

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

**“SÍNDROME BURNOUT EN PERSONAL ADMINISTRATIVO
DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA”**

HUGO RAFAEL ROSALES GARCÍA



GUATEMALA, OCTUBRE DE 2010

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

**“SÍNDROME BURNOUT EN PERSONAL ADMINISTRATIVO
DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA”**



INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN
PRESENTADO AL HONORABLE CONSEJO DIRECTIVO
DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

POR

HUGO RAFAEL ROSALES GARCÍA

PREVIO A OPTAR EL TÍTULO DE
PSICÓLOGO

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIATURA

Guatemala, OCTUBRE DE 2010

MIEMBROS CONSEJO DIRECTIVO

Doctor César Augusto Lambour Lizama
DIRECTOR INTERINO

Licenciado Héctor Hugo Lima Conde
SECRETARIO INTERINO

Jairo Josué Vallecios Palma
REPRESENTANTE ESTUDIANTIL
ANTE CONSEJO DIRECTIVO



ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-

9a. Avenida 9-45, Zona 11 Edificio "A"
TEL.: 2485-1910 FAX: 2485-1913 y 14
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

CC. Control Académico
CIEPs.
Archivo
Reg. 594-2010
DIR. 387-2010

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

11 de octubre de 2010

Estudiante

Hugo Rafael Rosales García
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Estudiante:

Transcribo a usted el ACUERDO DE DIRECCIÓN NOVENTA Y SIETE GUIÓN DOS MIL DIEZ (97-2010), que literalmente dice:

"NOVENTA Y SIETE: Se conoció el expediente que contiene el informe Final de Investigación, titulado: **"SÍNDROME BURNOUT EN PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA"**, de la carrera de Licenciatura en Psicología, realizado por:

HUGO RAFAEL ROSALES GARCÍA

CARNÉ No. 200419641

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por la Licenciada Blanca Leonor Peralta Yanes y revisado por la Licenciada Suhelen Patricia Jiménez. Con base en lo anterior, se **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis, con fines de graduación profesional."

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAR A TODOS"



Doctor César Augusto Lambour Lizama
DIRECTOR INTERINO

Velveth S.



ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-

9ª Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"

Tel. 24187530 Telefax 24187543

e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

CIEP 594-10
REG 055-10
REG 055-10

07 OCT 2010

15:50

INFORME FINAL

Guatemala, 06 de Octubre 2010

SEÑORES
CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO

Me dirijo a ustedes para informarles que la Licenciada Suhelen Patricia Jiménez ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

"SÍNDROME BURNOUT EN PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA."

ESTUDIANTE:
Hugo Rafael Rosales García

CARNÉ No:
2004-19641

CARRERA: Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado por la Coordinación de este Centro el día 05 de Octubre 2010, y se recibieron documentos originales completos 06 de octubre 2010, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener **ORDEN DE IMPRESIÓN**.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Mayra Friné Luna de Alvarez
Licenciada Mayra Friné Luna de Alvarez
COORDINADORA

Centro de Investigaciones en Psicología-CIEPs. "Mayra Gutiérrez"





ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-

9^a Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"

Tel. 24187530 Telefax 24187543

e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

CIEPs 595-10

REG: 055-10

REG. 055-10

Guatemala, 06 de Octubre 2010

Licenciada Mayra Friné Luna de Álvarez, Coordinadora.

Centro de Investigaciones en Psicología

-CIEPs.- "Mayra Gutiérrez"

Escuela de Ciencias Psicológicas

Licenciada Luna:

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he procedido a la revisión del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN**, titulado:

"SÍNDROME BURNOUT EN PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA."

ESTUDIANTE:

Hugo Rafael Rosales García

CARNE

2004-19641

CARRERA: Licenciatura en Psicología

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el día 20 de Julio 2010 por lo que solicito continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Licenciada Suhelen Patricia Jiménez
DOCENTE REVISOR

/Arelis.

c.c. Archivo



Guatemala. 13 de Julio 2010

Licenciada
Mayra Luna de Álvarez
Coordinadora
Centro de Investigaciones Psicológicas CIEPs.
"Mayra Vargas Fernández"

Licenciada Luna de Álvarez:

Por este medio le informo que he asesorado y aprobado el Informe final de Investigación titulado "**SÍNDROME BURNOUT EN PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**", y elaborado por el estudiante :

HUGO RAFAEL ROSALES GARCÍA carne No. **2004-19641**

Previo a obtener el título de **LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**.
Según mi criterio, este trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones Psicológicas **CIEPs**. Por lo cual solicito continuar con los trámites respectivos para su aprobación.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



Licda. Blanca Leonor Peralta Yanes
Asesora

Licda. Blanca Leonor Peralta Yanes
Psicóloga
Colegiado # 479



ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-
9ª. Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"
Tel 24187530 Telefax 24187543
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

CIEPs 265-10
REG.: 055-10

APROBACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Guatemala, 11 de Junio 2010

ESTUDIANTE:
Hugo Rafael Rosales Garcia

CARNÉ No.
2004-19641

Informamos a usted que el **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**, de la Carrera **Licenciatura en Psicología** titulado:

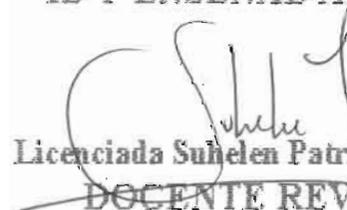
“SÍNDROME BURNOUT EN PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA”.

ASESORADO POR: Licenciada Blanca Leonor Peralta Yanes

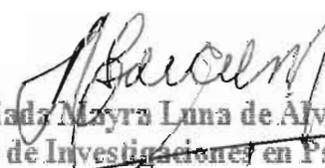
Por considerar que cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología –CIEPs.-, ha sido **APROBADO** por la Coordinación de Investigación, el día 03 de Junio 2010 y se solicita iniciar la fase de Informe Final de Investigación.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑADA A TODOS”


Licenciada Suhelen Patricia Jiménez
DOCENTE REVISOR



Vo.Bo. 
Licenciada Mayra Luna de Alvarez, Coordinadora.
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs. “Mayra Gutiérrez”

/Arelis
c.c. archivo





Ref. DIR. 264-2010
Guatemala, 24 de Junio de 2010

Licenciada
Mayra Luna de Álvarez
COORDINADORA
Centro de investigación en Psicología –CIEPS- Mayra Gutiérrez
Presente

Licenciada Luna de Álvarez:

Por este medio me dirijo a usted para informarle, que el estudiante de
Licenciatura en Psicología:

HUGO RAFAEL ROSALES GARCÍA con carne **No. 200419641**

Realizó en esta institución su trabajo de campo para su informe final de tesis,
que lleva por título **“SÍNDROME BURNOUT EN PERSONAL
ADMINISTRATIVO DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS DE LA
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA”** el cual efectuó del 01 al
24 de Junio de 2010.

Y para los usos legales que al interesado convengan, se extiende la
presente.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licenciada Mirna Sosa
DIRECTORA



MADRINA

Licda. Blanca Leonor Peralta Yanes

Licenciada en Psicología

Colegiado # 479

ACTO QUE DEDICO

A DIOS:

Por ser mi creador, por su misericordia diariamente, por su favor que me guía, por darme la oportunidad de sumar otro éxito a mi ámbito académica.

A JESUCRISTO:

Por ser mi amparo y fortaleza, mi razón de ser, mi dulce compañía en cada uno de mis días, mí ejemplo a seguir, al él me debo y de él dependo sin él nada soy y sin él nada tengo. GRACIAS es todo lo que puedo decir y obedecerle en mi diario vivir.

A MIS PADRES:

Por ser la vía de existencia que Dios me proveo para realizarme como persona.
Dios les guarde y que su gloria en sabiduría se manifieste en ellos.

A LA LICENCIADA BLANCA PERALTA:

Por su sinceridad siempre mostrada, por su espíritu de motivación que la caracteriza y su apoyo incondicional en todo el proceso de mi formación académica.
Que el Bien y la Misericordia de Dios le acompañen todos los días de su vida.

A LA LICENCIADA SUHELEN JÍMENEZ:

Por su carisma, su paciencia y por compartir sus conocimientos sin avaricia, que son pequeños toques de distinción que la caracterizan.
Que el Favor y la Gracia de Dios velen sobre su vida, familia y bienes.

AGRADECIMIENTOS

A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA:

Por abrirme sus puertas para compartir sus conocimientos y formarme como profesional al servicio de los demás.

A LAS AUTORIDADES DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS ADMINISTRACION LICENCIADA MIRNA SOSA:

Por brindarme la oportunidad de realizar esta investigación en dicha instalación, sin egoísmo profesional. Que Dios le siga bendiciendo donde quiera que vaya.

AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS:

Por su colaboración sin prejuicios para la realización de esta investigación. Dios les bendiga

ÍNDICE

CONTENIDO	PÁGINA No.
PRÓLOGO.....	1
CAPÍTULO I	
INTRODUCCIÓN.....	3
MARCO TEÓRICO	
DESCRIPCIÓN DEL SINDROME BURNOUT.....	6
ANTECEDENTES.....	8
DESARROLLO.....	8
CARACTERÍSTICAS.....	9
ETIOLOGÍA.....	11
CLÍNICA.....	13
SINTOMATOLOGÍA.....	13
Signos y síntomas físicos.....	13
Signos y síntomas psíquicos.....	13
Síntomas laborales.....	14
CAUSAS.....	14
Desencadenantes Del síndrome en profesionales administrativos.....	17
CONSECUENCIAS DEL BURNOUT.....	18
PREVENCIÓN DEL BURNOUT.....	19
ESTRATEGIAS DE AFRONAMIENTO.....	20
En el plano individual.....	21
A nivel de equipo.....	21
A nivel Organización-Empresa.....	22
PUNTOS CLAVE EN LA PREVENCIÓN DEL BURNOUT.....	23
ESTRÉS.....	23
CUADRO FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL.....	26
CUADRO SÍNTOMAS DESCRIPTIVOS DEL BURNOUT.....	27
CUADRO CLASIFICACIÓN DE LAS DIMENSIONES Y CONSECUENCIAS DEL BURNOUT.....	28

CAPÍTULO II	
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	29
CAPÍTULO III	
PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	33
CAPÍTULO IV	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	39
CONCLUSIONES.....	39
RECOMENDACIONES.....	42
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	44
ANEXOS.....	45
RESUMEN.....	58

PRÓLOGO

El trabajo de investigación surgió de la necesidad de saber si existía el Síndrome de Burnout en personal administrativo de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, debido a la carga relativamente mayor de trabajo, en relación a las otras dependencias.

El Síndrome de Burnout, actualmente, es uno de los varios problemas existentes a nivel organizacional, dado que afecta directamente el desempeño de algunas personas y por consiguiente, pudiera afectar los objetivos y metas de la Institución.

Con este estudio, se pretendió hacer una medición, que permitiría verificar si existía el Síndrome de Burnout y si fuera así, en qué nivel los miembros que pertenecen al grupo administrativo de la Escuela de Psicología estaban afectados por el mismo, para hacer las recomendaciones pertinentes en base a los resultados.

Dicho estudio fue de gran importancia para la Escuela de Ciencias Psicológicas, ya que no existían estudios previos acerca de este problema para dicha institución. Al llevarse a cabo esta investigación, se estableció un precedente que abrirá las puertas a estudios similares en otras dependencias de la Escuela de psicología, y poder tomar las medidas preventivas y correctivas necesarias.

Actualmente, resulta necesario considerar los aspectos de bienestar y salud laboral a la hora de evaluar la eficacia de una determinada organización, pues la calidad de vida laboral y el estado de salud física y mental que conlleva tiene repercusiones sobre la organización (ausentismo, rotación, disminución de la productividad y de la calidad, etc.). Así mismo, la incidencia del síndrome de quemarse por el trabajo sobre los profesionales conlleva también repercusiones sobre la sociedad en general.

Son pocos los años de estudios a profundidad sobre el Síndrome de Burnout, pero lo importante es que se está tomando en cuenta en varios países extranjeros para crear formas preventivas así como terapéuticas, que pueden favorecer en gran medida la estabilidad física y psíquica tanto de los profesionales de la salud (médicos, paramédicos, enfermeras, enfermeros), como de otros profesionales que ofrecen servicios a personas (abogados, maestros, administración pública, servicios sociales, policías, bomberos, etc.).

Es de suma utilidad identificar la presencia de los síntomas del Síndrome de Burnout, como un factor que puede no sólo producir bajas laborales por motivos psicológicos, sino afectar el clima organizacional y el desempeño laboral de los mejores trabajadores, pues sólo las personas que realmente se involucran en su trabajo, son propensas a desgastarse a este extremo.

Una vez que se conozca qué es el Síndrome de Burnout y cuáles son sus síntomas y las causas organizacionales que lo propician, se estará en la capacidad de desarrollar programas de prevención y corrección dentro de las organizaciones. Lo anterior ayudó a que no sólo se identificaran cuáles trabajadores lo padecen, sino a cambiar las estructuras organizativas de las personas evaluadas, (en relación al tiempo, planificando sus actividades diarias en horario adecuado tanto personales como laborales y, de la institución en cuanto a un mejor rendimiento y dedicación a sus funciones laborales se les deleguen como trabajadores de la misma y prestándole un mejor servicio a los usuarios en cuanto a atención y empatía) para que cuando el trabajador vuelva a integrarse a sus funciones, no vuelva a desarrollar el síndrome o según sea el caso, alguno de sus síntomas.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

En la época contemporánea las personas suelen estar sometidas a un ritmo de vida sumamente acelerado, donde las exigencias de las esferas individual, social y laboral son elevadas. En el caso particular de los profesionales con funciones administrativas, son personas sometidas a un alto grado de tensión laboral que llega a afectar su estado físico, mental y emocional; ya que, deben enfrentar diariamente situaciones muy complejas, derivadas de la responsabilidad en el trabajo, de las condiciones físicas donde el mismo se ejerce, de las relaciones con los compañeros de trabajo, otros miembros del equipo, personas ajenas a la organización, etc., conjugado todo ello con su vida particular y familiar. Las instituciones de educación superior o universidades no son la excepción, como cualquier empresa se encuentran en constante cambio, y en búsqueda de la excelencia, proceso que les lleva a aumentar las exigencias y presiones a sus trabajadores.

Dentro de este ambiente desgastante, el trabajador corre un alto riesgo de padecer enfermedades físicas y psicológicas. Una de estas enfermedades es el Síndrome de Burnout en el cual el trabajador presenta un estado mental negativo en relación a su ambiente laboral, con síntomas como: pérdida de energía, malestar físico y emocional, falta de confianza en las propias capacidades, y actitudes negativas e insensibles con tendencia a distanciarse de las personas, en general el deterioro de la calidad de vida.

El diagnóstico de cuadros de depresión, ansiedad y frustración relacionados con ausentismo, rotación de personal y fallas en el desempeño han llevado a los investigadores de los riesgos psicosociales a definir el “Síndrome de Burnout” o “síndrome de desgaste profesional”, como el resultado de la interacción entre el trabajador, su capacidad de resolución y las demandas de su puesto. Además, se ha determinado que el Síndrome es más frecuente en los profesionales dedicados a la atención y la ayuda de personas, ya que su objetivo es cuidar los intereses o satisfacer las necesidades del “cliente” y tomar en cuenta las exigencias o normas de la organización; lo cual puede ocasionar un conflicto. El Síndrome de Burnout provoca agotamiento emocional, menor realización personal y despersonalización; lo cual no sólo deteriora la calidad de vida de los trabajadores, sino también afecta negativamente su desempeño laboral, y por ende la productividad

de la empresa. El síndrome de Burnout es un proceso, que surge como consecuencia del estrés laboral crónico y en el cual influyen variables individuales, sociales y organizacionales.

Armonizar intereses en la interacción trabajador-empresa es una tarea difícil, que se complica aún más cuando se trata de una universidad, ya que la labor no es en función de productos sino de servicios a estudiantes. El personal con funciones administrativas de una universidad se enfrenta día a día, no sólo al conjunto de cambios mencionados anteriormente, sino también al desgaste emocional que representa la atención a estudiantes; y el intento de resolver sus demandas a través de la burocracia presente en instituciones como las universidades. Lo cual genera un ambiente propicio para la insatisfacción del trabajador, que aunado a otras situaciones como: baja autoestima, percepción de falta de apoyo, injusticia en las recompensas, y otros pueden desencadenar el padecimiento el Síndrome de Burnout.

Esta investigación se realizó con la colaboración del personal administrativo de la Escuela Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, con el aval de las autoridades correspondientes a la misma, llevándose a cabo el trabajo de campo en dichas instalaciones ubicadas en la zona 11 de la ciudad de Guatemala, en el mes de Junio de 2010.

Se trabajó con personal que desempeñan funciones administrativas del área de Tesorería, Secretaria, Control Académico, Biblioteca, administración, etc., de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la USAC, siendo en su totalidad el tamaño de la muestra de 38 personas utilizando el 100% de la población entre el rango de edades de 20-70 años, con un nivel académico en su mayoría diversificado, predominando el sexo femenino, con un nivel socioeconómico medio, provenientes de una cultura maya-ladina.

En la investigación se utilizó una diseño de investigación no experimental ya que no se manipularan variables solo se correlacionaran; es decir respondiendo a las preguntas de investigación asociando las variables mediante un patrón predicible para el grupo objeto de estudio. El tipo de muestra que se utilizó es no probabilística ya que solo se eligieron las personas que reunieron las características que necesitó el tema de investigación tales como edad, sexo, puesto laboral, años laborados, estado civil.

El objetivo general de la investigación fue establecer la relación entre el contexto laboral y síndrome Burnout en personal administrativo de la escuela de ciencias psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala así también Describir las causas y síntomas del síndrome de Burnout en el personal administrativo de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la USAC, identificar que factores laborales influyen en que se presente el síndrome de Burnout en el personal administrativo de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la USAC e implementar técnicas preventivas y de intervención sobre el síndrome de Burnout.

Se realizó una observación de forma estructurada para tener el control sobre la situación objeto de estudio en este caso del personal administrativo de la Escuela de Ciencias Psicológicas en cuanto a las áreas, sus horarios y cuales podían ser los mas prudentes para la realización de las actividades; por lo tanto se pudo preparar los aspectos principales de la situación de tal forma que se redujeran las interferencias ocasionadas por factores externos al estudio y que se lograran los fines de la investigación. Posteriormente se aplicó el instrumento tipo cuestionario MBI (Maslach Burnout Inventory de Maslach y Jackson (1986); es un instrumento en el que se plantea al sujeto una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con el trabajo. Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el burnout. Las respuestas a las 22 preguntas miden tres dimensiones diferentes: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, por ultimo se realizó un taller por áreas, siempre tratando la manera de no perjudicar al trabajador en sus horarios cúspide de trabajo, en dicha actividad se les impartió al personal presente una breve explicación de lo que es el síndrome de burnout, sus causas, su etiología, su prevención y técnicas tanto para la prevención como para la intervención.

MARCO TEÓRICO

DESCRIPCIÓN DEL SÍNDROME BURNOUT:

“El síndrome de burnout o quemarse por el trabajo (SQT), es una respuesta al estrés laboral crónico que afecta de manera especial a los individuos cuyo trabajo tiene como centro, ayudar y apoyar a otros; generando en el profesional síntomas que van desde el agotamiento físico, mental y emocional hasta relaciones conflictivas interpersonales”.¹

Seguidamente Shiron (1989 citado en Moreno & Peña-coba, 1999) consideraba al Burnout “como una forma de cansancio cognitivo. En otras palabras, el estrés está relacionado con un sinnúmero de situaciones que pertenecen a la vida cotidiana y el burnout es sólo una de las formas que tiene de progresar el estrés laboral”.²

Por consiguiente, una de las definiciones que más se aproxima a la dada por varios autores es la postulada por Farber (1983) donde explica la relación del burnout con el ámbito laboral: “El Burnout es un síndrome relacionado con el trabajo. Surge por la percepción del sujeto de una discrepancia entre los esfuerzos realizados y lo conseguido. Sucede con frecuencia en los profesionales que trabajan cara a cara con clientes necesitados o problemáticos. Se caracteriza por un agotamiento emocional, falta de energía, distanciamiento y cinismo hacia los destinatarios, sentimientos de incompetencia, deterioro del auto concepto profesional, actitudes de rechazo hacia el trabajo y por otros diversos síntomas psicológicos como irritabilidad, ansiedad, tristeza y baja autoestima”.³

Desde un enfoque psicosocial el fenómeno ha sido conceptualizado como un síndrome de baja realización personal en el trabajo, agotamiento emocional y despersonalización. Por baja realización personal en el trabajo se entiende la tendencia de los profesionales a evaluarse negativamente, y de forma especial esa evaluación negativa afecta a la habilidad en la realización del trabajo y a la relación con las personas a las que atienden.

¹ Pedro R, Gil-Monte et, al, El síndrome de quemarse por el trabajo: Burnout) grupos profesionales de riesgo, editorial Pirámide, Madrid, 2007, pp. 2,3

² Quinceno Japsy, Margarita, Síndrome de Quemarse en el Trabajo (SQT), editorial pairos: acta colombiana de psicología, Bogotá, 2007, pp. 118,119

³ Idem., pp. 120

Los trabajadores se sienten descontentos consigo mismo e insatisfechos con sus resultados laborales. El agotamiento emocional alude a la situación en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo.

Es una situación de agotamiento de la energía o los recursos emocionales propios, una experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto "diario" y mantenido con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo. La despersonalización se define como el desarrollo de sentimientos negativos, de actitudes y conductas de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo. Estas personas son vistas por los profesionales de manera deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo.

El síndrome de quemarse por el trabajo no debe identificarse con estrés psicológico, sino que debe ser entendido como una respuesta a fuentes de estrés crónico (estresores). En el contexto de las organizaciones sanitarias son estresores especialmente relevantes para el desarrollo del síndrome las relaciones sociales de los profesionales de la salud con los pacientes y sus familiares. "El síndrome es un tipo particular de mecanismo de afrontamiento y autoprotección frente al estrés generado por la relación profesional-cliente, y por la relación profesional-organización"⁴.

Gil-Monte y colaboradores (Gil-Monte y Peiró, 1997; Gil-Monte, Peiró y Valcárcel, 1998) han señalado que esta respuesta aparece cuando fallan las estrategias funcionales de afrontamiento que suelen emplear los profesionales de la salud. Este fallo supone sensación de fracaso profesional y de fracaso en las relaciones interpersonales con los pacientes. En esta situación, la respuesta desarrollada son sentimientos de baja realización personal en el trabajo y de agotamiento emocional. Ante esos sentimientos el individuo desarrolla actitudes y conductas de despersonalización como una nueva forma de afrontamiento. Así, el síndrome de quemarse por el trabajo es un paso intermedio en la relación estrés-consecuencias del estrés de forma que, si permanece a lo largo del tiempo, el estrés laboral tendrá consecuencias nocivas para el individuo, en forma de enfermedad o falta de salud con alteraciones psicósomáticas (alteraciones cardiorrespiratorias, jaquecas, gastritis y úlcera, dificultad para dormir, mareos y vértigos, etc.), y para la organización (accidentes, deterioro del rendimiento y de la calidad asistencial o de servicios, absentismo, rotación no deseada, abandono, etc.).

⁴ Pedro R, Gil-Monte, Desgaste Psíquico en el Trabajo, editorial Síntesis, Madrid, 1999, pp. 95

ANTECEDENTES

“Este síndrome se caracteriza por un proceso con etapas progresivas, marcado por el cansancio emocional. El síndrome de burnout, o quemarse por el trabajo, apareció definido como tal por primera vez en 1974. El autor de esta denominación fue el psiquiatra Herbert Freunderberguer. Con posterioridad, otros expertos se encargaron de matizar los síntomas y de analizar las repercusiones de esta enfermedad. Entre ellos, destacó la figura de Cristina Maslach, una psicóloga social que pasó a la historia médica, entre otras consideraciones, por ser la creadora de la principal herramienta para el estudio de esta enfermedad mental, el Inventario de Burnout de Maslach (MBI)”.⁵

El Maslach Burnout Inventory Como ha comentado el MBI (Maslach y Jackson, 1981, 1986) describió el burnout como un síndrome de 3 dimensiones caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización, y reducción del logro personal. Además, desde este punto de vista, está restringido a personas que trabajan con personas en alguna capacidad. Los problemas pueden originarse cuando se utiliza para evaluar fuera de profesiones de servicios humanos. Al substituir vocablos para adaptarlos a otras profesiones puede influir en el significado de los items, lo que generaría un cambio en la interpretación de las escalas.

DESARROLLO

Este síndrome es un tipo específico de stress laboral, padecido por aquellos, que en su voluntad por adaptarse y responder a un exceso en las demandas y presiones laborales, se esfuerzan de un modo intenso y sostenido en el tiempo, con una sobre exigencia y tensión que originan importantes riesgos de contraer enfermedades y afectar negativamente el rendimiento y la calidad del servicio.

De forma continua y fluctuante en el tiempo. Según Chernis, el Síndrome se desarrolla en tres fases evolutivas.

-En la primera, tiene lugar un desbalance entre las demandas y los recursos, es decir se trataría de una situación de estrés psicosocial

-En la segunda, se produce un estado de tensión psicofísica

-En la tercera, se suceden una serie de cambios conductuales, consecuencia de un afrontamiento de tipo defensivo y huidizo, que evita las tareas estresantes y procura el alejamiento personal, por lo que hay una tendencia a tratar a los pacientes de forma distanciada, rutinaria y mecánica, anteponiendo cínicamente la gratificación de las propias necesidades al servicio que presta.

⁵ Moreno B, Oliver, et, al, Burnout una forma específica de estrés laboral, editorial Ediciones, España, 1991, pp. 117

En general el Síndrome se **CARACTERIZA** por:

Es insidioso:

Se impregna poco a poco, uno no está libre un día y al siguiente se levanta quemado, va oscilando con intensidad variable dentro de una misma persona (se sale y se entra).

Con frecuencia es difícil establecer hasta qué punto se padece el síndrome o simplemente sufre el desgaste propio de la profesión y donde está la frontera entre una cosa y la otra.

Se tiende a negar:

Ya que se vive como un fracaso profesional y personal.

Son los compañeros los que primero lo notan; lo que representa una taza importante para el diagnóstico precoz.

Existe una fase irreversible:

Entre un 5% y 10 % de los profesionales, el síndrome adquiere tan virulencia que resulta irreversible y hoy por hoy la única solución es el abandono de la asistencia. En la profesión hay bajas. Por esta razón merece la pena realizar medidas preventivas ya que con frecuencia el diagnóstico precoz es complicado y la diferencia entre un simple desgaste y el síndrome es muy sutil.

También se caracteriza por un proceso con etapas progresivas, marcado por el cansancio emocional, despersonalización y pérdida de realización personal.

En una primera etapa se produce agotamiento emocional, con pérdida de atractivo, tedio y disgusto por las tareas propias del trabajo, con pérdida de interés y satisfacción laborales. Esta etapa se asocia a intentos activos pero inefectivos de modificar la situación, con la consiguiente sensación de indefensión. En la segunda etapa, caracterizada por la despersonalización, la depresión y la hostilidad, se producen cambios en las relaciones con los usuarios y pacientes, marcados por el desinterés, pérdida de empatía e incluso la culpabilización. Finalmente en la tercera etapa, marcada por la pérdida de la realización personal, se produce una sensación cada vez más generalizada que no vale la pena implementar cambios y que no es posible mejorar las cosas.

Dentro del Síndrome de Burnout se definen tres dimensiones o subescalas:

- *Agotamiento emocional.* De acuerdo al Observatorio Permanente de Riesgos Laborales (2006), es la disminución y pérdida de recursos emocionales, cansancio y fatiga que puede manifestarse física, psíquicamente o como una combinación de ambos. De los Rios, Ocampo, Landeros, Ávila y Tristán (2007), indican que esta dimensión hace referencia a sensaciones de sobreesfuerzo físico que se producen como consecuencia del contacto con las personas que se tienen que atender. Mientras que Cristina Maslach en la Enciclopedia de

salud y seguridad en el trabajo (2001), hace referencia a la sensación de haberse sobrepasado emocionalmente y de no poder dar más de sí mismo a los demás. Incluyen específicamente síntomas como:

- Ansiedad
- Tensión
- Irritabilidad
- Abatimiento

“Por su lado, Bartolote y Fleishmann (2002), utilizan el término extenuación emocional, y hacen mención que resulta perceptible cuando la persona siente que le queda poco por entregar a los demás. Aparecen sentimientos de impotencia, desesperación, depresión, cólera, impaciencia, conflictos, y otros; y síntomas físicos como: hipoactividad, cansancio crónico, vulnerabilidad a las enfermedades, cefaleas, tensión muscular e incluso trastornos del sueño”.⁶

- *Despersonalización o deshumanización.* Según el Observatorio Permanente de Riesgos Laborales (2006), consiste en el desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad y cinismo hacia los receptores del servicio prestado; se acompaña de pérdida de motivación. Mientras que De los Rios, Ocampo, Landeros, Ávila y Tristán (2007), lo conceptualizan como la falta de sentimientos e insensibilidad de los trabajadores; y para la Organización Internacional del Trabajo en la Enciclopedia de Salud y Seguridad en el trabajo (2001), implica una respuesta negativa, insensible o totalmente desapegada a las personas. El profesional trata de distanciarse no sólo de las personas destinatarias de su trabajo, sino también de los miembros del equipo con los que trabaja, y trata de hacerles culpables de sus frustraciones, y su descenso del rendimiento laboral y síntomas como:

- Insensibilidad
- Agresividad
- Frialdad
- Inhibición
- Aislamiento

“Bartolote y Fleishmann (2002), agregan que se refiere a un sentimiento de alienación respecto de los demás, se pasa a tener una visión negativa de los otros. Y aquellos a los que les “cuidaba” o con quienes trabaja, ahora resultan desagradables, y se les evita sumergiéndose totalmente en el trabajo personal, al obviar o abreviar citas o reuniones”⁷.

⁶ Perel N, El Burnout (estrés ocupacional), editorial Apeas, Buenos Aires Argentina, 2004, pp. 112

⁷ Idem., pp. 113

- *Nivel de realización personal.* Para Cristina Maslach en la Enciclopedia de Salud y Seguridad en el trabajo (2001), se refiere a una menor sensación de competencia y logros en el trabajo. De los Rios, Ocampo, Landeros, Ávila y Tristán (2007), consideran que se refiere a un declive en los sentimientos de éxito propio. Y para el Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales (2006), consiste en la tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa: los afectados se reprochan no haber alcanzado los objetivos propuestos, vivencias de insuficiencia personal y baja autoestima profesional; específicamente en síntomas como los siguientes:
 - Reducción en la eficacia y la calidad del desempeño profesional.
 - Problemas para plantear y responder las demandas del puesto.
 - Autoimagen de limitación en sus competencias.
 - Deseos de abandonar su puesto.

Además, Bartolote y Fleishmann (2002), describen la falta de realización, como la sensación de que se ha logrado muy poco y de que lo realizado no ha valido la pena; lo cual en algunos casos es real, y en otros se pierde la capacidad de darle valor al propio trabajo.

ETIOLOGÍA:

“Considerando que el Síndrome de Burnout es un proceso multicausal y altamente complejo se proponen diversas causas, entre ellas cabe destacar: aburrimiento y stress, crisis en el desarrollo de la carrera profesional y pobres condiciones económicas, sobrecarga de trabajo y falta de estimulación, pobre orientación profesional y aislamiento”⁸.

A todo ello colaboran:

Componentes personales premorbidos que aumentan la susceptibilidad personal; junto en el cual cobra interés

- La edad: relacionada con la experiencia,
- El sexo: las mujeres pueden sobrellevar mejor las situaciones conflictivas en el trabajo.
- Variables familiares: la armonía y estabilidad familiar conservan el equilibrio necesario para enfrentar situaciones conflictivas.
- Personalidad: por ejemplo las personalidades tipo A: extremadamente competitivas, impacientes, hiperexigentes y perfeccionistas, y por otro aquellas con sentimientos de

⁸ Ortega, D, Síndrome de Burnout: Estar quemado en el Trabajo, editorial pairos, Bogota, 2003, pp. 56

altruismo e idealismo como: mayor acercamiento al sufrimiento cotidiano y mayor implicación emocional.

Inadecuada formación profesional; por ejemplo excesivos conocimientos teóricos, escaso entrenamiento en actividades prácticas, falta de aprendizaje de técnicas de autocontrol emocional, escasa información sobre el funcionamiento de las organizaciones en la que se va a desarrollar el trabajo.

Factores laborales o profesionales: condiciones deficitarias en cuanto al medio físico, entorno humano, organización laboral, bajos salarios, sobrecarga de trabajo, escaso trabajo real de equipo. La relación profesional-cliente que tiene como centro un momento afectivo en el cual aparecen la transferencia y la contratransferencia, relaciones disarmónicas con compañeros y/o con superiores, excesiva presión y control ejercida por auditores, contadores, administradores y a veces por los mismos dueños de las organizaciones de donde ejercen su labor los diferentes profesionales con funciones administrativas.

Factores sociales: como la necesidad de ser un profesional de prestigio a toda costa, para tener una alta consideración social y familiar y así un alto estatus económico.

Factores ambientales: cambios significativos de la vida como: muerte de familiares, matrimonios, divorcio, nacimiento de hijos.

Factores desencadenantes del Síndrome de Burnout según Horacio Cairo:

1. La falta de percepción de capacidad para desarrollar el trabajo.
2. El exceso de trabajo, la falta de energía y de recursos personales para responder a las demandas laborales.
3. El conflicto de rol, y la incompatibilidad entre las tareas y conductas que se desarrollan con las expectativas existentes sobre el mismo rol.
4. La ambigüedad del rol, incertidumbre o falta de información sobre aspectos relacionados con el trabajo (evaluación, funciones, objetivos o metas, procedimientos, etc.)
5. La falta de equidad o justicia organizacional.
6. Las relaciones tensas y/o conflictivas con los usuarios/clientes de la organización.
7. Los impedimentos por parte de la dirección o del superior para que pueda desarrollar su trabajo.
8. La falta de participación en la toma de decisiones.
9. La imposibilidad de poder progresar/ascender en el trabajo.
10. Las relaciones conflictivas con compañeros o colegas.

CLÍNICA:

“Es de un progreso insidioso, su aparición no es súbita, sino que emerge de forma paulatina, larvado incluso con aumento progresivo de la severidad. Es un proceso cíclico, que puede repetirse varias veces a lo largo del tiempo, de modo que una persona puede experimentar los tres componentes varias veces en diferentes épocas de su vida y en el mismo o en otro trabajo”⁹.

Los tres componentes mencionados con anterioridad son:

- 1) *Cansancio o agotamiento emocional*: a consecuencia del fracaso frente al intento de modificar las situaciones estresantes, se caracteriza por la pérdida progresiva de energía, el desgaste, la fatiga, etc.
- 2) *Despersonalización*: es el núcleo de Burnout, consecuencia del fracaso frente a la fase anterior y la defensa construida por el sujeto para protegerse frente a los sentimientos de impotencia, indefinición, y desesperanza personal.
- 3) *Abandono de la realización personal*: aparece cuando el trabajo pierde el valor que tenía para el sujeto.

Se sistematizaran cuatro niveles clínicos de Burnout:

Leve: quejas vagas, cansancio, dificultad para levantarse a la mañana.

Moderado: cinismo, aislamiento, suspicacia, negativismo.

Grave: entecimiento, automedicación con psicofármacos, ausentismo, aversión, abuso de alcohol o drogas.

Extremo: aislamiento muy marcado, colapso, cuadros psiquiátricos, suicidios.

SINTOMATOLOGÍA:

- **Signos y síntomas físicos**: cefaleas sensoriales, fatiga, agotamiento, insomnio, trastornos gastrointestinales, dolores generalizados, mareos, dolores musculares, infecciones, manchas o afecciones en la piel, trastornos respiratorios y circulatorios o digestivos (variaciones en el peso).
- **Signos y síntomas psíquicos**: falta de entusiasmo e interés, dificultad para concentrarse, permanente estado de alerta, actitud deflexiva, irritabilidad, impaciencia, depresión, negativismo, frustración, desesperanza, desasosiego, aparenta sensibilidad.

⁹ Idem., pp. 60

- **Síntomas laborales:** sobreinvolucionamiento, no comparten ni delegan trabajo, ausentismo laboral; El trabajo no tiene fin y, a pesar de que se hace todo para cumplir con los compromisos, el trabajo nunca se termina. Lo que anteriormente era motivo de alegría ahora no lo es. Aun cuando se tiene tiempo, se siente siempre estresado.

CAUSAS:

“El síndrome burnout suele deberse a múltiples causas, y se origina siempre en largos períodos de tiempo. Se ha encontrado en múltiples investigaciones que el síndrome ataca especialmente cuando el trabajo supera las ocho horas, no se ha cambiado de ambiente laboral en largos periodos de tiempo y la remuneración es inadecuada. Sin embargo, en personas que trabajan en amplias jornadas pero bien remuneradas es poco común la presencia del síndrome”¹⁰.

El Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales (2006), también, cita tres fases en la aparición del síndrome, las dos primeras comunes en toda situación de estrés y la última específica: “*reacción de alarma* que se genera un desequilibrio entre recursos y demandas de trabajo; *resistencia* el cuerpo se ajusta al factor de estrés y *agotamiento* en el que la continuidad de la tensión y la falta de soluciones activas llevan a cambios de conducta, típicos de un afrontamiento de tipo huidizo y defensivo”.

En otra clasificación, más enfocada en la sintomatología, Rozados (2008) reitera que el síndrome se manifiesta en los siguientes aspectos:

- Psicosomáticos: fatiga crónica, frecuentes dolores de cabeza, problemas de sueño, úlceras y otros desórdenes gastrointestinales, pérdida de peso, dolores musculares, etc.
- Conductuales: absentismo laboral, abuso de drogas (café, tabaco, alcohol, se fármacos, otros), incapacidad para vivir de forma relajada, superficialidad en el contacto con los demás, comportamientos de alto riesgo, aumento de conductas violentas.
- Emocionales: distanciamiento afectivo como forma de protección del yo, aburrimiento y actitud cínica, impaciencia e irritabilidad, sentimiento de omnipotencia, desorientación, incapacidad de concentración, sentimientos depresivos.

¹⁰ Fidalgo, M. Síndrome de estar Quemado por el Trabajo o Burnout: definición y proceso de generación, editorial Paidós, Cordova: España, 2006, pp. 92

-En ambiente laboral: disminución de la capacidad de trabajo, disminución de la calidad de los servicios que se presta a los clientes, aumento de interacciones hostiles, comunicaciones deficientes, entre otros.

Además de lo anterior, Tonon (2003), afirma que “el padecimiento del síndrome disminuye la calidad y la eficiencia en la prestación del servicio, que podría llegar hasta situaciones en las que la persona atendida no sea tomada en cuenta o resulte maltratada”¹¹; mientras que Davis y Newstrom (2003), mencionan que “un producto trágico del agotamiento de trabajadores en el Japón se llama *karoshi* o muerte súbita en el trabajo. Se cree que es consecuencia del trabajo excesivo, y culmina en paro cardíaco o apoplejía mortales. Aunque el *karoshi* en otros tiempos era fuente de orgullo del tipo de los samuráis, las 10,000 muertes anuales calculadas por esta causa han originado acciones preventivas. La compañías japonesas estimulan cada vez más a sus empleados para que tomen vacaciones, moderen su dieta, practiquen ejercicio físico y manejen su nivel de estrés”¹²

Con el objeto de diferenciar claramente el Síndrome y el estrés, se presenta a continuación el siguiente comparativo:

Estrés	Burnout
Sobre implicación en los problemas	Falta de implicación
Daño fisiológico es el fundamento principal	Daño emocional es el fundamento principal
Agotamiento o falta de energía física	El agotamiento afecta a la motivación y a la energía física
La depresión se produce como reacción a preservar las energías físicas	La depresión es como una pérdida de ideales
Puede tener efectos positivos en exposiciones moderadas (eustrés)	Sólo tiene efectos negativos

¹¹ Martínez, L. Consideracion Teoricas sobre la atención al cliente, editorial Independiente, La habana Cuba, 2007, pp. 14

¹² Idem., pp. 16

Los factores desencadenantes del Síndrome, se entienden como los estresores detectados con carácter crónico dentro del ámbito laboral, los cuales Guillen y Guil (2000), analizan a través de cuatro categorías: Ambiente físico en el trabajo:

- Nivel de ruido y sus características como: intensidad, control, predictibilidad y frecuencia.
- Iluminación.
- Temperatura y condiciones climáticas.
- Condiciones higiénicas y toxicidad.
- Demandas estresantes del puesto:
 - Trabajo nocturno, turnos rotatorios.
 - Exposición al riesgo y peligro.
 - Percepción de la sobrecarga laboral, ya que puede incrementar los sentimientos de agotamiento emocional.
 - Oportunidad para ampliar habilidades adquiridas.
 - Variedad de tareas.

Desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de carrera:

-Ambigüedad del rol: grado de incertidumbre que el sujeto tiene respecto al rol, que puede ser producido por un déficit de información.

-Conflicto del rol: se presenta cuando no se satisfacen las expectativas del rol.

-Las relaciones interpersonales de naturaleza formal aumentan los sentimientos de agotamiento emocional

-Las relaciones interpersonales de naturaleza informal aumentan los sentimientos de realización personal en el trabajo

-En cuanto al desarrollo, se refiere a que los individuos se estructuran en el logro de bienes y los medios para mejorar su status y nivel de relaciones.

Aspectos relacionados con las nuevas tecnologías:

-Las nuevas tecnologías pueden facilitar o dificultar el desempeño de tareas.

-Conllevan un cambio en las habilidades.

-La tecnificación en las relaciones usuario-profesional favorecen en gran medida las actitudes de despersonalización.

- El grado de participación y la implicación en el proceso de toma de decisiones.
- Grado de autonomía.
- El sistema de supervisión.
- Grado de apoyo social.

Fuentes extraorganizacionales: trabajo/familia

-El ámbito familiar, en términos generales, ocupa un el lugar más importante para las personas, aunque se le dedique menor tiempo que al ámbito laboral.

-La familia y el trabajo se afectan mutuamente, como la satisfacción laboral afecta en el matrimonio, o bien, como los resultados familiares influyen en sobre el compromiso con el trabajo.

De acuerdo a lo presentado en párrafos anteriores, el padecimiento del Síndrome está más relacionado con las profesiones denominadas de “ayuda”; y es por ello que es necesario hacer mención de otro factor de vital importancia para el desarrollo de la presente investigación.

Desencadenantes del síndrome en los profesionales administrativos

“El estrés en los profesionales está originado por una combinación de variables físicas, psicológicas y sociales. Son profesionales en los que inciden especialmente estresores como la escasez de personal, que supone sobrecarga laboral, trabajo en turnos, trato con usuarios problemáticos, falta de especificidad de funciones y tareas, lo que supone conflicto y ambigüedad de rol, falta de autonomía y autoridad en el trabajo para poder tomar decisiones, rápidos cambios tecnológicos, etc”¹³. Una taxonomía de esos estresores permite identificar cuatro niveles a) en el *nivel individual*, la existencia de sentimientos de altruismo e idealismo lleva a los profesionales a implicarse excesivamente en los problemas de los usuarios, y convierten en un reto personal la solución de los problemas. Consecuentemente, se sienten culpables de los fallos, tanto propios como ajenos, lo cual redundará en bajos sentimientos de realización personal en el trabajo y alto agotamiento emocional. b) En el plano de las *relaciones interpersonales*, las relaciones con los usuarios y con los compañeros de igual o diferente categoría, cuando son tensas, conflictivas y prolongadas, van a aumentar los sentimientos de quemarse por el trabajo. Asimismo, la falta de apoyo en el trabajo por parte de los compañeros y supervisores, o por parte de la dirección o de la administración de la organización son fenómenos característicos de estas profesiones que aumentan también los

¹³ Gil-Monte y Peiró, Desencadenantes del estrés laboral, editorial Pirámide, España, 1999, pp. 112

sentimientos de quemarse por el trabajo. c) Desde un *nivel organizacional*, los profesionales de la salud trabajan en organizaciones que responden al esquema de una burocracia profesionalizada. Estas organizaciones inducen problemas de coordinación entre sus miembros, sufren la incompetencia de los profesionales, los problemas de libertad de acción, la incorporación rápida de innovaciones, y las respuestas disfuncionales por parte de la dirección a los problemas organizacionales. Todo ello resulta en estresores del tipo de ambigüedad, conflicto y sobrecarga de rol. d) Por último, en el *entorno social* se encuentran como desencadenantes las condiciones actuales de cambio social por las que atraviesan estas profesiones (la aparición de nuevas leyes y estatutos que regulan el ejercicio de la profesión, nuevos procedimientos en la práctica de tareas y funciones, cambios en los programas de educación y formación, cambios en los perfiles demográficos de la población que requieren cambios en los roles, aumento de las demandas cuantitativa y cualitativa de servicios por parte de la población, pérdida de estatus y/o prestigio, etc.)

CONSECUENCIAS DEL BURNOUT

Resulta importante establecer diferencias entre los síntomas cognitivos del burnout y sus consecuencias. Los síntomas son manifestaciones fisiológicas que se registran en el sujeto “quemado” tales como las cefaleas, dolores musculares, dolores de muelas, náuseas, hipertensión, úlceras, pérdida de la voz, pérdida de apetito, disfunciones sexuales y problemas de sueño, pero también pueden ser de carácter cognitivo y emocional. Los síntomas cognitivos han sido los menos estudiados, pero son de gran importancia en el comienzo del desarrollo del burnout.

Las consecuencias del burnout podemos analizarlas desde una perspectiva multinivel:

- Las producidas a nivel individual se caracterizan porque el afectado tiene dificultades para concentrarse o para tomar decisiones, se comporta de forma cínica, realiza una autocrítica orientada hacia la desvalorización propia, el autosabotaje, la desconfianza y la baja consideración hacia el propio trabajo.

-Las que se producen sobre la conducta del trabajador y la organización donde desarrolla su trabajo, ya que la persona afectada querrá aislarse y evitar la interacción social. La empresa también paga un alto costo por tener trabajadores “quemados” ya que causan retrasos, disminuyen su productividad, aumentan las ratios de absentismo, piden ser cambiados de puesto, disminuyen su rendimiento laboral y el compromiso con la organización, realizan un trabajo de baja calidad, se ven

involucrados en incidentes y accidentes, muestran públicamente sus intenciones de abandonar el trabajo, se quejan y reclaman constantemente.

- Las producidas a nivel personal y conyugal. Así, se ha observado que las personas con altos niveles de burnout tienen menos satisfacción con la pareja y las conductas en el hogar son de irritación, disgusto y tensión. Esta situación incide especialmente en el deterioro de las interacciones personales y realimenta las consecuencias de los otros niveles.

PREVENCIÓN DEL BURNOUT

Los puntos que se deben fortalecer para no caer dentro del problema del burnout, también pueden ayudar para mejorar nuestra calidad de vida laboral además de prevenir el estrés en el trabajo.

Teniendo en cuenta que se está en el entorno laboral se deberán trabajar a nivel de organización, a nivel interpersonal (entre nuestros compañeros) y a nivel individual, todos ellos deberán ser programados por la empresa ya que son de tipo organizacional, aunque aquí se hablará de algunas técnicas que se podrán utilizar a título personal como sería el trabajo con técnicas de reestructuración cognitiva, consistiría en tomar las situaciones problemáticas y volver a evaluarlas y reestructurarlas para que dejen de ser problemáticas.

Desde el punto de vista psicológico, para evitar que un trabajo nos queme ha de reunir una serie de Características: que sea motivador, que no sea repetitivo y que exista cierto reconocimiento de nuestra labor.

Por desgracia, en la enseñanza en raras ocasiones se dan estas condiciones. Sin embargo existen variadas soluciones para aminorar el síndrome pero lo más importante es que el profesional asuma su problema y quiera solucionarlo. A nivel personal, existen estrategias que pueden evitar o prevenir el síndrome de burnout o del quemado:

- 1) No sobrecargarse de tareas y menos si no forman parte de las tareas habituales.
- 2) Utilizar los canales de comunicación que haya en la empresa: departamento de recursos humanos, correo interno, sistema de sugerencias... para informar a los superiores de las preocupaciones que nos inquietan. También se puede hablar con personas de confianza que tengan influencia y puedan solucionar la situación de angustia.

- 3) Averiguar si otras personas han pasado por la misma situación y preguntarles cómo lo solucionaron.
- 4) Aprender a controlar las emociones: no enfadarse cuando se crea que se está cometiendo una injusticia con uno. Hay que intentar exponer las quejas con explicaciones basadas en hechos concretos y proponiendo soluciones. Es importante que cuando se exponga un problema se demuestre que no afecta solamente a uno mismo, sino a todo el equipo.
- 5) Adoptar una actitud psicológica adecuada. Es importante conocerse a sí mismo y ser capaz de valorar hasta dónde se puede llegar, sin excederse y sin quedar por encima ni por debajo de las propias posibilidades. Conviene ser realistas en cuanto a las expectativas que se tienen de las personas que se atienden.
- 6) Dedicar una parte de la jornada al tiempo libre. No es tan importante disponer de mucho tiempo libre cuanto que el que se tiene (por poco que sea) lo disfruten.

También “es útil que nos adiestremos en técnicas de autorregulación o de control, de gestión del tiempo, de delegación, desarrollo en habilidades sociales, asertividad, de entrenamiento en solución de problemas.... Y todo esto para conseguir que podamos mantener la motivación y el sentido que le dábamos a nuestro trabajo”¹⁴. El cambio será impresionante.

Y si todo esto le añadimos el aprendizaje de técnicas de relajación, yoga... o cualquier otra técnica que nos permita estar en una buenas condiciones para poder afrontar lo que se nos venga.

De este modo será difícil que presentemos algún síntoma del burnout, ansiedad o de estrés en el trabajo u otro ambiente.

ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO

Como se trata de una patología de carácter psicológico, las estrategias para evitarlo han de incidir sobre el propio paciente, sus relaciones interpersonales en el ámbito laboral y sobre la organización a la que pertenece.

¹⁴ Torres, P. Propuesta para la Prevención, Terapéutica y Rehabilitación del Síndrome de Burnout, editorial Manual Moderno, Monterrey México, 2003, pp. 48-52

En el plano individual, las estrategias adecuadas para minimizar los efectos del Burn-Out pasan por detectar y atacar las fuentes de estrés. Al respecto, Pedro Gil-Monte, de la Facultad de Psicología de la Universidad de Valencia, señala en uno de sus libros –Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse– que “se hace necesario el entrenamiento en la solución de problemas, en la asertividad y en el manejo del tiempo”.

En este sentido, los facultativos recomiendan actuaciones sencillas como olvidarse de los problemas laborales fuera del trabajo, llevar a cabo prácticas de relajación, parar y desconectar en pequeños descansos a lo largo de la jornada laboral y, sobre todo, trabajar bajo objetivos cuya consecución sea factible. Sin embargo, cuando la enfermedad ha superado sus primeros estadios y las estrategias reseñadas nada pueden hacer por acotar su desarrollo, los especialistas pueden llegar a aconsejar que sus pacientes abandonen el trabajo, siempre y cuando éstos demuestren ser incapaces de reconducir sus sensaciones en sus respectivos centros laborales y su salud física o psicológica se vea en serio peligro o muy dañada. Tampoco es desdeñable fortalecer los vínculos interpersonales del paciente, tanto en lo personal como en lo profesional, ofreciendo el apoyo necesario y fomentando sistemas de trabajo en equipo, con prácticas de liderazgo adecuadas a cada circunstancia. Por último, es conveniente no olvidar, tal y como explica Gil-Monte, que dentro de las organizaciones y empresas se deben estudiar planes para crear un ambiente de trabajo adecuado. En este sentido, los responsables de dichas estructuras no deben crear falsas expectativas al profesional. Por el contrario, los expertos señalan que es conveniente mantener una comunicación constante, establecer roles delimitados y concretos, adecuados para las capacidades de cada profesional, e instaurar sistemas de recompensas laborales. En el nivel individual, el empleo de estrategias de afrontamiento de control o centradas en el problema parece prevenir el desarrollo del síndrome de quemarse por el trabajo. Muchas personas utilizan la evitación y el escape para intentar “controlar” la aparición de burnout, pero con estas estrategias solo consiguen incrementar su aparición. Siguiendo en el ámbito laboral, se ha reconocido ampliamente los beneficios del apoyo social como co-factor protector contra la aparición del BurnOut. Este tipo de apoyo social debe ofrecer apoyo emocional, pero también incluye evaluación periódica de los profesionales y retroinformación sobre su desarrollo del rol.

A nivel de equipo:

Los compañeros de trabajo tienen un papel vital en el burnout:

1. En el diagnóstico precoz: son los primeros en darse cuenta, antes que el propio interesado.
2. Son una importante fuente de apoyo: son quienes mejor nos comprenden, ya que pasan por lo mismo.

Por el contrario, cuando las relaciones son malas, contribuyen a una rápida evolución del burnout. Por todo esto es de vital importancia fomentar una buena atmósfera de trabajo:

- Facilitando espacios comunes no informales dentro de la jornada laboral (del roce nace el cariño).
- Fomentando la colaboración y no la competitividad (objetivos comunes).
- Formación de grupos de reflexión de lo emocional, tanto de las relaciones sanitario- pacientes o clientes, como los aspectos emocionales de las relaciones interpersonales (en el aspecto laboral) dentro del equipo.

A nivel ORGANIZACIÓN- EMPRESA

Hay tres conceptos clave tanto para la prevención empresarial del burnout como para la eficacia de la misma.

FORMACIÓN – ORGANIZACIÓN – TIEMPO

Entremos en algunos aspectos:

- Minimizar la sensación de falta de control y de trabajo en cadena en la asistencia:
- Limitando una agenda máxima de trabajo: Sabiendo lo que nos podemos encontrar y tener un ritmo cotidiano de trabajo eficiente.
- Minimizar imprevistos: organizar las urgencias, de tal forma que no interfiera en el trabajo planificado.

Minimizar la burocracia:

- Gestores si, secretarios no.
- Minimizar y facilitar la burocracia.
- Apoyo de personal auxiliar.
- Coordinación con los especialistas:
 - Con espacios comunes libres de asistencia que permitan sesiones conjuntas, comentarios de clientes.
 - Marcarse objetivos compartidos.
- Formación continuada:
 - Organizada y adaptada a las necesidades reales.
 - Siempre que sea posible dentro de la jornada laboral.
- Acortar distancia con las Gerencias:
 - Pacto dialogado sobre objetivos.
 - Evaluación con feed-bak constructivo con el profesional.

PUNTOS CLAVE EN LA PREVENCIÓN DEL BURNOUT

1. Proceso personal de adaptación de expectativas a la realidad cotidiana.
2. Formación en emociones.
3. Equilibrio de áreas vitales: familia, amigos, aficiones, descanso, trabajo.
4. Fomento de buena atmósfera de equipo: espacios comunes, objetivos comunes.
5. Limitar a un máximo la agenda asistencial.
7. Minimizar la burocracia con apoyo de personal auxiliar.
8. Formación continuada reglada, dentro de la jornada laboral
9. Coordinación con la especializada, espacios comunes, objetivos compartidos.
10. Dialogo efectivo con las gerencias.

Muchas de estas técnicas dependen del entorno de trabajo donde se esté trabajando y algunas situaciones serán insalvables, pero lo que hay que tener claro es que el estrés tiene que ver con la respuesta personal ante la vida y el trabajo. Los frecuentes cambios en el entorno laboral actual nos exigen una gran capacidad de adaptación y la reacción que tengamos ante ellos puede ser decisiva para superarlos o no. Por lo tanto, la actitud que tiene el individuo es fundamental para la solución.

ESTRÉS

"es la respuesta no específica a toda demanda que se le haga",¹⁵ dicho con mucha simpleza esto implicaría la interacción del organismo con el medio ambiente ya sea éste otro organismo o el medio en que nos desenvolvemos, lo que nos podría llevar a definir el estrés según el estímulo (a), la respuesta (b) o el concepto estímulo-respuesta (c).

(a) Según el estímulo: Estrés es la fuerza o el estímulo que actúa sobre el individuo y que da lugar a una respuesta de tensión.

(b) Según la respuesta: Estrés es la respuesta fisiológica o psicológica que manifiesta un individuo ante un estresor ambiental.

(c) Según el concepto estímulo – respuesta: Estrés es una consecuencia de la interacción de los estímulos ambientales y la respuesta idiosincrásica del individuo.

“El estrés es un trastorno biopsicosocial que afecta actualmente a la población mundial, la cual se encuentra inmersa en una sociedad globalizada que exige y demanda cada día individuos aptos y capacitados para enfrentar y resolver cada una de los problemas de índole laboral, social y emocional que se le presenten”¹⁶.

¹⁵ Pose, G. Estrés En La Evaluación Institucional, editorial Idoneos, México, 2006, Cáp. II

¹⁶ Peiro, J. M. Definición y Generalidades Del Estrés, editorial Nueva Era, México, 2000, pp. 12

"El término estrés, es una adaptación al castellano de la voz inglesa stress". Esta palabra apareció en el Inglés medieval en la forma de distress, que, a su vez provenía del francés antiguo desstresse". (Melgosa, 1999) El concepto de estrés fue introducido por primera vez en el ámbito de la salud en el año 1926 por Hans Selye, quién definió el estrés, como la respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante. (SATSE, Evolución del concepto estrés).

“El desajuste entre los requisitos del puesto de trabajo en las organizaciones y las posibilidades de rendimiento de cada sujeto es lo que produce el fenómeno conocido como estrés, debido por tanto a unas demandas inadecuadas (a veces por no existir demandas concretas, pero sí una alta motivación hacia el rendimiento mediante incentivos en función del trabajo realizado), o a factores individuales (el individuo no es apto para desarrollar su tarea, o no posee las habilidades suficientes, o desea realizar más trabajo del que es adecuado para su supervivencia en la organización a largo plazo)”¹⁷. La búsqueda de una adecuación justa permitirá evitar problemas posteriores de salud, bajas laborales, rendimiento inadecuado e insatisfacción generalizada en el trabajo.

“La experiencia de estrés es particular, puede darse por diferentes situaciones o contextos donde estén inmersas las personas. Es bien conocido que los ambientes laborales pueden ocasionar altos niveles de estrés en unas personas más que en otras, sobre todo cuando fallan las estrategias de afrontamiento que suele emplear el sujeto o cuando hay un desequilibrio entre las demandas y las capacidades para hacer frente a dichas demandas, presentándose entonces lo que se denomina estrés laboral crónico de carácter interpersonal y emocional que aparece como resultado de un proceso continuo, es decir, por la exposición prolongada en el tiempo ante eventos estresantes; y desde las primeras conceptualizaciones se consideraba que los profesionales de las organizaciones de servicios que trabajan en contacto con los clientes o usuarios de la organización eran los más proclives a desarrollarlo”¹⁸.

El estrés no siempre es malo, de hecho la falta de estrés puede resultar en un estado de depresión, por eso podemos afirmar que existen dos tipos o formas de estrés. Uno de estos es positivo (Eustrés) y el otro es negativo (Distrés).

¹⁷ Navas, J. El stress nuestro de cada día, editorial Trillas, España, 2007, pp. 47

¹⁸ Quinceno Japsy, Margarita, Síndrome de Quemarse en el Trabajo (SQT), editorial pairos: acta colombiana de psicología, Bogotá, 2007, pp. 121

Existen un sinnúmero de estresores, pero visualizamos como los más importantes que se perciben en la Evaluación Institucional.

- AMBIGÜEDAD DE ROL
- CONFLICTOS EN EL ROL
- SOBRECARGA DE TRABAJO
- PROGRESO EN LA CARRERA
- CLIMA INSTITUCIONAL

Podemos afirmar que el ser humano en todas las actividades que realiza, recibe estímulos externos que le producen estrés.

De acuerdo a como perciba la persona humana los estímulos externos, éstos se configurarán como EUSTRÉS (estrés positivo) o DISTRÉS (estrés negativo).

Recalcamos que cuando mencionamos estrés sin hacer la diferencia entre positivo y negativo, debemos entenderlo como al estrés negativo. (Distrés).

Está en la persona, la forma en que enfrenta los estresores día a día, a los efectos de que no incidan ni perjudiquen a la Evaluación Institucional y a su salud principalmente.

Hay que destacar que el estrés lo vamos a percibir sí o sí, pero sin duda está en nosotros dejarlo que nos afecte, o por lo menos tratar de neutralizarlo.

La palabra Estrés de por sí ya causa tensión, pero hemos tratado de profundizar en su conocimiento, a los efectos de saber a qué nos estamos enfrentando.

Podemos afirmar que vivir es padecer estrés, entonces con mayor razón debemos buscar la mejor manera para reducir al máximo su efecto nocivo sobre la Evaluación Institucional.

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

Revista internacional de psicología (2003)

Síntomas descriptivos del Síndrome de Burnout

EMOCIONALES	COGNITIVOS	CONDUCTUALES	SOCIALES
Depresión.	Pérdida de significado.	Evitación de responsabilidades.	Evitación de contactos.
Indefensión.	Pérdida de valores.	Absentismo.	Conflictos interpersonales.
Desesperanza.	Desaparición de expectativas.	Conductas inadaptativas.	Malhumor familiar.
Irritación.	Modificación autoconcepto	Desorganización.	Aislamiento.
Apatía.	Desorientación cognitiva.	Sobreimplicación.	Formación de grupos críticos.
Desilusión.	Pérdida de la creatividad.	Evitación de decisiones.	Evitación profesional.
Pesimismo.	Distracción.	Aumento del uso de cafeína, alcohol, tabaco y drogas.	
Hostilidad.	Cinismo.		
Falta de tolerancia.	Criticismo Generalizado.		
Acusaciones a los clientes.			
Supresión de sentimientos.			

(Buendía y Ramos, 2001)

Clasificación de las dimensiones y consecuencias del Síndrome de Burnout:

- Dimensiones.-

- Cansancio físico y psíquico. Agotamiento desgaste profesional.
- Despersonalización (robotización).
- Baja realización personal.

- Consecuencias.-

- Desmotivación.
- Negativismo.
- Pasividad.
- Pasotismo.
- Indiferencia.
- Muchos errores, indecisión.
- Consumo abusivo de alcohol, fármacos, drogas.
- Absentismo, ausentismo.
- Accidentes.
- Descenso del rendimiento.
- Baja productividad.
- Trabajo de poca calidad.
- Insatisfacción laboral.

(Ramos, 1999; 32)

CAPÍTULO II

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Para la realización de la presente investigación se trabajó con personal que desempeñan funciones administrativas del área de Tesorería, Secretaria, Control Académico, Biblioteca, administración, etc., de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la USAC, siendo en su totalidad el tamaño de la muestra de 38 personas utilizando el 100% de la población entre el rango de edades de 20-70 años, con un nivel académico en su mayoría diversificado, predominando el sexo femenino en un 76%, siendo el 24% restante del sexo masculino, con un estado civil del 55% casados y el 45% solteros, todos con un nivel socioeconómico medio, dedicando un total de 6 horas diarias en sus funciones laborales, provenientes de una cultura maya-ladina.

En la investigación se utilizó un diseño de investigación no experimental ya que no se manipularon variables solo se correlacionaron es decir respondiendo a las preguntas de investigación asociando las variables mediante un patrón predicable para el grupo objeto de estudio.

El tipo de muestra que se utilizó es no probabilística ya que solo se elegirán las personas que reúnan las características que necesita el tema de investigación tales como edad, sexo, puesto laboral, años laborados, estado civil.

Se utilizó como instrumento el cuestionario MBI (Maslach Burnout Inventory de Maslach y Jackson (1986) es un instrumento en el que se plantea al sujeto una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con el trabajo.

Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el burnout. Las respuestas a las 22 preguntas miden tres dimensiones diferentes: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal

Es el instrumento que ha generado un mayor volumen de estudios e investigaciones, formado por 22 ítems que se valoran con una escala tipo Likert. El sujeto valora, mediante un rango de 6 adjetivos que van de “nunca” a “diariamente”, con qué frecuencia experimenta cada una de las situaciones descritas en los ítems.

0 = Nunca

1 = Una vez al año

2 = Una vez al mes

3 = Más de una vez a mes

4 = Una vez a la semana

5 = Varias veces a la semana

6 = Todos los días

La factorización de los 22 ítems arroja en la mayoría de los trabajos 3 factores que son denominados agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo.

Los tres factores han sido obtenidos con muestras de diferentes colectivos profesionales. Estos factores constituyen las tres subescalas del MBI.

La subescala de Agotamiento Emocional (Emotional Exhaustion) (EE) está formada por 9 ítems que refieren la disminución o pérdida de recursos emocionales o describen sentimientos de estar saturado y cansado emocionalmente por el trabajo; La conforman los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20. Su puntuación es directamente proporcional a la intensidad del síndrome. La puntuación máxima es de 54 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es el agotamiento emocional y el nivel de burnout experimentado por el sujeto.

Puntuaciones de 27 o superiores serían indicativas de un alto nivel de burnout, el intervalo entre 19 y 26 corresponderían a puntuaciones intermedias siendo las puntuaciones por debajo de 19 indicativas de niveles de burnout bajos o muy bajo.

Subescala de Despersonalización. Esta formada por 5 ítems, que son los ítems 5, 10, 11, 15 y 22. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Se manifiesta mediante la utilización de un lenguaje desacreditativo hacia las personas o con una comunicación impersonal, altamente técnica. La puntuación máxima es de 30 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es la despersonalización y el nivel de burnout experimentado por el sujeto.

Puntuaciones superiores a 10 serían nivel alto, de 6 a 9 medio y menor de 6 bajo grado de despersonalización.

y **la subescala de Realización Personal en el trabajo** (Personal Accomplishment) (PA) está compuesta por 8 ítems que describen sentimientos de competencia y eficacia en el trabajo. Tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa y vivencia de insuficiencia profesional.

La Realización Personal está conformada por los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21. La puntuación máxima es de 48 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es la realización personal, porque en este caso la puntuación es inversamente proporcional al grado de burnout. Es decir, a menor puntuación de realización o logro personal más afectado está el sujeto.

Esta escala funciona en sentido contrario a las anteriores; y así de 0 a 30 puntos indicaría baja realización personal, de 34 a 39 intermedia y superior a 40 sensación de logro.

Mientras que en las subescalas de Agotamiento Emocional y Despersonalización puntuaciones altas corresponden a altos sentimientos de estar quemado, en la subescala de realización personal en el trabajo bajas puntuaciones corresponden a altos sentimientos de quemarse.

Los sujetos por encima del percentil 75 se incluyen en la categoría “alto”, entre el percentil 75 y el 25 en la categoría “medio” y por debajo del percentil 25 en la categoría “bajo”.

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

Se consideran que las puntuaciones del MBI son bajas entre 1 y 33, media entre 34 y 66 y alta entre 67 y 99.

Aunque no hay puntuaciones de corte a nivel clínico para medir la existencia o no de burnout, puntuaciones altas en Agotamiento emocional y Despersonalización y baja en Realización Personal definen el síndrome.

También se utilizó **La observación** realizándola de forma estructurada en la cual se tuvo control sobre la situación objeto de estudio; por lo tanto se pudo preparar los aspectos principales de la situación de tal forma que se redujeran las interferencias ocasionadas por factores externos al estudio y que se logaran los fines de la investigación, utilizando una modalidad de la vida real y por último se realizó un taller en donde se explicó lo que es el síndrome, sus causas, etiología, prevención y técnicas preventivas y de intervención.

Los procedimientos de trabajo que se utilizaron fueron los siguientes:

- a) Se inició con la solicitud de autorización para realizar el estudio, con las autoridades correspondientes de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la USAC.
- b) Se acordó con las autoridades de la Escuela, los lineamientos a seguir para realizar el estudio.
- c) Se identificó la población a abordar durante la investigación a través de la observación estructurada clasificando al personal de las áreas que se consideraron aptas para la investigación.
- d) Se aplicó el instrumento MBI (Maslach Burnout Inventory) a la muestra seleccionada por áreas en un tiempo prudencial que no afectara su tiempo laboral detalles que se llegaron a mutuo acuerdo con las autoridades de cada área.

- e) Para la aplicación del instrumento se solicitó personalmente a cada sujeto su colaboración, haciendo saber a través de una circular que se cuenta con la autorización de las autoridades correspondientes, y que la información proporcionada es confidencial y anónima.
- f) Se le proporcionó al sujeto la copia correspondiente del instrumento.
- g) Se le solicitó responderlo en el momento o en su caso en el tiempo prudencial a su trabajo.
- h) Se procedió a la tabulación de los datos utilizando la aplicación de Excel, como herramienta básica.
- i) Se ingresaron los datos a una hoja de calificación.
- j) Con las puntuaciones se estructuró una hoja de resumen de resultado con la cual se procedió a clasificar la información de acuerdo a:
 - I. Resultado global
 - II. Resultado por dimensiones
 - III. Resultado de acuerdo a características
- k) Se realizaron gráficas de barras para presentar el punteo general, y cada uno de los aspectos del inciso anterior.
- l) Se elaboró Técnicas preventivas y de intervención para el síndrome de burnout exponiéndolas en un taller con el personal de las áreas evaluadas.

Según Hernández Sampieri, Roberto la siguiente investigación es de tipo Descriptiva ya que buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se somete a un análisis, miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar, pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos y tiene como finalidad definir las metas que se necesitan alcanzar, y los medios para lograrlo de la mejor forma posible.

La metodología estadística se llevó a cabo por medio de resultados porcentuales, los cuales se apoyaron de gráficas de barras para una mejor descripción de los resultados.

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

La presente investigación fue realizada con el propósito de establecer que existe síndrome burnout en personal con funciones administrativas.

Para la recolección de la información se aplicó el test tipo cuestionario MBI (Maslach Burnout Inventory de Maslach y Jackson (1986) que es un instrumento en el que se plantea al sujeto una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con el trabajo y que pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el burnout.

Definiendo al síndrome Burnout como una forma de cansancio cognitivo. En otras palabras, el estrés laboral crónico está relacionado con un sinnúmero de situaciones que pertenecen a la vida cotidiana y el burnout es sólo una de las formas que tiene de progresar el estrés laboral generando en el profesional síntomas que van desde el agotamiento físico, mental y emocional hasta relaciones conflictivas interpersonales.

De acuerdo con el trabajo de campo realizado la muestra estuvo conformada por personal administrativo de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la USAC , en su mayoría por el sexo femenino, comprendida entre el rango de edad de 20 a 55 años y el sexo masculino de 35 a 70 años de edad.

A través de los datos obtenidos por la aplicación del test se constato que existe síndrome burnout en el personal administrativo de la escuela de ciencias psicológicas y que existe altos índices de Agotamiento emocional, Baja Realización Personal y en menor porcentaje Despersonalización.

En cuanto al taller dirigido al personal administrativo se pudo observar que no a todos les parece que los capaciten, haciendo que esto estanque el progreso de la superación personal y de una institución y porque no decirlo de una nación; como también se evidencio a personas muy interesadas en el tema siendo hasta el momento desconocido para la mayoría, a pesar de que no a todo el personal se le impartió el taller los que participaron, algunos inconformes y antipáticos coincidentemente personas que obtuvieron altos índices en algunas de las subescalas del test, por consiguiente el resto manifestó interés y aceptación del tema y de la actividad solicitando que se realicen actividades con temas como este que les ayudaran a su desempeño no solo laboral sino personal al contexto en que viven diariamente.

Los datos que a continuación se describen se pueden observar en forma gráfica y porcentual en el apartado de anexos; antes de iniciar la presentación y análisis de los resultados se dan a conocer características de la población que participó en la investigación: con respecto al **sexo** se deduce que prevalece en su mayoría el sexo femenino haciendo un total de veintinueve mujeres y los otros nueve restantes pertenecen al sexo masculino esta marcada diferencia se debe a los puestos ejercidos dentro de las instalaciones ya que en su mayoría son puestos secretariales (no subestimando que el sexo masculino no pueda desempeñar puestos similares, pero esta distinción es debido a la cultura, en donde las mujeres ejercen por apariencia mejor esta clase de puestos). En cuanto a **estado civil** se evidenció que hay más casados que solteros no siendo mucha la diferencia entre ambos pero que ambos estados civiles prevalece el sexo femenino, (cabe mencionar que la mayoría de personas solteras son de sexo femenino y edad por encima de los 35 años dato muy interesante que cabria abordar en posteriores investigaciones).

En cuanto a los resultados obtenidos a través de la aplicación del instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI), se cumplió con el objetivo planteado durante el proceso de la investigación se constato que el contexto laboral juega un papel preponderante a desarrollar el síndrome de burnout evidenciando en los resultados correspondientes al **diagnostico global del síndrome de burnout** que un tercio es decir diez personas de la población padecen del síndrome burnout esto quiere decir que estas personas reunieron los criterios establecidos de la prueba al momento de su calificación dando como resultado el diagnostico establecido, cabe mencionar que en algunas de estas personas, los signos son bastante marcados y que la prueba confirmó el diagnostico y aquellas que no lo manifiestan es porque evidencian que reprimen sus emociones y pueden ser una bomba de tiempo. Veintiún personas evidenciaron un nivel medio del síndrome lo que hace necesario tomar medidas de canalización a estresores internos o externos para que no desarrollen el síndrome de burnout, por consiguiente siete personas de la población presentaron un nivel bajo del síndrome esto debido a sus expectativas de vida y que hasta el momento se sienten satisfechos con lo que han trascendido en cuanto a sus objetivos personales se refiere no digamos profesionales en cuanto a labores se refiere. Los resultados de los niveles del síndrome de acuerdo a las tres dimensiones o subescalas que lo componen; en relación a **Agotamiento Emocional (AE)** se evidenció que un tercio de la población es decir diez personas (esta cantidad es independiente a las personas que manifestaron el síndrome), presentaron nivel alto de (AE), esto quiere decir que estas personas poseen disminución o perdida de recursos emocionales, sentimientos de estar saturados y cansados emocionalmente por el trabajo manifestando una apariencia física cansada, apática y de desconsuelo. Condición que se ha dado

como consecuencia de las continuas interacciones que los trabajadores deben mantener entre ellos, así como con los usuarios de sus servicios; también se puede mencionar que en este apartado de nivel alto de AE hubo personas que describen estar frustrados por el trabajo que desempeñan, y que sienten que trabajar en contacto directo con la gente les cansa. Por consiguiente una persona presentó nivel medio de AE y la mayoría de las personas es decir veintisiete evidenció un nivel bajo de AE, lo que deduce que estas personas no manifiestan estar exhaustos emocionalmente por las demandas del trabajo, y se evidencia en su actitud de empatía como de atención prestada y estado de ánimo.

Con respecto a la subescala de **Despersonalización (D)**, se evidenció que seis personas de la población poseen alto nivel de despersonalización, lo que estas personas manifiestan en su conducta una respuesta fría e impersonal y falta de sentimientos e insensibilidad hacia los sujetos objeto de atención apelando extremadamente los sentimientos de los demás; es decir ignorando los derechos que como usuarios poseen, por ejemplo en estos resultados hay personas que piensan que les parece que los beneficiarios de su trabajo les culpan de algunos de sus problemas y otros Sienten que realmente no les importa lo que les ocurra a las personas a las que tienen que atender profesionalmente. Tres personas presentaron nivel medio y el resto de la población, veintinueve personas presentó nivel bajo de despersonalización representando a la mayor parte de la población, esta personas poseen menos actitudes de infrialdad y distanciamiento hacia las personas objeto de atención cabe destacar que este dato es de beneficio para la institución ya que depende de la buena atención de sus trabajadores hacia los usuarios para que el contexto académico siga en pro y desarrollo social.

Por último en lo que a las subescalas se refiere, en la subescala de **Realización Personal (RP)** los resultados indicaron que en su mayoría es decir veintidós personas de la población presentaron bajo nivel de RP (a diferencia de las subescalas anteriores esta subescala notifica sus resultados en forma inversa), lo que significa que estas personas describen sentimientos de incompetencia e ineficacia en el trabajo, evaluando su propio trabajo de forma negativa y vivenciando insuficiencia profesional negándose a si mismos de que no pueden llegar mas allá de lo que han logrado o que desempeñan ese trabajo porque su destino fue ese y que sienten que no pueden entender fácilmente a las personas que tienen que atender influyendo negativamente en las vidas de otras personas a través de su trabajo. Por consiguiente cinco personas presentaron nivel medio y once personas presentaron nivel alto de RP, lo cual indica en estas personas, autoeficacia, sana competencia y satisfacción en sus logros profesionales, creando con su trabajo un clima agradable en su entorno laboral consiguiendo

muchas cosas valiosas a través de su trabajo, sintiéndose estimulados después de haber trabajado íntimamente con quienes tienen que atender influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de su trabajo sintiéndose enérgicos en sus labores cotidianas.

Continuando con los resultados se presentan los mismos, de las personas con diagnóstico del síndrome de acuerdo a: Edad, Sexo, Estado Civil, Puesto Laboral Actual, Años Laborados en la Institución. Siendo por **edad** los siguientes resultados; que ligeramente en su mayoría personas mayores a cuarenta y siete años, cuatro personas presentaron el síndrome y en un rango de veinticinco a treinta y cinco años, tres personas y de un rango de treinta y seis a cuarenta y seis años, tres personas, esto debido a que son personas que durante su tiempo libre o de ocio no lo han aprovechado a la recreación sino que siempre han desarrollado actividades de esfuerzo y desgaste físico y mental por ejemplo actividades domiciliarias de extrema limpieza o control de sus respectivas familias. Por consiguiente las personas que presentaron nivel medio del síndrome se encuentran, en primer lugar en un rango de veinticinco a cuarenta y cinco años, once personas y de más de cuarenta y seis años, diez personas, por último personas que poseen nivel bajo del síndrome se encuentran en un rango de edad de menos de treinta años, una persona, entre el rango de treinta y uno a cuarenta años se encuentran tres personas y de más de cuarenta y uno años, se encuentran tres personas, estas últimas personas con nivel bajo han sabido canalizar situaciones de estrés dedicándose tiempo para sí mismas recreándose de forma saludable y una alimentación adecuada.

Con la descripción de los resultados anteriores se deduce que en su mayoría el personal posee niveles medios del síndrome, aunque el síndrome está manifiesto en la población ligeramente en su mayoría en personas mayores de cuarenta y siete años, la edad no es predisponente a desarrollar el síndrome, ya que hay personas más jóvenes sin embargo están propensas a desarrollarlo.

En los resultados de la población con el diagnóstico del síndrome por **sexo** se evidenció que tanto en el nivel alto, medio y bajo predominó el sexo femenino describiendo que en un nivel alto o con el síndrome, nueve personas son de sexo femenino y una persona de sexo masculino, esto es debido en ambos sexos a que, aparte de sus responsabilidades laborales sienten como carga adicional las responsabilidades de sus hogares; en nivel medio y al mismo tiempo el nivel mayoritario, quince personas son de sexo femenino y seis personas de sexo masculino y por último en nivel bajo, cinco personas del sexo femenino y dos personas del sexo masculino, evidenciando con estos resultados que en dicha población que el síndrome es propenso a desarrollarse en el sexo femenino, (no obstante cabe mencionar que la población en su mayoría es de sexo femenino).

De acuerdo al **estado civil**, la población que presentó el síndrome en un alto nivel seis personas son casadas y cuatro son solteras, mientras en un nivel medio del síndrome doce personas son casadas y nueve son solteras y en nivel bajo, tres personas son casadas y cuatro personas son solteras, con estos resultados se puede deducir que el estado civil casado muestra mayores índices del síndrome en los niveles alto y medio y que por consiguiente es ligeramente mas proclive a padecer el síndrome.

El estado civil en si no es factor preponderante pero si en menor grado a desarrollar el síndrome esto quiere decir que las personas casadas por el hecho de su responsabilidad de sostener un hogar y no tener los ingresos económicos suficientes terminan estresándose predisponiéndoles a desarrollar el síndrome, por otro lado las personas solteras si bien es cierto no tienen un núcleo familiar que sostener (esposa e hijos pero si padres y hermanos dado el caso), pero con el simple hecho de estar pensando si algún día se irán a casar y que los años pasan y no encuentran a la persona idónea, sus mentes se saturan con estos y otros pensamientos propiciándolos al desarrollo del síndrome.

De acuerdo al **puesto laboral actual** los resultados reflejaron a seis personas con el síndrome son secretarias de distintas áreas y cuatro personas son jefes o encargados también de diferentes áreas; mientras con nivel medio del síndrome, quince personas son secretarias de diferentes áreas y seis personas son auxiliares de distintas áreas y además personas de puestos varios por ejemplo: (reproductor de audiovisuales, recepcionista-oficinista, reproducción de papelería), por ultimo en un nivel bajo del síndrome se mostró que cinco personas pertenecen al puesto laboral de auxiliares de diferentes áreas y dos personas pertenecen a puestos varios. Con estos resultados descritos se evidencia que el síndrome predomina en un nivel medio y que el puesto laboral predominante es el de secretarias y además es el puesto que predominó presentando el síndrome seguido del de jefes o encargados de áreas, estos últimos se esperaba que eran propensos a presentar el síndrome (cuatro de seis personas) ya que desempeñan puestos con mayores demandas de responsabilidad de tener a cargo personal y actividades del puesto, no subestimando con esto a los demás puestos en cuanto a responsabilidad se refiere, por consiguiente las secretarias que presentaron el síndrome es debido a que algunas no se sienten satisfechas en el área donde actualmente laboran, otras por su parte que no hay la suficiente libertad de expresar sus opiniones hacia las personas encargadas del área por su actitud prepotente que manifiesta.

Por lo que se deduce que el puesto laboral es factor preponderante a desarrollar el síndrome. Cabe mencionar que el puesto laboral (puestos varios) posee el índice más bajo en cuanto al desarrollo del síndrome se refiere.

En cuanto a la categoría de **años laborados en la institución**, cinco personas de la población que presentaron síndrome burnout están en un rango de uno a cinco años laborados en la institución (parece contradictorio que alguien en pocos años laborados desarrolle este síndrome en comparación de las personas que llevan mucho mas tiempo laborado que estas personas), esto es debido a su baja realización personal y al área donde actualmente se desenvuelven laboralmente, una persona de la población que presentó el síndrome se encuentra en un rango de seis a veinte años laborados en la institución y cuatro personas de la población se encuentran en un rango mayor a los veintiuno años laborados dentro de la institución.

Trece personas de la población presentaron nivel medio del síndrome en un rango de tres a quince años laborados en la institución, en un rango de dieciséis a veinticinco años laborados en la institución se encuentran ocho personas, mientras con nivel bajo del síndrome cinco personas de la población poseen un rango de uno a diez años laborados dentro de la institución, dos personas en un rango de once a treinta años laborados dentro de la institución. Estos resultados evidencian que estos últimos a pesar de su longevidad laboral dentro de la institución poseen nivel bajo del síndrome y no lo desarrollaron esto debido a que su realización personal ha sido optima y su puesto laboral ha sido el adecuado en el área adecuada.

Por lo anterior descrito se deduce que los años laborados dentro de la institución son factor predisponente a desarrollar el síndrome de burnout, esto si no se toman medidas adecuadas por parte de las autoridades a cargo del personal, haciendo énfasis en rotaciones ameritorias del personal con sus debidas capacitaciones previo a las rotaciones.

Con todo lo anterior expuesto se cumplieron los demás objetivos planteados en la investigación al hacer mención, que causas, síntomas y factores influyen en el desarrollo del síndrome de burnout; describiendo que: el espacio laboral (en cuanto a simetría se refiere), como también el puesto que se desarrolla y con que recurso humano cuentan a su alrededor; como compañeros y encargados de áreas, la manera con que delegan y desarrollen sus responsabilidades son causas y factores importantes que influyeron en la población objeto de estudio a desarrollar el síndrome de burnout, y añadiendo algunos de los síntomas manifestados por algunas personas desde dolores musculares hasta relaciones interpersonales inadecuadas (hostiles).

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- 1- De acuerdo a los resultados obtenidos en el análisis global del síndrome Burnout se estima que un tercio de la población total presentó el diagnóstico del síndrome en un 26%; el 55% presentó nivel medio siendo en su mayoría y el 18% lo presentó en un nivel bajo. Por lo que en general el nivel es medio para el personal administrativo de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la USAC.

- 2- De las tres subescalas que componen el síndrome Burnout, la subescala de Realización Personal es la que presenta mayores porcentajes con un 58% en su modalidad de Bajo nivel, 13% en nivel Medio y 29% en nivel Alto, recalando que esta subescala funciona inversamente a la de Agotamiento Emocional y Despersonalización en cuanto a puntuaciones; ya que mientras mas baja es la puntuación en esta subescala mas afectada esta la persona. Lo que se concluye que la mayoría de las personas describen una menor sensación de competencia y logros en el trabajo considerando una caída en los sentimientos de éxito propio, reprochando no haber alcanzado los objetivos propuestos, baja autoestima profesional teniendo la sensación de que se ha logrado muy poco y de que lo realizado no ha valido la pena. Lo anterior induce a que las otras subescalas por consiguiente sean elevadas en porcentajes altos.

- 3- De acuerdo a los resultados obtenidos, el 26% de la población que representa la tercera parte de la misma posee Agotamiento emocional o Cansancio emocional esto es debido al sobreesfuerzo físico que se produce como consecuencia del contacto con las personas que se tienen que atender y de sobrepasarse emocionalmente y de no dar mas de si mismo a los demás desarrollando conductas Ansiosas, irritables etc. El 3% de la población esta en un nivel medio y el 71% que es la mayoría en un nivel bajo lo cual es bueno para la institución y demás personas.

4- De acuerdo a los resultados obtenidos, el 16% de la población posee Despersonalización es decir; que estas personas han desarrollado actitudes negativas, de insensibilidad y cinismo hacia los receptores del servicio prestado; acompañada de pérdida de motivación, tratando de distanciarse no solo de las personas destinatarias de su trabajo, sino también de los miembros del equipo con los que trabaja, haciéndolos culpables de sus frustraciones y ausencia del rendimiento laboral. El 8% se encuentra en un nivel medio y el 76% predomina en un nivel bajo lo cual es bueno para la institución y el resto de las personas destinatarias a los servicios del personal administrativo.

5- En cuanto a las características con las que se relacionaron el síndrome se concluye que:

- El lapso de edad en que se presentó tendencia a padecer el síndrome fue en un rango de mayor de 47 años, haciendo referencia que las demás personas que lo presentaron están en un rango de 25-40 años en menor cantidad, en un nivel medio de padecer el síndrome se encuentra un rango de 25-45 años, y un rango mayor a los 46 años, por su parte en niveles bajos del síndrome por la edad se encuentran rango de menos de 30 años y rangos de 31-40 años. Por lo cual se deduce que la edad no es tan preponderante a desarrollar el síndrome si las personas cuentan una realización personal aceptada por si mismas y desarrollada en el puesto y área de acuerdo a sus intereses para el beneficio y desarrollo de la institución y también personal.
- El sexo femenino tiene más tendencia a padecer el síndrome ya que del 26% que lo manifestó a través de los resultados, el 23% son del sexo femenino.
- En relación al estado civil los casados tienden ligeramente más que los solteros a padecer el síndrome ya que el resultado fue del 16% para los casados y el 10% para los solteros.
- El puesto de trabajo en relación al personal administrativo de la Escuela de ciencias Psicológicas tiene porcentajes significativos en el nivel medio del

síndrome y propensos a desarrollar el síndrome, esto haciendo énfasis al área donde se encuentran laborando actualmente; dando como resultado el 39% en el puesto de secretarias de diferentes áreas y el 16% en Auxiliaturas de distintas áreas y también en puestos varios. Concluyendo que el puesto laboral es significativo para el desarrollo del síndrome Burnout. Y las personas que presentaron el síndrome de acuerdo al puesto laboral son secretarias de diferentes áreas y jefes de área por lo que vale la pena mencionar que estos últimos los cuales desempeñan puestos que demandan mas, era mas probable que desarrollaran el síndrome lo cual se evidencio en un 10% a un 16% de la población total que se desempeña como jefes de área.

- En cuanto a los años laborados en la institución el 13% de 26% que manifestó el síndrome esta en un rango de 1-5años de laborar en la institución esto debido a su baja realización personal y al área donde se desenvuelven actualmente, mientras que en su mayoría el 34% se encuentra en nivel medio del síndrome en un rango de 3-15 años laborando dentro de la institución y el 13% se encuentra en nivel bajo del síndrome en un rango de 1-10 años laborando en la institución; concluyendo que los años laborados dentro de la institución es factor predisponible para el desarrollo del síndrome de Burnout si no se toman las medidas organizativas en cuanto a rotación se refiere del personal.

6. En cuanto al taller, fue impartido al 79% de la muestra, siendo más de la mitad de población, en el cual se observaron actitudes tanto de empatía como de desacuerdo estas últimas coincidentemente manifestadas en aquellas personas que en los resultados obtenidos desarrollaron el síndrome u obtuvieron niveles altos en las subescalas de agotamiento y despersonalización y bajos en realización personal. Por ende todas las personas al final hicieron concientización del problema y en su mayoría realizaron las técnicas ahí sugeridas, realizando algunas de las personas sugerencias, de que es bueno que se den esta clase de charlas más seguido y con temas que beneficiaran al personal como a la institución.

RECOMENDACIONES

1. Se debe poner atención al 26% del personal que manifestó es síndrome, para evitar que el clima y el desempeño laboral sean afectados negativamente por los síntomas que puedan manifestar los sujetos antes mencionados.
2. Se estima que para tratar el resultado medio-alto de las subescalas se tomen medidas como: a) tener una política de puertas abiertas en la que los colaboradores puedan expresar libremente a sus superiores sus sentimientos en cuanto al trabajo; con el fin de que en conjunto buscar la mejor solución y b) promover la empatía dentro del equipo de trabajo para que cada uno sea consciente de lo que es estar en el puesto del otro.
3. Es necesario recopilar opiniones de los estudiantes en cuanto a la atención recibida por parte del personal administrativo de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la USAC y compartirla con todo el equipo de la Escuela para que el personal:
 - a. Continúen mostrándose sensibles ante las situaciones de los estudiantes y no llegue a despersonalizarse en su totalidad.
 - b. Perciban lo valioso que es su trabajo y así aumentar su realización personal.
4. Motivar al personal que aun posee bajos niveles de Agotamiento Emocional y Despersonalización y altos niveles de realización personal para reforzar las conductas positivas al extraordinario trabajo que desempeñan diariamente.
5. Es necesario que periódicamente puedan rotarse en puestos distintos no sin antes dar una capacitación del puesto a ocupar posteriormente.
6. Delimitar las funciones: pedir que se organicen reuniones periódicas en las que todos puedan dar su opinión sobre su propio trabajo, clarificar en qué ámbitos es responsable cada uno y cuántas tareas puede asumir sin llegar a desbordarse.

7. En el momento de presión hay que saber pedir ayuda: algunas personas se queman cuando se les exige asumir tareas para las que no se está preparado. Para evitarlo se puede pedir un curso de formación o buscar la ayuda de un compañero más experimentado.
8. Fomentar charlas para llevar una vida sana, con una nutrición equilibrada, durmiendo un número de horas suficiente y haciendo ejercicio físico con regularidad. Hay que procurar no abusar del café, tabaco, alcohol y otros estimulantes.
9. Mantener unas relaciones interpersonales satisfactorias, favoreciendo un ambiente de trabajo agradable, compartiendo emociones y sentimientos con los compañeros.
10. Finalmente, se sugiere que como medida preventiva del Síndrome de Burnout, se capacite o informe a los colaboradores en temas como:
 - a. Síndrome de Burnout
 - b. Técnicas de relajación
 - c. Manejo de estrés
 - d. Charlas de motivación

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Pedro R, Gil-Monte, Bernardo Moreno-Jiménez, El síndrome de quemarse por el trabajo: (Burnout) grupos profesionales de riesgo, Madrid: Pirámide, 2007, pp. 342.

Quinceno Japsy, Margarita, Síndrome de Quemarse en el Trabajo (SQT), Bogotá: Acta Colombiana de Psicología, 2007, pp. 145.

Alarcón, J., Vaz, F. & Guisado, J., Análisis del síndrome de burnout: psicopatología Estilos de afrontamiento y clima social (I), Revista de Psiquiatría Facultad de Medicina Universidad de Badajoz. 2001, pp. 390.

Peiro, J, Desencadenantes del estrés laboral, España 1999, ediciones pirámide Editorial UDEMAS. S.A, pp.255

Pose, G., Estrés en la Evaluación Institucional, abril 2006,
<http://evaluacioninstitucional.idoneos.com/index.php/345577>.

Fontana, David, Control del Estrés, 1ra Edición, Editorial Manual Moderno, pp. 126.

Elsa Wolfberg et al., Prevención en Salud Mental, 1ra Edición, Editorial Lugar S.A., Impreso Buenos Aires 2002, pp. 256.

Gil, P., Piero, J., Desgaste Psíquico en el trabajo, El síndrome de Quemarse, Síntesis, Madrid, 1999, pp. 52.

Moreno, B., et, al., El Burnout una forma específica de estrés laboral, España 1991, Ediciones S.A. pp. 205

Perel, N., El Burnout (o estrés ocupacional), Buenos Aires Argentina, 2004, Apeas Editorial,
<http://www.mvpprensa.com.ar/APEAS/14psicologia/0007burnout6.htm>.

Ortega, D., Síndrome de Burnout: estar quemado en el trabajo, Pagina Consumer es tu portal del consumo 2003, Editorial Pairo, http://www.consumer.es/web/es/especiales/56353_print.jsp

Fidalgo, M., Síndrome de estar quemado por el trabajo o “burnout”: definición y proceso de generación, 2006, Editorial Trillas, http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp/_704.htm.

Martínez, L., Consideraciones teóricas sobre la atención al cliente, Editorial Independiente, la habana cuba, 2007, pp. 70

Bondjale, T. y Gomez, M. (2002), Síndrome del Burnout o quemamiento de los profesionales, España.
<http://usuarios.tripod.es/prision/articulos/>

Torres, P., Propuestas para la prevención, Terapéutica y Rehabilitación del síndrome de Burnout, Editorial Cúspide, Monterrey México 2003, pp. 136

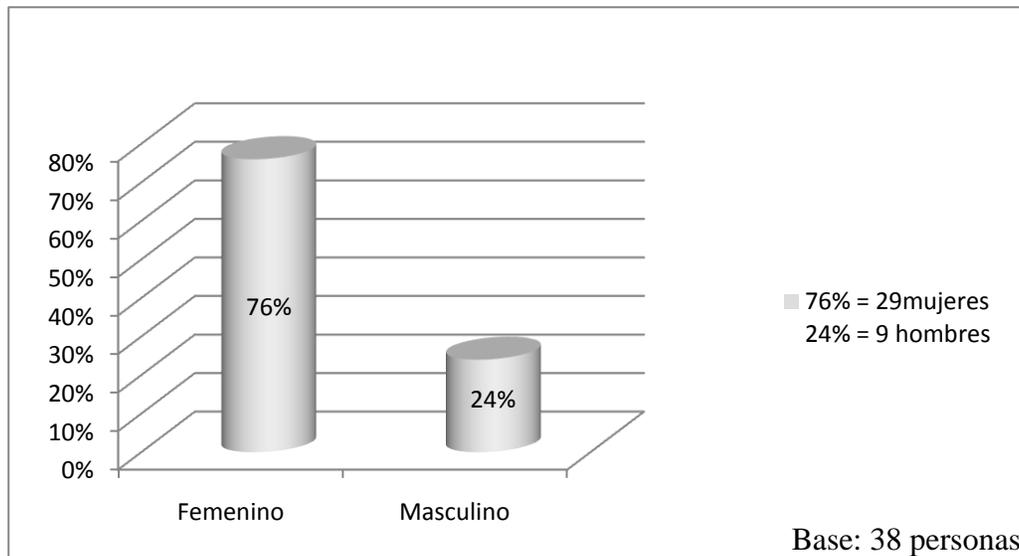
Navas, J, Stress nuestro de cada día, 2007, www.psypro.com/pdf/stress.

Peiro, J. M., Definición y Generalidades del Estrés, Editorial Trillas, México, 1998, pp. 12

ANEXOS

Gráfica 1

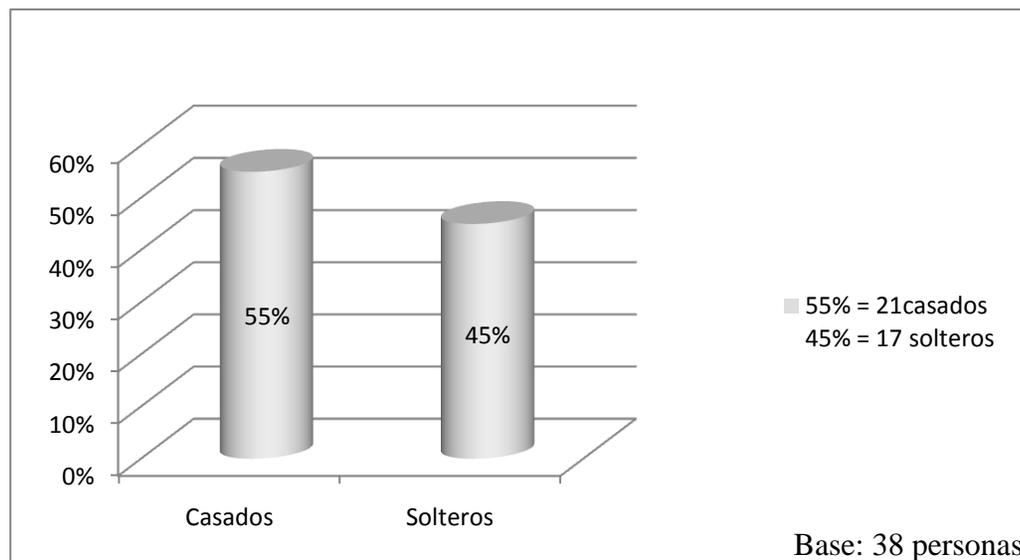
Porcentaje de personal administrativo de ambos sexos de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la USAC



Fuente: Inventario Maslach Burnout (MBI) aplicado a personal administrativo de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la USAC.

Gráfica 2

Porcentaje de ESTADO CIVIL del personal administrativo de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la USAC



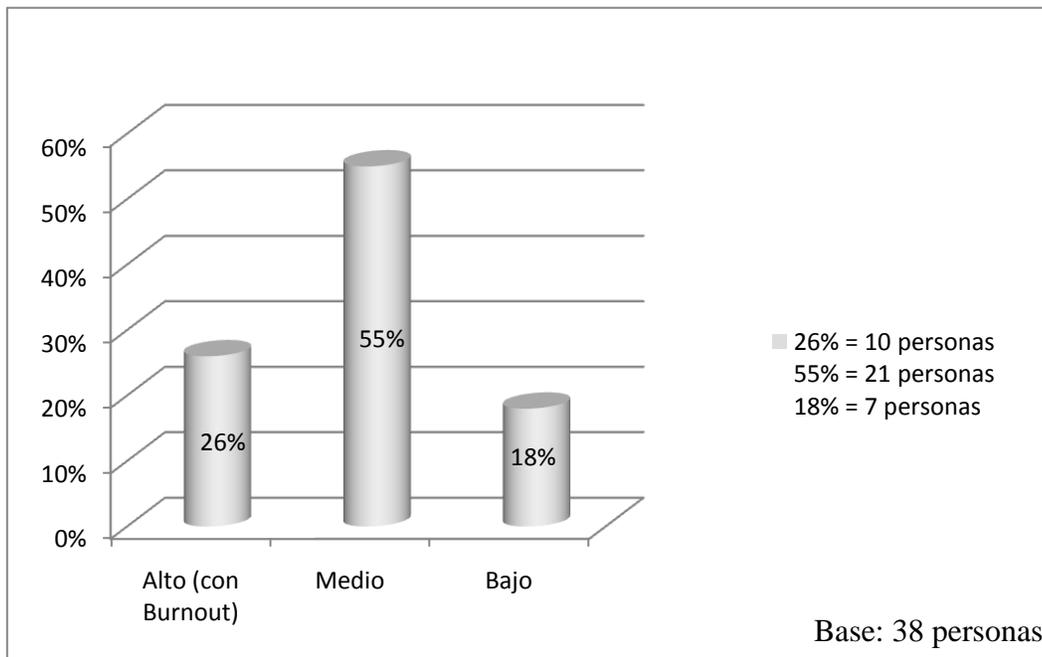
Fuente: Inventario Maslach Burnout (MBI) aplicado a personal administrativo de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la USAC.

A continuación se presentan los resultados obtenidos a través de la aplicación del instrumento: Inventario Maslach Burnout (MBI) aplicado al personal administrativo de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la USAC., de acuerdo a lo siguiente:

- ✓ Gráfica correspondiente al diagnóstico GLOBAL del Síndrome de Burnout
- ✓ Gráficas de los niveles del Síndrome de acuerdo a las tres dimensiones que lo componen:
 - Agotamiento Emocional
 - Despersonalización
 - Nivel de Realización Personal
- ✓ Gráficas del nivel del síndrome según: edad, sexo, estado civil, puesto actual, años laborados.

Gráfica 3

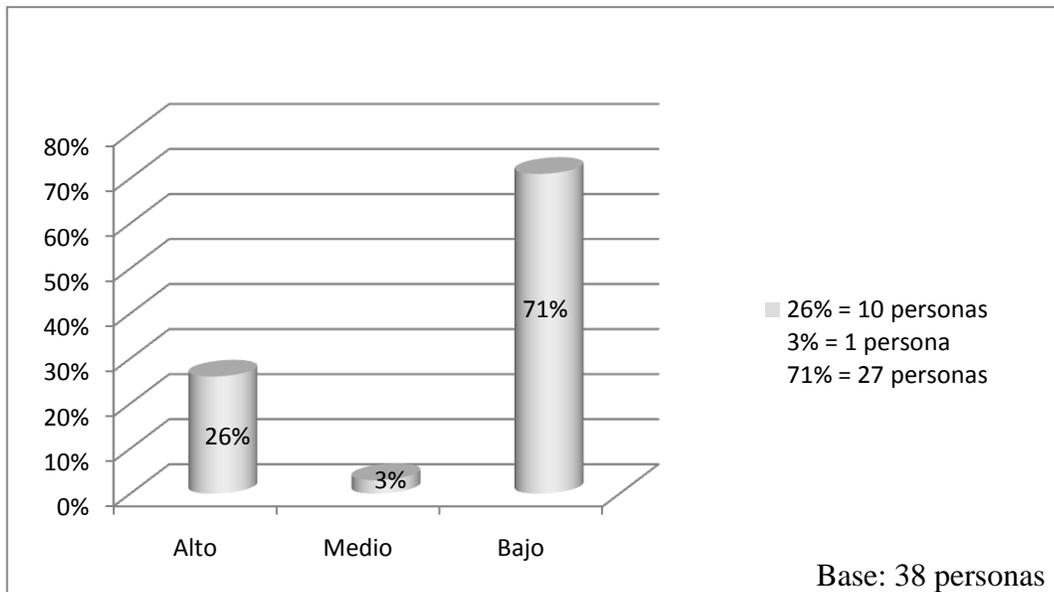
Representación de la población con diagnóstico del SÍNDROME BURNOUT



Fuente: Inventario Maslach Burnout (MBI) aplicado a personal administrativo de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la USAC.

Gráfica 4

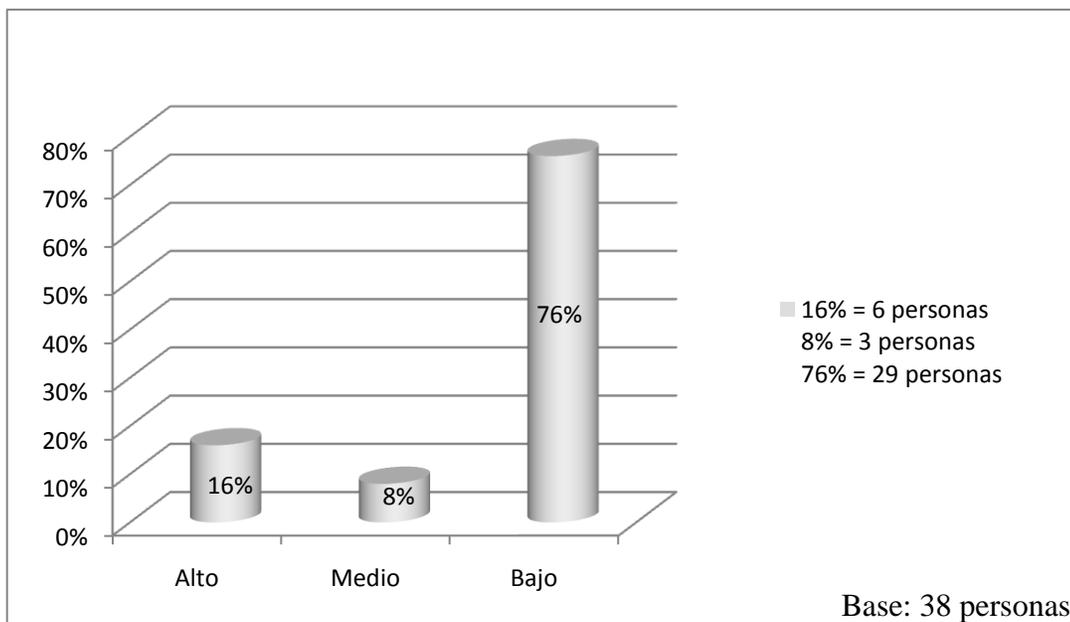
Representación de la población en la subescala de AGOTAMIENTO EMOCIONAL



Fuente: Inventario Maslach Burnout (MBI) aplicado a personal administrativo de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la USAC.

Gráfica 5

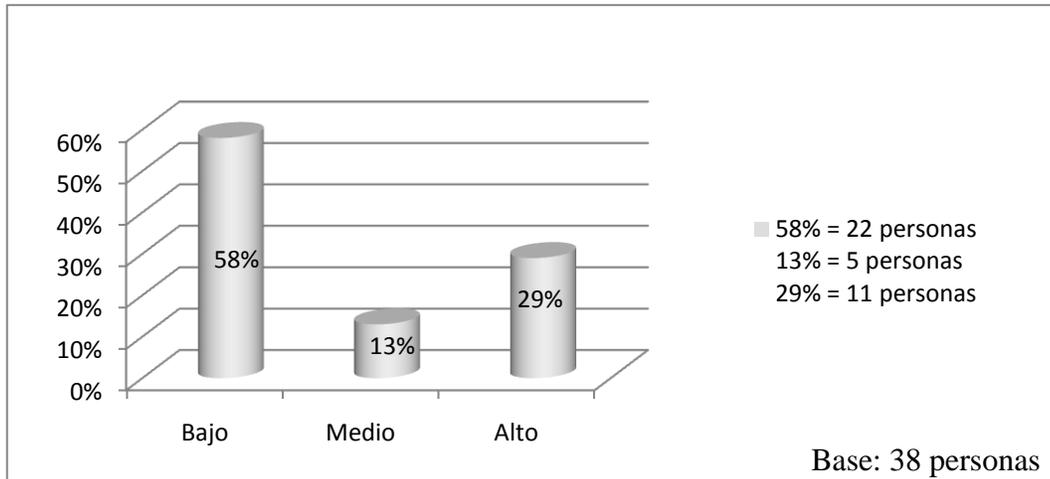
Representación de la población en la subescala de DESPERSONALIZACIÓN



Fuente: Inventario Maslach Burnout (MBI) aplicado a personal administrativo de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la USAC.

Gráfica 6

Representación de la población en la subescala de REALIZACIÓN PERSONAL

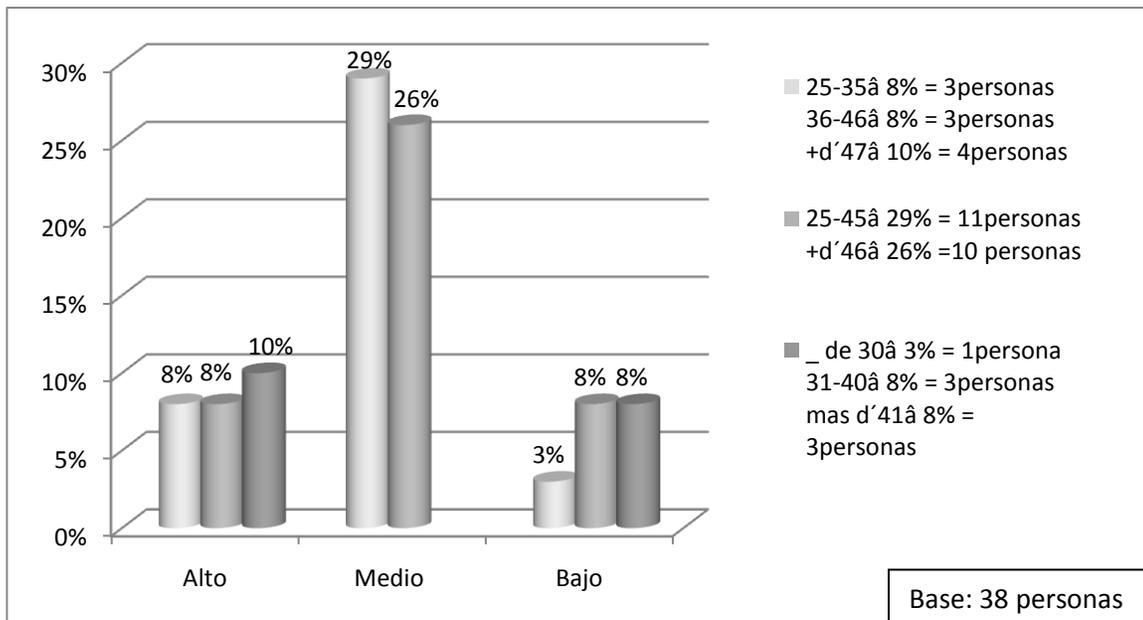


Fuente: Inventario Maslach Burnout (MBI) aplicado a personal administrativo de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la USAC.

A continuación se procede a presentar los niveles del Síndrome de acuerdo a: Edad, Sexo, Estado Civil, Puesto Laboral actual, Años Laborados en la institución.

Gráfica 7

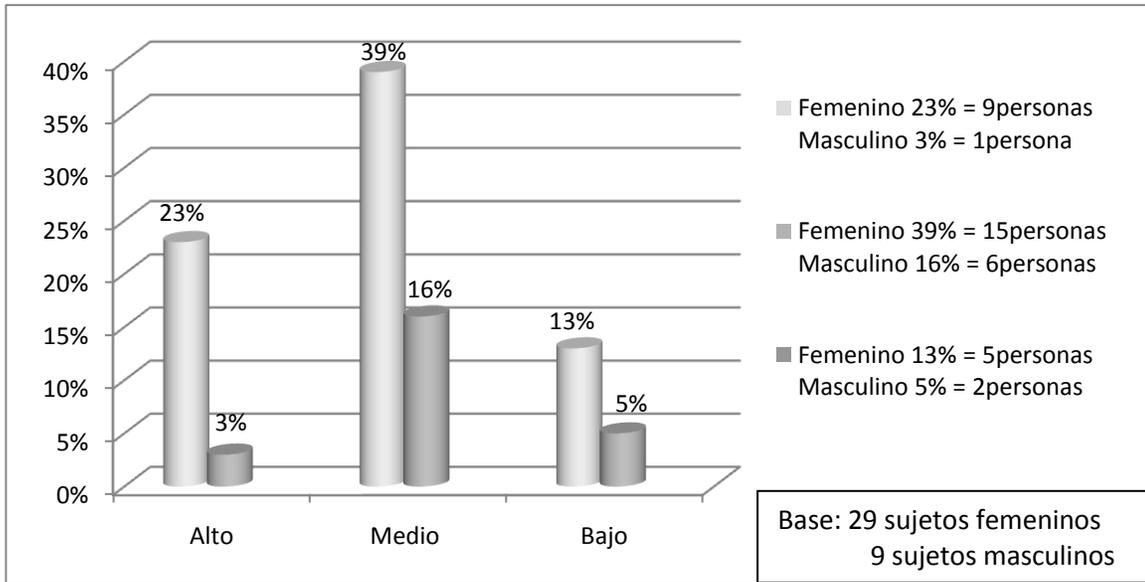
Representación de la población con SÍNDROME BURNOUT por EDAD



Fuente: Inventario Maslach Burnout (MBI) aplicado a personal administrativo de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la USAC.

Gráfica 8

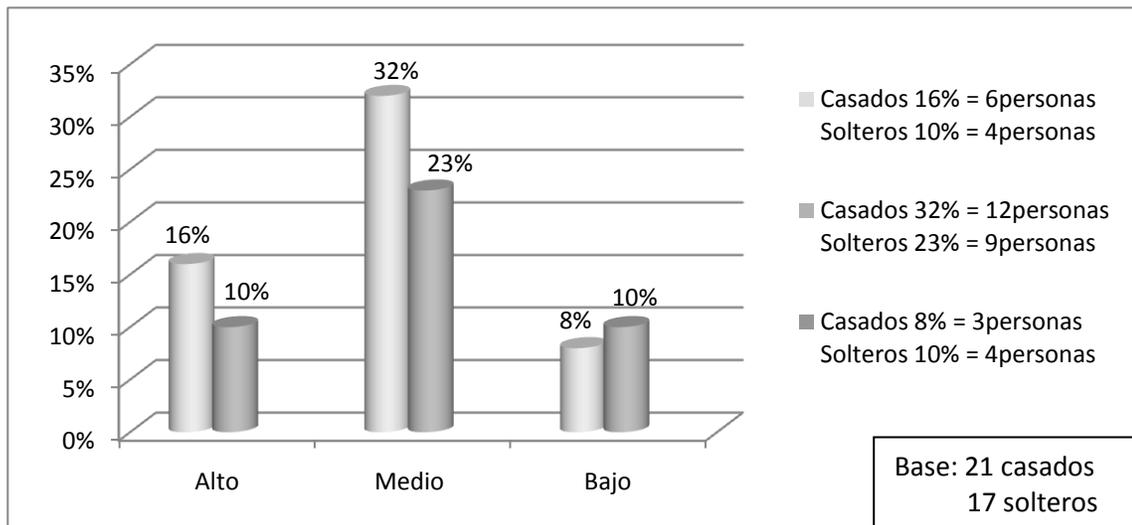
Representación de la población con SÍNDROME BURNOUT por SEXO



Fuente: Inventario Maslach Burnout (MBI) aplicado a personal administrativo de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la USAC.

Gráfica 9

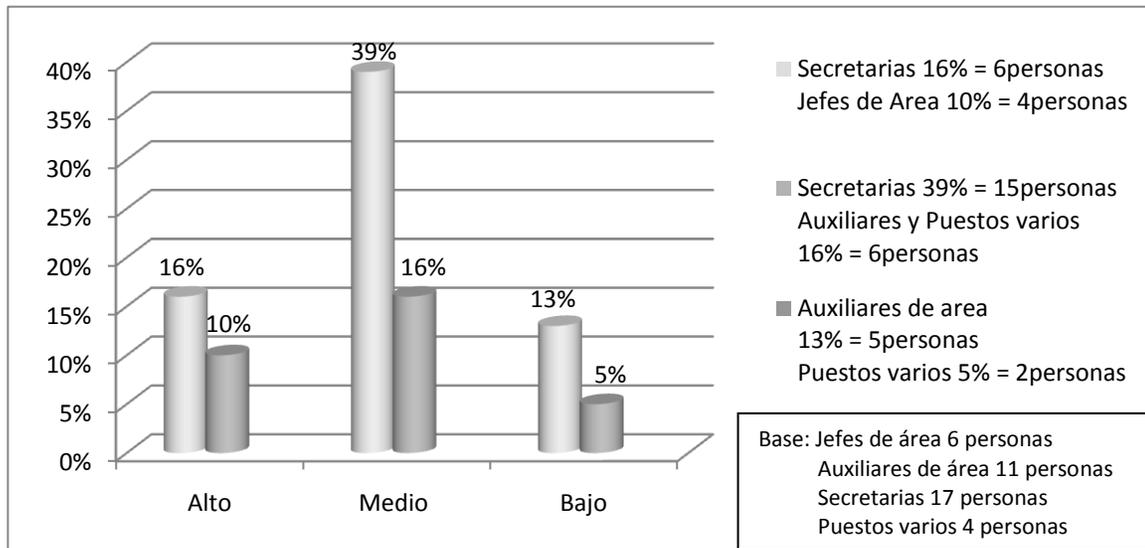
Representación de la población con SÍNDROME BURNOUT por ESTADO CIVIL



Fuente: Inventario Maslach Burnout (MBI) aplicado a personal administrativo de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la USAC.

Gráfica 10

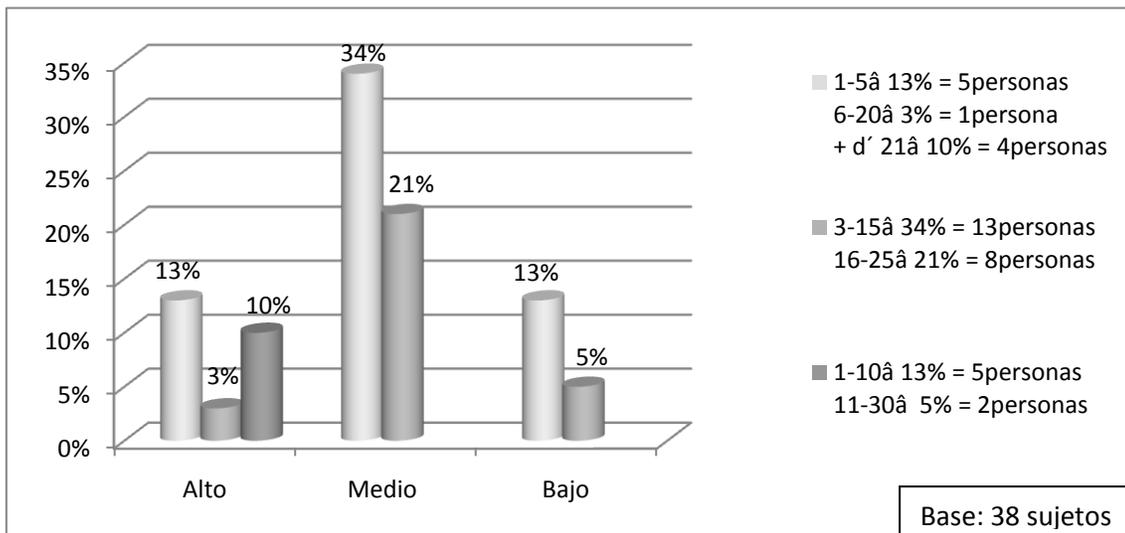
Representación de la población con SÍNDROME BURNOUT por PUESTO LABORAL ACTUAL



Fuente: Inventario Maslach Burnout (MBI) aplicado a personal administrativo de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la USAC.

Gráfica 11

Representación de la población con SÍNDROME BURNOUT por AÑOS LABORADOS EN LA INSTITUCIÓN



Fuente: Inventario Maslach Burnout (MBI) aplicado a personal administrativo de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la USAC.

EDAD: _____ SEXO: M _____ F _____ ESTADO CIVIL: _____

PUESTO LABORADO ACTUALMENTE: _____

AÑOS LABORADOS EN LA INSTITUCIÓN: _____

MASLACH BURNOUT INVENTORY

El siguiente cuestionario servirá para determinar si presenta señales de desgaste laboral o Síndrome de Burnout, el cual lo pueden padecer los profesionales cuyas labores las realizan diariamente a través de un contacto directo con personas (pacientes, clientes, etc.). Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción. Por favor contestar todos los enunciados de la forma más sincera posible. Este cuestionario es totalmente confidencial y anónimo por lo que sus respuestas no serán divulgadas, sino que servirán como información complementaria para el trabajo de tesis que se está realizando. Gracias por su colaboración.

Instrucciones: Señale con una X la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que usted siente los enunciados, tomando en cuenta:

0 = NUNCA

1 = POCAS VECES AL AÑO O MENOS

2 = UNA VEZ AL MES O MENOS

3 = UNAS POCAS VECES AL MES

4 = UNA VEZ A LA SEMANA

5 = POCAS VECES A LA SEMANA

6 = TODOS LOS DIAS

#	ENUNCIADOS	0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotad@ por mi trabajo							
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento cansad@							
3	me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigad@							
4	Comprendo fácilmente como se sienten los usuari@s							
5	Siento que estoy tratando a algunos usuari@s como si fueran objetos impersonales							
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa							
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los usuari@s							
8	Siento que mi trabajo me está desgastando							
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo							

10	Siento que me he hecho más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.								
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente								
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo								
13	Me siento frustrado en mi trabajo								
14	Siento que estoy trabajando demasiado								
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a los usuari@s								
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me produce estrés								
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con los usuari@s								
18	Me siento estimulad@ después de haber trabajado con los usuari@s								
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo								
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades								
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada								
22	Me parece que los usuari@s me culpan de alguno de sus problemas								

Nota: este test fue adaptado de su copia original para el personal con funciones administrativas de la Escuela de Ciencias Psicológicas USAC.

TALLER

Previo a la implementación de ciertas técnicas de relajación se procedió a una breve introducción con respecto al tema del síndrome de burnout.

Medidas preventivas sobre el Burnout. Plan personal para prevenir el Burnout

Torres (2001), las medidas preventivas del estrés y del Burnout están estrechamente ligadas a la calidad de vida física, social y laboral.

1. Es importante hacer ejercicio regularmente (el aeróbico o caminar rápidamente reduce las hormonas del estrés y mejora el ánimo).
2. Hacer ejercicios de relajación o de meditación.
3. Comer bien (incluyendo frutas y vegetales), evitar el alcohol y la cafeína, dormir 7 u 8 horas regularmente.
4. Es fundamental tener tiempo libre para sí, mantener una red de amigos y amigas con quienes compartir actividades recreativas o de simple conversación, solicitar el apoyo de familiares y amigos.
5. Perel (2004) Modificación en la relación con el trabajo: trabajar menos horas. Si es posible, decir no a las horas extras.
6. Tomarse recreos.
7. Desarrollo de capacidades personales. Si no se pueden modificar las fuentes de estrés, cambiar las respuestas a ellas a través de conductas proactivas (actuar sobre las situaciones que están dentro de nuestro círculo de influencia).
8. Modificar las respuestas reinterpretando el significado de la conducta de los otros. Estrategias para manejar el tiempo y la resolución de conflictos Se debe facilitar el reconocimiento del problema y su identificación, inhibiendo al mismo tiempo la tendencia de responder impulsivamente ante él. Disminuir expectativas para evitar la frustración.
9. Uso de recursos sociales.
10. Buscar un buen sistema de apoyo fuera del trabajo: colegas, amigos, familia, supervisores.
11. Modificar el estilo de vida. Apunta a mejorar la calidad de vida reforzando lo que se refiere a una dieta saludable y el ejercicio físico regular.
12. Desarrollar pasatiempos y hobbies que implican el dedicar tiempo para sí mismo. No descartar técnicas de relajación, masajes y darle espacio a la propia espiritualidad (donde la religiosidad no es excluyente).

13. Aumentar los sentimientos de competencia profesional por medio de la asistencia a jornadas de instrucción y talleres de entrenamiento.
14. Rediseño de tareas, distanciamiento mental del trabajo fuera del horario laboral.
15. El tomar pequeños momentos de descanso durante el trabajo y evitar la excesiva implicación con las personas hacia quienes se dirige el servicio, también son acciones útiles para enfrentar el estar quemado.
16. El juego y la competencia dentro de las reglas

A NIVEL DE PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN

Muchas veces los primeros en darse cuenta de la presencia del burnout son las **personas que nos rodean**, es muy difícil que si estamos afectados por este síndrome nos demos cuenta de ello, sobretodo cuando ya está muy avanzado. Es bueno en estos momentos que recibamos el **apoyo** de nuestros **compañeros** (apoyo social). Una **buena calidad de relaciones interpersonales** en el trabajo modera el nivel de burnout, juega un importante papel en la **satisfacción laboral** y aumenta la **calidad de vida** en el trabajo. La **comunicación** tiene un papel muy importante.

A nivel individual, se trata de mejorar los recursos de protección o de resistencia para afrontar de forma más eficiente los estresores típicos de la función laboral y potenciar la percepción de control, la autoeficacia personal y la autoestima.

A continuación se describen técnicas que ayudan a prevenir la aparición como también ayudan en la intervención del síndrome de Burnout:

RELAJACIÓN ANTIESTRES Y VISUALIZACIÓN

Relajación Progresiva:

El objetivo de este tipo de relajación es reducir los síntomas fisiológicos de la ansiedad. La relajación actúa en el Sistema Nervioso Periférico de forma contraria al estrés, por lo tanto no se puede estar relajado y ansioso a la vez. Es importante realizarlo correctamente y todos los días, hasta conseguir adquirir un dominio y relajación cuando así se quiera y en cualquier lugar.

Pasos

Como prepararse:

Piensa que estás aprendiendo una habilidad, como ir en bicicleta, que luego te ayudará.

Procura encontrar un rincón tranquilo, sin demasiados ruidos que te distraigan.

Para facilitar la relajación la habitación ha de tener una temperatura ni demasiado calurosa y demasiado fría y tener una luz tenue.

La ropa ha de ser cómoda, que no te apriete. Quítate las gafas, pulseras, etc.

Puedes utilizar una cama y situar los brazos y las piernas ligeramente apartados del cuerpo. O bien en un sillón cómodo, a ser posible con brazos. Asegúrate de que el cuello, los hombros y la espalda queden adecuadamente apoyados.

Si durante la relajación te vienen a la mente escenas que te perturban o inquietan, no hagas nada, déjalas pasar.

Cierra los ojos.

Respiración:

Respirar profundamente inhalando por la nariz 5 veces profundamente y expirando por la boca, hacia fuera y despacio. Repítelo 5 veces.

Después de estas 5 respiraciones profundas continúa respirando de forma lenta y pausada, a un ritmo normal.

Desde ahora cada vez que inhales repite para ti mismo la palabra “quieto” y con cada exhalación la palabra “tranquilo” nota como al haber permitido que tu cuerpo se afloje, los músculos se relajan.

Sigue repitiendo “quieto” con cada inspiración y “tranquilo” con cada expiración, y con esta repetición de forma continuada las palabras aparecen de forma acompasada con el ritmo de tu respiración y la relajación se va haciendo más profunda.

Continúa relajándote de esta manera un poco más. Mantén los ojos cerrados pero, acompasados con cada inspiración y expiración continúa repitiendo las palabras “quieto” y “tranquilo”.

Ahora pasaremos a otra etapa de la relajación.

Tensión y relajación musculares:

Intentaremos estar atentos a las sensaciones de tensión / distensión de los músculos.

Ahora tensa con fuerza toda la musculatura de tu cuerpo cada músculo quedará tirante y tenso.

Tensa con fuerza los músculos de:

Las piernas: tensar firmemente... relajar de golpe. Respirar.

Los muslos, tensar firmemente... relajar de golpe. Respirar.

Los glúteos, tensar firmemente... relajar de golpe. Respirar.

La pelvis, tensar firmemente... relajar de golpe. Respirar.

El abdomen, tensar firmemente... relajar de golpe. Respirar.

La espalda, (requiere un poco más de tiempo): tensar firmemente... relajar de golpe. Respirar.

El tórax, tensar firmemente... relajar de golpe. Respirar.

El cuello, tensar firmemente... relajar de golpe. Respirar.

La mandíbula, tensar firmemente... relajar de golpe. Respirar.

La frente, tensar firmemente... relajar de golpe. Respirar.

Los hombros: todo bien tenso... relajar de golpe. Respirar.

Deja escapar la tensión y relájate completamente. Siente el bienestar inmediato. Esta será toda la tensión que efectuaremos. Ahora pasaremos a otro nivel de la relajación, un nivel mucho más profundo.

Visualización

Piensa en una imagen agradable, una escena creada por ti mismo: una situación, un lugar. Cualquiera que te resulte muy agradable y relajante. Por ejemplo estar en una playa con el ruido del mar, o en un bosque... Tómate el tiempo que te haga falta para encontrar la imagen, después utilizarás la misma para relajarte en cualquier lugar. Deja que tu mente divague entre recuerdos y escenas hasta encontrar la imagen.

Ahora imagina claramente la escena mientras continúas repitiendo las palabras “quieto” y “tranquilo” con cada inspiración y expiración. Realiza las dos cosas a la vez, y nota el efecto doblemente calmante que su ejecución te produce.

Ahora trasládate dentro de esta imagen, siéntete parte de ella, hazla tan tuya como te sea posible, y suelta todas las tensiones.

Después, debes permanecer quieto durante unos minutos, y poco a poco abrir lentamente la conciencia a los sonidos de la habitación y a la sensación del cuerpo, y empezar a abrir los ojos, a incorporarte lentamente, sin ningún movimiento brusco repentino.

RESUMEN

La presente investigación fue realizada con el objetivo de establecer la relación entre el contexto laboral y síndrome Burnout en personal administrativo de la escuela de ciencias psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, así mismo describir las causas y síntomas del síndrome de Burnout, identificar que factores laborales influyen en que se presente el síndrome e implementar técnicas preventivas y de intervención sobre el síndrome de Burnout al personal administrativo de la Escuela de ciencias Psicologías de la USAC, sabiendo que en el mundo laboral actual intervienen factores como la desmedida competitividad, la inestabilidad en los puestos, la rigidez de las estructuras organizacionales, que son resultado de la transformación mundial de los mercados y de las estructuras económicas; pero que a la vez convierten el lugar de trabajo en un ambiente psicológicamente desgastante. Las instituciones de educación superior o universidades no son la excepción, como cualquier empresa se encuentran en constante cambio, y en búsqueda de la excelencia, proceso que les lleva a aumentar las exigencias y presiones a sus trabajadores.

Dentro de este ambiente desgastante, el trabajador corre un alto riesgo de padecer enfermedades físicas y psicológicas, una de estas enfermedades es el Síndrome de Burnout cuyas consecuencias repercute en el deterioro de la calidad de vida de cada individuo.

Para la investigación se trabajo con el 100% de la población equivalente a 38 personas que cumplen con las funciones administrativas comprendidas en un rango de edad de 20-70 años; para la investigación fue realizada primeramente una observación en la cual se tuvo control sobre la situación objeto de estudio; preparando los aspectos principales de la situación de tal forma que se redujeran las interferencias por factores externos al estudio y que se logaran los fines de la investigación, utilizando una modalidad de la vida real posteriormente se aplicó el test tipo cuestionario MBI (Maslach Burnout Inventory de Maslach y Jackson (1986); con los resultados obtenidos se pudo llegar a establecer que un 26% de la población padecen el Síndrome de Burnout; que el 26% de la población poseen índices altos de Agotamiento emocional, el 16% poseen Despersonalización, el 58% poseen Bajo nivel en su Realización Personal y el 18% poseen nivel bajo en todas las subescalas que mide el test, con esto se concluye que un tercio del personal con funciones administrativas de la Escuela de Ciencias Psicológicas poseen el Síndrome de Burnout y en las categorías establecidas se concluye que el sexo femenino posee porcentajes mayores a desarrollar el síndrome, los puestos laborales y años laborados, son categorías predisponentes a desarrollar el mismo y en menor grado el estado civil y la edad.