboradores de la fundación dedicada al desarrollo y educación de la mujer indígena sienten que al ser parte de esta institución han

conseguido muchas cosas útiles para el crecimiento profesional y personal, incentivándolos a desarrollarse en el ámbito que les agrada y en su mayoría el trabajo que desempeñan cumple con las expectativas que tenían; como Pivaral (2011) en su tesis de grado halló que los colaboradores de su investigación no padecen del síndrome; recomendando un plan de acción para mantener la satisfacción laboral.

Para terminar con el análisis global del diagnóstico del síndrome de burnout se encontró que el 16% de la muestra tiene síntomas de despersonalización; para Jiménez (2009) en su tesis realizada en la gerencia financiera del organismo Judicial de Guatemala se encontró con un resultado similar ya que comprobó que los colaboradores públicos manejan un promedio de Burnout.

Pero es necesario analizar por separado los resultados, ya que por la naturaleza de los puestos, sería un error generalizar los efectos en el personal de la institución que fue considerada en esta investigación.

En la Sub escala de cansancio emocional en puestos administrativos el cuarenta por ciento del personal se ha visto afectado altamente por las condiciones del trabajo; significa que están en un rango alto de cansancio emocional; el cincuenta por ciento tiene un riesgo intermedio que puede considerarse aceptable y un diez por ciento tiene un bajo riesgo. Según Rodríguez (2015) el cansancio emocional es el inicio del síndrome para más tarde evolucionar y convertirse en apatía y luego en indiferencia laboral.

Para la sub escala de agotamiento emocional en docentes el ochenta y nueve por ciento de la muestra se ve altamente afectada por el cansancio emocional y el once por ciento está en un riesgo intermedio. Con este resultado se concuerda con Marrau (2005) quien dice que el trabajo docente

es muy propenso a sufrir este síndrome. Las consecuencias pueden afectar enormemente la salud del colaborador, como lo describe Cruz (2013) puede generar trastornos como depresión, ansiedad o trastornos afectivos.

Se encontró que en la sub escala de despersonalización en puestos administrativos que el treinta por ciento de la población tiene un riesgo alto de despersonalizarse, al tener sentimientos como no importarle lo que sus compañeros necesiten o no colaboren con ellos o sintiéndose culpable o juzgado por alguno de los problemas surgidos en el trabajo. El veinte por ciento de la muestra padece de un riesgo intermedio de despersonalización y el cincuenta por ciento del personal no tiene síntomas de frialdad. Diferiendo con la investigación de tesis de Sagastume (2013) quien determino que los colaboradores del hospital general San Juan de Dios son un grupo altamente potencial de síndrome de burnout.

En la sub escala de despersonalización de puestos docentes 12% de las personas se encuentran con riesgo alto de despersonalizarse en el trabajo, como anteriormente se ha citado, las consecuencias son preocupantes debido a que es síndrome de burnout es contagioso por el clima laboral; sin embargo el 33% tiene riesgo intermedio de insensibilizarse ante el trabajo docente y el cincuenta y seis por ciento de la población docente de la sede central de la institución tiene un riesgo bajo de contraer despersonalización laboral. Debido a que uno de los síntomas para contraer síndrome de burnout es tener un índice alto en esta sub escala; Cruz (2013) explica que según estos resultados el personal y la institución no corre el riesgo de rotación; siendo un buen efecto para la fundación.

Al analizar la sub escala de realización personal en los puestos administrativos se determina que el personal llena sus expectativas laborales y profesionales al trabajar para la institución;

debido a que los porcentajes se encuentran entre intermedio y bajo, se debe procurar mantener estos niveles de satisfacción y mejorarlos.

Sin embargo, cuando se analizó la sub escala de realización personal en los puestos docentes, se detectó que una persona no está satisfecha y siente que el trabajo no llena las expectativas que tenía sobre el puesto. Como lo ha dicho Fernández (2013) la prevención del estrés ocupacional debe abordarse desde una panorámica global de la organización. Si bien es cierto que el ochenta y tres por ciento que representan las quince personas diagnosticadas representan un bajo riesgo de ausencia de realización personal y las otras dos personas que representan el once por ciento con un riesgo intermedio, es pertinente tomar las debidas prevenciones para mantener un clima laboral sano.

La investigación para la institución ha dado paso a nuevas oportunidades para medir el riesgo que tienen los colaboradores de contraer síndrome de burnout, como anteriormente se menciona, los puestos de docencia se ven afectados con más frecuencia debido a las condiciones del edificio y la interacción con los alumnos; fue notorio que docentes con meses de servir para dicha institución ya presentan síntomas de cansancio y despersonalización; y para los puestos administrativos fue marcado el cansancio emocional que presentan; sin embargo debe mencionarse que el clima institucional ha colaborado a que los colaboradores mantengan entusiasmo en sus actividades.

## VI. CONCLUSIONES

- Según la propuesta de Maslach, el síndrome de burnout está presente cuando las escalas de cansancio emocional y despersonalización son altas y la realización personal es baja; no obstante los resultados de esta investigación muestran que no existe síndrome de burnout en los puestos administrativos ni docentes de la fundación dedicada al desarrollo y educación de la mujer indígena que fue analizada. Pues en ningún instrumento arrojó los márgenes de alarma; recordando que las puntuaciones son para el cansancio emocional 54 puntos, la despersonalización 30 puntos y la realización personal es de 48 puntos pero este carácter debe evaluarse a la inversa. Es decir un punteo bajo sería muestra de alarma.
- En cuanto a los resultados de la sub escala de cansancio emocional se ha determinado para los puestos administrativos que el 40% de la población con frecuencia sienten que es un esfuerzo ir al trabajo debido a lo agotador que resulta ser al final de la jornada y un 50% lo siente con menos intensidad; sin embargo en los puestos docentes se manifestó que se encuentran emocionalmente cansados ante las funciones que desempeñan, puesto que el 89% de la población docente reflejó un riesgo alto y el 11% restante tiene un riesgo intermedio; digno de prestar atención.
- Para los resultados de la sub escala de despersonalización se halló que en general, tanto los puestos administrativos, como los docentes prevalece el riesgo bajo de despersonalización; sin embargo el 50% de ambas poblaciones muestran síntomas de insensibilidad ante los compañeros de trabajo y temen por que el tipo de funciones los endurezca emocionalmente y afecte su vida cotidiana fuera de la Institución.

- En la sub escala de realización personal para los puestos administrativos en la escala de Maslach los niveles son aceptables tomando en cuenta que el riesgo es bajo e intermedio. Suponiendo que las personas se sienten satisfechas y perciben crecimiento profesional y personal de la institución en la que laboran; similar a los puestos administrativos, los docentes pueden crear fácilmente un ambiente agradable en sus labores y es agradable trabajar con sus compañeros. No obstante un porcentaje mínimo del 6% no coincide con esa percepción.

## VII. RECOMENDACIONES

- Dar a conocer al personal de la institución los síntomas y riesgos del síndrome de burnout, así como las consecuencias que puede ocasionar de no tomar las medidas necesarias. Involucrando al personal en esta iniciativa para implementarlo en la cultura de la institución.
- Diseñar e implementar medidas de prevención del síndrome de burnout dirigidas a la Institución, con el objetivo de mantener un buen clima institucional y evitar que el cansancio emocional siga afectando a sus colaboradores.
- Paralelo a eso se recomienda analizar los puestos administrativos para conocer si tienen una sobrecarga de responsabilidades, para evitar quemar a sus colaboradores y que ellos tengan problemas de salud serios. Así mismo tomar las debidas precauciones con los docentes, en cuanto a las condiciones del edificio, debido a lo propensos que son de contraer más enfermedades derivadas del síndrome del profesor quemado, que según esta investigación son los más afectados.
- Simultaneo se recomienda a la institución, mantener y mejorar el clima institucional por medio de actividades de convivencia y recreativas para el personal en general; de manera que las reuniones no sean solamente informativas sino retrospectivas; cuidando la integridad y salud ocupacional de los colaboradores.

## VIII. REFERENCIAS

- Alvarado, F.(2014) *Relación entre el síndrome de burnout y la actitud de servicio al cliente en los trabajadores de una empresa comercial*. Tesis de licenciatura inédita, Universidad Rafael Landívar
- Álvarez Gallego, E., & Fernández Ríos, L. (1991). El Síndrome de" Burnout" o el desgaste profesional. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría.*, 11(39), 257-265.
- American Psychological Association *Estrés en el lugar de trabajo Rev.* Adaptado de The Stress Solution de Lyle H. Miller, PhD, y Alma Dell Smith, PhD. Consultado de <http://www.apa.org/centrodeapoyo/estres-lugar.aspx>
- American Psychological Association *Salud mental/ corporal: Estrés en el trabajo* con la colaboración de Sara Weiss y Nancy Molitor, Traducción de Ivonne Hawayek Recuperado de <http://www.apa.org/centrodeapoyo/estres-trabajo.aspx>
- Aranda B, Carolina. *El Síndrome de Burnout o de quemarse en el trabajo: un conflicto en la salud de los profesionales*. *Rev. investig. psicol.*, dic. 2011, vol.14, no.2, p.47-56. ISSN 1609-7475.
- Arriaga, F. (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
- Castro, L. (2012) *Influencia del clima laboral en el síndrome de burnout (estudio realizado en una empresa de producción de la Ciudad De Quetzaltenango)* Tesis De Licenciatura Inédita. Universidad Rafael Landívar, Campus De Quetzaltenango, Guatemala.
- Cruz Rubio, María de la. *Manual de riesgos psicosociales: el estrés y el síndrome de Burnout*. España: Editorial CEP, S.L., 2013. ProQuest ebrary. Web. 23 November 2015.
- Davis y Newstrom (2002) *Comportamiento Organización 8va Edición, 3ra En Español* . Mc Graw- Hill
- Echeverría H. (2013) *Síndrome de burnout en maestros de educación primaria* Tesis de grado. Universidad Rafael Landívar Campus Quetzaltenango. Guatemala.

- Fernández R., (2013) La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo. España; ECU, 2013. ProQuest ebrary. Web 23 November 2015
- Freud, Sigmund: *Obras Completas*. Tres tomos. Ed. Biblioteca Nueva. Madrid, 1973. Retrieved from <http://www.ebrary.com>
- Gálvez, M., Moreno, B., & Mingote, J. C. (2006). El desgaste profesional del médico. *Revisión y guía de buenas prácticas. El vuelo del Ícaro, 1*.
- Gil-Monte y José M<sup>a</sup> Peiró\* (1991) Recuperado de <http://www.unioviado.es/reunido/index.php/PST/article/view/7551/7415>
- Gil-Monte, P. (2011) *El Síndrome De Quemarse Por El Trabajo*. España: Ediciones Pirámide.
- Guerrero, E. (2005) *Estrategias de prevención e intervención del “burnout” en el ámbito educativo*. Universidad de Extremadura. España, recuperado de <http://www.medigraphic.com/pdfs/salmen/sam-2005/sam055d.pdf>
- Hitt M., Ireland D., y Hoskisson R., (2013) Administración estratégica. Conceptos, competitividad y globalización. México: Thomson Editores, 2004.
- 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.
- Lazarus, R. S. (2000). Estrés y emoción: manejo e implicaciones en nuestra salud. España: Editorial Desclée de Brouwer. Retrieved from <http://www.ebrary.com>
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1984). Escala de modos de afrontamiento. Estrés, evaluación y afrontamiento. *Diario de personalidad y Psicología social*, 45, 150-170.
- López, J. & Valdés M. (2005). DSM-IV-TR Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales. Travessera de Gràcia, Barcelona (España). MASSON DOYMA MÉXICO, S. A. Santander.
- Marrau, C. M. (2005). El síndrome de Burnout y sus posibles consecuencias en el trabajador docente. Argentina: Red Fundamentos en Humanidades. Retrieved from <http://www.ebrary.com>

- Martínez, A. (2010). *El Síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión*. [En Red] Recuperado El 09 De Abril De 2015. Disponible En: [Http://Pendientedemigracion.Ucm.Es/Info/Vivataca/Numeros/N112/Pdfs/Anbelac Op.Pdf](Http://Pendientedemigracion.Ucm.Es/Info/Vivataca/Numeros/N112/Pdfs/AnbelacOp.Pdf)
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). MBI: Maslach burnout inventory. *Palo Alto, CA*.
- Pérez Aguilera, Fermín. *Manual ergonomía: formación para el empleo*. España: Editorial CEP, S.L., 2011. ProQuest ebrary. Web. 27 November 2015.
- Pivaral, C. (2011) *Correlación entre el síndrome desgaste profesional y la satisfacción laboral de los empleados del área administrativa de una empresa dedicada a la venta de bicicletas*. Tesis De Licenciatura Inédita. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Pojoy, M. (2014) *Nivel del síndrome de burnout (desgaste profesional) en maestros de educación de nivel medio que trabajan jornada matutina y vespertina*. Tesis De Licenciatura Inédita. Universidad Rafael Landívar, Campus De Quetzaltenango, Guatemala.
- Ramos, V., & Jordão, F. (2014). Género y estrés laboral: semejanzas y diferencias de acuerdo a factores de riesgo y mecanismos de coping. *Revista Psicología, 14(2)*, 218-229.
- Rodríguez I (2013) *Incidencia del síndrome de burnout en un grupo de docentes de un centro educativo privado de la ciudad de Guatemala*. Tesis de grado. Universidad Rafael Landívar de Guatemala. Campus central, Guatemala.
- Rodríguez V (2015) *Artículo: Agotada de estar agotada, Revista en línea la pasión recuperado de* <http://www.pasionlarevista.com/2015/01/agotada-de-estar-agotada/>
- Romero R., & García C., (2008) *Comportamiento organizacional: nuevos retos*. México: Editorial Miguel Ángel Porrúa, 2008. ProQuest ebrary. Web. 25 November 2015.
- Rubio J. (2003). *Fuentes de estrés, síndrome de burnout y actitudes disfuncionales en orientadores de instituto de enseñanza secundaria*. Octubre de 2015, Tesis doctoral de Universidad de Extremadura Sitio web: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=1494>

- Sagastume, N. (2012). *Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del Departamento de Emergencia de Adultos del Hospital General San Juan de Dios de Guatemala*. Tesis de licenciatura. Universidad San Carlos de Guatemala
- Selye H., (1935) Revista en línea Psicología Elemental; Elementos Básicos, Recuperado de [http://www.ub.edu/psicologia\\_ambiental/uni4/4821.htm](http://www.ub.edu/psicologia_ambiental/uni4/4821.htm)
- Silbiger, A. y Pines, A. (2014). *Expatriate stress and Burnout. International Journal of Human Resource Management*.
- Silva D, (2014) *Relación entre factores psicosociales negativos y el síndrome de Burnout en el personal sanitario de Florencia (Caquetá, Colombia)*. Universidad del Norte. Tesis de Maestría recuperada de <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v30n1/v30n1a07.pdf>

## IX. ANEXOS

<b>FICHA TECNICA</b>	
NOMBRE	MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)
AUTOR	Maslach y Jackson (1986)
ADMINISTRACION	Individual o colectiva
TIEMPO DE APLICACIÓN	10 a 15 minutos
Adaptado por	Cordero, Betzy (2015)
<b>CORRECCIÓN</b>	
Sub escala de Agotamiento Emocional	Consta de 9 preguntas. La conforman los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20.
Sub escala de Despersonalización	Está formada por 5 ítems, que son los ítems 5, 10, 11, 15 y 22
Sub escala de Realización Personal	Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Conformada por los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21.
Materiales	Papel (hoja del cuestionario) , Lápiz o lapicero

Estas tres escalas tienen una gran consistencia interna, considerándose el grado de agotamiento como una variable continua con diferentes grados de intensidad.

Agotamiento o Cansancio Emocional		
Alto nivel de Burnout	Intermedio de Burnout	Bajo o muy bajo
27 o superior	19 – 26	0 – 18
Despersonalización		
Alto nivel de Burnout	Intermedio de Burnout	Bajo o muy bajo
10 o superior	6 – 9	0 - 6

Y en la sub escala de Realización Personal (PA) funciona en sentido contrario a las anteriores

Realización Personal		
Alto nivel de Burnout (baja realización personal)	Intermedio de Burnout	Bajo o muy bajo (sensación de logro)
0 -30	34 - 39	40 o superior



### Cuestionario de Maslach Burnout Inventory



A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta

correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

Puede marcar con una X la casilla con la que mejor se identifique según el criterio a cada afirmación; donde:

0 = Nunca 1 = Una vez al año 2 = Una vez al mes 3 = Más de una vez al mes 4 = Una vez a la semana 5 = Varias veces a la semana 6 = Todos los días

No	Ítem	0 NUNCA	1 UNA VEZ AL AÑO	2 UNA VEZ AL MES	3 MAS DE UNA VEZ AL MES	4 UNA VEZ A LA SEMANA	5 VARIAS VECES A LA SEMANA	6 TODOS LOS DIAS
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar.	0	1	2	3	4	5	6
4	Comprendo fácilmente como se sienten mis compañeros de trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
5	Creo que trato a algunos compañeros de trabajo como si fueran objetos impersonales.	0	1	2	3	4	5	6
6	Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.	0	1	2	3	4	5	6
7	Trato muy eficazmente los problemas de quien solicita mi apoyo.	0	1	2	3	4	5	6
8	Me siento que mi trabajo me esta desgastando.	0	1	2	3	4	5	6
9	Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas.	0	1	2	3	4	5	6

		NUNCA	UNA VEZ AL AÑO	UNA VEZ AL MES	MAS DE UNA VEZ AL MES	UNA VEZ A LA SEMANA	VARIAS VECES A LA	TODOS LOS DIAS
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.	0	1	2	3	4	5	6
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente.	0	1	2	3	4	5	6
12	Me siento muy activo.	0	1	2	3	4	5	6
13	Me siento frustrado en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
14	Creo que estoy trabajando demasiado.	0	1	2	3	4	5	6
15	Realmente no me preocupa lo que le ocurre a mis compañeros de trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés.	0	1	2	3	4	5	6
17	Puedo crear fácilmente un clima agradable en mi ambiente de trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
18	Me siento estimulado después de trabajar con mis compañeros de trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.	0	1	2	3	4	5	6
20	Me siento acabado.	0	1	2	3	4	5	6
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.	0	1	2	3	4	5	6
22	Siento que mis compañeros me culpan por alguno de sus problemas.	0	1	2	3	4	5	6

¡Muchas gracias por su colaboración, que tenga un buen día!