Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias Psicológicas

Departamento de Estudios de Postgrado

Maestría en Gestión Humana y Organizacional

SÍNDROME DE BURNOUT EN COLABORADORES QUE REALIZAN HOME OFFICE DE FUNDACIÓN MARGARITA TEJADA PARA SÍNDROME DE DOWN

Lucía Zarina Cuellar García - Salas

Guatemala de la Asunción, noviembre del año 2024

MIEMBROS DEL CONSEJO DIRECTIVO

Maestro Mynor Estuardo Lemus Urbina

Director

Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizábal de de León

Secretaria

M.A Karla Amparo Carrera Vela

M.Sc. José Mariano González Barrios

Representantes de los Profesores

Viviana Raquel Ujpán Ordóñez

Nery Rafael Ocox Top

Representantes Estudiantiles

M.A. Olivia Marlene Alvarado Ruíz

Representante de Egresados

MIEMBROS DEL CONCEJO ACADÉMICO

Maestro Mynor Estuardo Lemus Urbina

Director

Maestro Ronald Amílcar Solís Zea

Director Departamento de Postgrado

Maestra Gabriela Álvarez García

Maestro Francisco José Ureta Morales

Maestro Miguel Alfredo Guillén Barillas

Maestro Mario Colli Alonso

Docentes titulares

Cc. Archivo

CODIPs. 2946 -2024

ORDEN DE IMPRESIÓN TRABAJO DE GRADUACIÓN

2 de octubre de 2024

Licenciado (a)
CUELLAR GARCÍA-SALAS LUCÍA ZARINA
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Maestrante:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el **Punto DÉCIMO SEGUNDO** del **Acta CINCUENTA Y CINCO - DOS MIL VEINTICUATRO (55-2024),** de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 27 de septiembre del año 2024, que copiado literalmente dice:

"DÉCIMO SEGUNDO: Se conoció el expediente que contiene el Trabajo de Graduación titulado: **"Síndrome de burnout en colaboradores que realizan home office de Fundación Margarita Tejada para Síndrome de Down."** de la maestría en Gestión Humana y Organizacional realizado por:

CUELLAR GARCÍA-SALAS LUCÍA ZARINA
Registro Académico: 201504753
CUI: 3001174500101

Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Trabajo de Graduación de la Maestría en Gestión Humana y Organizacional 3ra cohorte con categoría en artes.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS SECRETARÍA

M.Sc. Julia Alicia Ramírez Orizábal de de León
SECRETARIA DE ESCUELA II

Universidad De San Carlos De Guatemala
Escuela De Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios De Postgrado
Centro Universitario Metropolitano -CUM-
9ª. Avenida 9-45 zona 11 Edificio "A" Oficina 203 interior
postgrado@psicousac.edu.gt

D.E.P.Ps 277-2024
Guatemala 25 de septiembre de 2024

Autorización para impresión trabajo de graduación
MAESTRÍA EN GESTIÓN HUMANA Y ORGANIZACIONAL 3ra cohorte

Licenciado (a)
CUELLAR GARCÍA-SALAS LUCÍA ZARINA
Escuela de Ciencias Psicológicas

Maestrante:

Después de saludarle cordialmente, transcribo a usted el Punto TERCERO del ACTA No. CADEP-Ps-11-2024 de fecha treinta de agosto del dos mil veinticuatro: El director del Departamento de Estudios de Postgrado invitó al Maestro Miguel Alfredo Guillén Barillas para que presente el informe de los trabajos de graduación, de los maestrantes de la Maestría en Gestión Humana y Organizacional 1ra, 2da. 3ra y 4ta cohorte. Estos trabajos representan el último paso para culminar con los requisitos de graduación de la Maestría. Para tal efecto, los miembros del Concejo Académico del Departamento revisaron los documentos que fueron presentados y realizaron algunas preguntas sobre contenidos que fueron de interés debido a lo innovador del tema, la metodología utilizada, entre otros. Considerando, Reglamento del Sistema de Estudios de Postgrado, Capitulo III, Evaluación del Rendimiento Académico, Artículo 61. Atribuciones del Consejo Académico, literal b, Resolver los asuntos presentados por el Director de Estudios de Postgrado; sobre la Dirección del Departamento, Artículo 66. Atribuciones de la Dirección, literal f, Organizar y supervisar el funcionamiento del control académico basado en lo dispuesto por la Coordinadora General del Sistema de Estudios de Postgrado, n. Extender certificación de cursos, constancia de derechos de graduación y certificación de actas de graduación; sobre la evaluación del rendimiento académico de los estudiantes, Artículo 86. Graduación. Cumplidos los requisitos estipulados en este Reglamento y en el Normativo específico de la Unidad Académica, se le otorgará al profesional el grado que corresponda en acto público. Considerando, el Normativo del Departamento de Estudios de Postgrado de la Escuela de Ciencias Psicológicas, en el artículo 9, Funciones del Concejo Académico, literal g, Conocer sobre asuntos estudiantiles de los programas de estudios de postgrado, tales como proyectos de investigación, solicitudes específicas y otros asuntos no previstos, se **ACUERDA**: Autorizar, la impresión del trabajo final de graduación con título **"Síndrome de burnout en colaboradores que realizan home office de Fundación Margarita Tejada para Síndrome de Down."**

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
DIRECCIÓN DEPTO. DE POSTGRADO

Maestro Ronald Amilcar Solís
Director Departamento de Postgrados
Escuela de Ciencias Psicológicas

c.c. archivo

Verna

Universidad De San Carlos De Guatemala
Escuela De Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios De Postgrado
Centro Universitario Metropolitano -CUM-
9ª. Avenida 9-45 zona 11 Edificio "A" Oficina 207
Tel. 2418-7561 postgrado@psicousac.edu.gt

Guatemala, 27 de abril de 2023

Maestro
Ronald Solís Zea
Director
Departamento de Estudios de Postgrado
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro Universitario Metropolitano -CUM-
Universidad de San Carlos de Guatemala
Presente

Estimado Maestro Solís:

Reciba un saludo cordial. Por este medio hago de su conocimiento que emito ***DICTAMEN TÉCNICO FAVORABLE*** al trabajo de graduación del estudiante Lucía Zarina Cuellar García-Salas, previo a optar al grado de Maestro en Gestión Humana y Organizacional, el cual acompañé desde la tutoría para su realización y que lleva por título: Síndrome de burnout en colaboradores que realizan home office de Fundación Margarita Tejada para Síndrome de Down.

Atentamente,

(f.) _____
M. A. Astrid Irene Ríos Mérida
Colegiado No. 19359

Lucía Zarina Cuellar García – Salas
Licenciada en Psicología
Colegiado 15563

Índice

Índice 3

Introducción 5

Capítulo 1 7

Generalidades 7

1.1 Línea de investigación 7

1.3 Justificación 9

1.4 Alcance de la investigación 10

1.5 Objetivos de investigación 11

1.6 Definición de variables 12

Capítulo 2 15

Fundamentación teórica 15

Burnout 16

Teoría del comportamiento organizacional 24

Capítulo 3 44

Marco metodológico 44

3.1 Diseño de la investigación 44

3.2. Sujetos 44

3.3. Instrumentos 45

3.4. Procedimiento de investigación 45

3.5. Diseño y metodología del análisis de la información recabada 46

Capítulo 4 47

Resultados del trabajo de campo 47

Capítulo 5 56

Conclusiones y recomendaciones 56

5.1. Conclusiones 56

Referencias 58

Anexos 65

Introducción

El síndrome de burnout se refiere al estrés laboral crónico, el cual se puede manifestar con agotamiento físico y mental. Al prolongarse, el colaborador puede llegar a alterar y poner en riesgo el desarrollo psicosocial y la salud mental. Es importante resaltar que burnout no es sinónimo de estrés psicológico. El mismo está altamente relacionado con una fuente de estrés severo que se origina en la dinámica profesional–individuo, así como con la organización.

Muchas veces el padecimiento del síndrome se ignora en las organizaciones y por ende en la productividad se ve afectada. Por la pandemia del COVID-19 varios colaboradores cambiaron drásticamente su rutina laboral. Fueron afectados por las diferentes modalidades de trabajo, el uso de nuevas herramientas tecnológicas y la extensión de las jornadas.

Se decide realizar el siguiente estudio que busca identificar la existencia del síndrome en los colaboradores de la Fundación Margarita Tejada para Síndrome de Down que realizan home office. El objetivo es determinar la existencia y prevalencia de agotamiento físico y emocional con el test de Maslach Burnout Inventory (MBI). Este estudio tiene un enfoque cuantitativo, con un alcance descriptivo y diseño de investigación-acción. La muestra estuvo formada por 30 colaboradores de la organización.

También es importante resaltar que la labor de los colaboradores de la organización tiene un impacto a nivel social, debido a que es uno de los pocos lugares que brinda atención integral a personas con SD de diversos grupos de edades. Esto conlleva una carga emocional alta. Uno de los objetivos principales de los

colaboradores es poder ser el soporte que esta población requiere, desde dictar una conducta e inclusión social de los alumnos y todos los aspectos implícitos en la mismas, hasta hacer ver la necesidad de la inclusión a la sociedad desde otra perspectiva.

Adicionalmente, los colaboradores se sienten desgastados por su trabajo y por la alta demanda de atención que los alumnos/pacientes requieren por diversas características. Entre ella podemos mencionar problemas de conducta, de salud, desarrollo tardío de los diferentes hitos del desarrollo global, enfrentar un envejecimiento prematuro o perder dichas habilidades de comportamiento social. Por dicha razón se realiza el estudio con la población anteriormente expuesta y surge la creación del presente manual para brindar estrategias que permiten el incremento de la salud mental de los profesionales involucrados en la atención de las personas con SD.

De tal forma que se desarrolla el programa de capacitación del manejo de estrés y prevención del Síndrome de burnout de Fundación Margarita Tejada para Síndrome de Down. El mismo está dirigido a los profesionales que se desarrollan diariamente con personas con SD de diferentes grupos poblaciones y cada uno con características y demandas diferentes y específicas. Todas ellas deben de ser atendidas a detalle y de manera individualizada.

Capítulo 1

Generalidades

1.1 Línea de investigación

Con base a la guía proporcionada por la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos, el presente trabajo se clasifica en el área de psicología del trabajo y las líneas de investigación de salud y prevención y comportamiento y salud.

1.2 Planteamiento del problema

Síndrome de *burnout* en colaboradores que realizan *home office* en Fundación Margarita Tejada para Síndrome de Down. El estudio versará sobre la correlación entre home office y burnout en colaboradores de Fundación Margarita Tejada para Síndrome de Down durante el año 2021. Debido a la pandemia por COVID-19 las organizaciones se vieron obligadas a realizar cambios en su forma de laborar, entre las que se encuentra el home office como modalidad actual de trabajo, que ayuda a mitigar la propagación de los contagios. Por todo lo anterior se considera importante evaluar el burnout en los colaboradores que realizan el trabajo desde casa (Saborío, 2015).

Para Santillán Marroquín (2020), el estrés es una problemática que debe de ser solucionada dado que produce daños secundarios a los que lo padecen. El estrés es un fenómeno que afecta a las empresas. Durante esta época de pandemia, las personas se han tenido que adaptar, incluso para apoyar en las actividades educativas que se han realizado de forma virtual. Adicionalmente también influye la demanda por parte de los superiores y los pares, a nivel laboral, para realizar los procesos de la

mejor manera y mantener altos índices de productividad. Algunos individuos desarrollan estrés cuando perciben que un estímulo ambiental amenaza su bienestar.

Como punto de partida se debe de identificar las modalidades de trabajo en la organización y de esto partir para definir la población a trabajar. Tener esa claridad permitirá realizar una medición del burnout en los colaboradores que trabajan desde casa e identificar el nivel de productividad que manejan. Realizar home office fue una de las modificaciones que realizaron las organizaciones que tenían giros comerciales que podrían desempeñar el trabajo en dicha modalidad. Al ser una opción para reducir costos, agilizar procesos y en muchas ocasiones aumentar la productividad laboral, los colaboradores en muchas ocasiones se sienten más cómodos y seguros al realizar su trabajo desde casa, así como reducir el riesgo de contagios (Hernández Rodríguez, 2020).

Paredes (2019), refiere que la productividad laboral y la gestión adecuada de una organización se deriva de diversos aspectos tanto externos como internos, sin dejar de tomar en cuenta la colaboración y el involucramiento de todos los individuos en la misma. Con el avance de la tecnología este es un proceso más fácil, que permite tener una comunicación directa, rápida y eficiente. Se puede tomar como un beneficio y un paso trascendental que permitió el realizar home office con mayor facilidad. Surge el interés de realizar dicho estudio, ya que existen diversas posturas respecto a dicha modalidad de trabajo, en su mayoría se apunta a que dicho síndrome disminuye al realizar el trabajo desde casa. Debido a lo anteriormente expuesto, surgen las siguientes preguntas de investigación: ¿Los colaboradores de Fundación Margarita Tejada para Síndrome de Down que realizan home office, presentan Síndrome de

Burnout?, ¿Cómo se manifiesta el Síndrome de Burnout en los colaboradores que realizan home office?

1.3 Justificación

Hernández Rodríguez (2020), actualmente tener conocimiento de las consecuencias de riesgos laborales y emocionales que implican los contagios, tiene importancia en las áreas de salud pública integral y considerar el estado de salud adecuado de estos profesionales es importante para garantizar el desarrollo efectivo de su trabajo; por ende, la productividad laboral se ve afectada o beneficiada según sea el caso. Este estudio beneficiará a la empresa con el diagnóstico de síndrome de burnout en los colaboradores que realizan home office derivado de las estrategias a las medidas de contención de la pandemia por COVID–19. Al tener dicha información se podrán conocer cuáles son los retos actuales a los que se enfrentan los colaboradores para llevar a cabo todas sus actividades en una industria propiamente operativa.

Según González Mazariegos (2021), la cultura de la organización tiene relación con los hábitos, las normas y los valores que orientan y establecen los comportamientos adecuados de los colaboradores en diversos momentos y la regulación de la interacción entre los mismos. Sin perder de vista el clima organizacional, que es la concepción que cada trabajador tiene acerca de aspectos relevantes de su organización, se pretende evidenciar cómo son beneficiados los colaboradores al poder realizar sus actividades laborales desde casa, sin correr riesgos de contagio. Conocer los programas que desarrollan los puestos de liderazgo

para lograr la estrategia de la organización es de gran utilidad para ser enfocada en la productividad laboral.

1.4 Alcance de la investigación

El presente estudio tiene alcance descriptivo y su diseño es de investigación-acción. La investigación pretende identificar la recurrencia del síndrome de burnout en los colaboradores de Fundación Margarita Tejada para Síndrome de Down y conocer de qué manera ello influye en la realización del trabajo que realizan en casa. Asimismo, identificar si existe alguna repercusión en la ejecución de los procesos que desarrollan. Se seleccionará una serie de fenómenos para evaluar y se recogerá información para describir el problema (Hernández -Sampieri y Mendoza, 2018).

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), los estudios descriptivos tienen como objetivo detallar los procesos y/o características de grupos sociales, objetos o individuos que sean parte de un estudio a un análisis. La investigación descriptiva tiene como función principal buscar y trabajar sobre hechos reales, para así descubrir, comparar y tener una mejor interpretación de la realidad estudiada para hacer evidente las características encontradas durante la investigación y que estas estén basadas siempre en la estructura y comportamiento del fenómeno para poder tener un estudio mucho más certero. De tal forma que hacen una medición y recolección de datos y proporcionan información sobre distintos elementos de las variables sometidas a investigación.

Para Palaci (2004), la investigación acción es un modelo de exploración donde los resultados tienen impacto en la sociedad y promover cambios en función de lo observado. La misma esta basada en una postura respecto al significado interno que

posee el conocimiento de la ejecución y de las diversas formas que desarrolla cada individuo de su interpretación de los momentos y que los individuos se sientan altamente involucrados y de esa forma surjan cambios en el mismo, logra proporcionalmente tener impacto en la sociedad. Esto contribuirá a una dinámica educativa entre los involucrados en el estudio, para ser capaces de poder crear mejoras en los procesos de enseñanza - aprendizaje.

La investigación acción según Sampieri y Mendoza (2018), es un proceso cíclico en el cual se busca profundizar en la comprensión, reflexión y análisis de un problema. El mismo es observado desde los diferentes puntos de vista de quienes actúan o se encuentran en dicho problema o situación. El diseño de investigación acción por su naturaleza brinda bastante información que permite tener un mejor conocimiento del problema que se estudia y da paso a gestionar una mejor solución o transformación al mismo, dado que la información se da desde los mismos actores, con las experiencias y narraciones propias.

1.5 Objetivos de investigación

General

Identificar el síndrome burnout en colaboradores que realizan home office en Fundación Margarita Tejada para Síndrome de Down.

Específicos

- Identificar a los colaboradores de Fundación Margarita Tejada para Síndrome de Down que realizan home office.

- Determinar la existencia de los síntomas del Síndrome de Burnout en los colaboradores que realizan home office en Fundación Margarita Tejada para Síndrome de Down.
- Establecer técnicas y herramientas para prevenir y manejar de manera adecuada los síntomas del síndrome de burnout en colaboradores de Fundación Margarita Tejada para Síndrome de Down.
- Elaborar un proyecto de capacitaciones con herramientas para manejar el estrés laboral y prevenir el síndrome de burnout en los colaboradores de Fundación Margarita Tejada para Síndrome de Down.

1.6 Definición de variables

De acuerdo con Miravalles (s. f.). el síndrome de burnout, que puede ser también llamado síndrome de desgaste profesional, se caracteriza por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. Este tipo de malestar puede ser desarrollado en cualquier individuo que trabaja con personas. Dicho síndrome es uno de los objetos de estudio con mayor relevancia desde hace mucho tiempo y afecta tanto a las organizaciones como a los colaboradores.

Por otra parte, Simón (2015), describe dicho síndrome como la manera inapropiada de afrontar el estrés crónico, causado por el ámbito laboral, tanto a largo plazo como acumulativo y sus principales características son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución en el desempeño personal. En relación a lo anteriormente expuesto, la definición conceptual de síndrome de burnout de dos autores diferentes en momentos diferentes coincide y mantiene la definición en

esencia. Es importante mencionar que el burnout, como síndrome, no estaba integrado en los manuales de diagnóstico psicológico.

s. a. (2018) define el estrés ante la Organización Mundial de la Salud (OMS) como la respuesta generaliza del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación que generé altos niveles de estrés. Este concepto es utilizado para definir diversas maneras o ámbitos. Dada la importancia que tiene el estrés en el ámbito laboral, algunas entidades que lo estudiaron, como es el caso de la OMS, lo consideraron un síndrome en 2019, por la posibilidad de adquirirlo en el ámbito laboral.

Según Juárez (2020), la OMS mantiene la definición de desgaste profesional en los países miembros de la misma. Por la pandemia se evidenció una alta incidencia de este síndrome en colaboradores que se desempeñan en puestos relacionados con la salud. Esta afección genera sensación de fracaso, agotamiento emocional y energético, así como disminución de recursos personales y fuerza espiritual.

Para evaluar el síndrome de burnout se utilizará la escala de *Maslach Burnout Inventory* (MBI). La cual está constituida por dos ítems en forma de afirmación que permiten medir el desgaste emocional por medio de la identificación de sentimientos y actitudes de los colaboradores en su jornada laboral. Este es un test de auto aplicación que permite conocer la percepción que posee el colaborador de su área de trabajo y su desempeño en la misma (Olivares Faúndez, 2017).

Para Olivares Faúndez (2017), el home office o teletrabajo, se llevaba a cabo en los casos de afecciones médicas o discapacidad motora. Ha sido utilizado como plan de motivación para los colaboradores derivado a la disminución de movilidad. Los costos y tiempo en dicha actividad se transformaban en altos índices de estrés y poco

tiempo de interacción con la familia. En 2020 se implementa y es vista como una manera de realizar actividades laborales por los departamentos de gestión humana de las organizaciones.

Debido a las medidas de contingencia por la pandemia ocasionada por el virus SARS-Cov-2 o COVID-19, diversas organizaciones ordenaron aislamiento preventivo y distanciamiento para disminuir la propagación del virus. Lo antes expuesto implicó la activación de distintas modalidades formas de desempeño laborales en las organizaciones, limitando así que los colaboradores tuvieran convivieran en espacios cerrados. Esto también vino a agudizar los parámetros de tensión y estrés de los sujetos, estrés en las personas, tanto por el cambio de modalidad como por la pandemia (Cortés Rojas, 2017).

Por otra parte, González Mazariegos (2021), describe la postura del colaborador en el trabajo remoto como el responsable de contar con los artefactos necesarios para desarrollar sus labores en modalidad home office. Es un acuerdo entre empleador y empleado, ya que no existía una base legal o amplios fundamentos cuando se da la transformación en las organizaciones. Por lo que es de gran importancia que todos los puntos queden claros y acordados en ambas vías y logrando así las metas estipuladas.

Capítulo 2

Fundamentación teórica

En enero del 2020, la OMS declaró el brote de la enfermedad por COVID-19, como una emergencia de salud pública de importancia internacional. El COVID-19 se convierte por sí mismo en un factor de riesgo psicosocial, ya que tiene impacto de forma relevante en tres ejes importantes de la vida de la persona: la salud, economía y social. Esto influye fuertemente en el punto de vista biológico y psicológico de las personas; por tanto, también afecta en el desempeño laboral, de estar en juego la estabilidad económica y el bienestar de la familia (Maguiña Vargas, 2020).

El aislamiento por COVID-19 conlleva al desarrollo de las modalidades de home office y modalidades de trabajo híbrido como medidas de protección del colaborador. Por otra parte, el repentino cambio tuvo consecuencias en aspectos mentales, físicos y emocionales emocional, físico y mental que son parte de agotamiento laboral, como resultado de las nuevas condiciones de trabajo. No solamente los aspectos físicos generan estrés, por otra parte, también a los cambios de la sociedad a las que fue necesario adaptarse (Rojas, 2021).

Para Vicente (2018), el home office o teletrabajo, se llevaba a cabo en los casos de afecciones médicas o discapacidad motora. Era utilizado como técnica que permite motivar a los colaboradores, por la disminución de movilidad, costos y tiempo, en dicha actividad se transformaba en altos índices de estrés y poco tiempo de interacción con la familia. Sin embargo, en 2020 se establece como una forma de trabajo impulsada por los departamentos de gestión humana de las organizaciones.

Desarrollar trabajo desde casa permite que los colaboradores sean autónomos, en algunas ocasiones horarios dinámicos y brinda más momentos y ventajas de para la capacitación del personal, así como reducir el costo de las mismas por cuestión de mobiliario, por lo que, con tales aspectos positivos la producción y utilidad de las organizaciones se ven beneficiados. Por otra parte, la productividad laboral también se ve beneficiada, ya que los colaboradores se sienten seguros en casa. Sin perder de vista que los horarios, reglas y responsabilidades de ambas vías deben de estar claramente definidas para un desarrollo eficiente (Santillán Marroquín, 2020).

El test Maslach Burnout Inventory (1996), fue diseñado para medir y estimar la magnitud y periodicidad con que se manifiesta el agotamiento en las personas y profesionales, evalúa los rasgos principales del síndrome de burnout. Rodríguez Ramírez (2017), menciona que la OMS reconoce que existe un gran número de personas expuestas a factores estresantes en su ambiente laboral, lo que causa un gran riesgo para el desarrollo psicosocial y de la salud mental de quien lo padece, más aún por las particularidades que se experimentan por la pandemia del COVID-19. La manera en la que la sociedad responde al brote de contagios está fuertemente relacionada con sus antecedentes y los aspectos que definen las diferencias entre los individuos es la comunidad en la que viven y la forma en la que manejan el temor y la ansiedad.

Burnout

Para Miravalles (s. f.), el burnout se ha considerado una vivencia de estrés individual en función de un ambiente de interacción social con diversas dificultades y la percepción que la persona tiene de sí misma y de los demás. Burnout no es igual

de estrés psicológico, sino está apegado a una fuente de estrés crónico que se origina en la dinámica profesional–individuo. Dicho factor requiere de mucha atención en los profesionales que el desarrollo de labores esta relacionados con las actividades de salud o bien que requieren altos niveles de interacción con otras personas.

El síndrome de burnout o desgaste laboral se define como un agotamiento de las personas que laboran en diferentes profesiones. Este síndrome se relaciona con el agotamiento de las personas que emplean demasiada fuerza y energía en las tareas que se le otorgan dentro de su trabajo y que, de no prevenirse, pueden producir altos niveles de estrés. Al decir que un sujeto se encuentra bajo estrés, se refiere a un esfuerzo superior del cuerpo al exponerse a niveles de soporte experimentados por sí mismo o bien cuando el organismo activa el estado de alarma, poniendo en riesgo la facultad de conservar los niveles óptimos (Rodríguez, Guevara y Viramontes, 2007).

Adicional a la demanda de interacción con otras personas que conllevan a factores estresantes, el sobrellevar el riesgo de contagio aumenta los riesgos de estrés laboral. Por otra parte, la perspectiva de Lemus Aguirre (2015) sostienen que el estrés laboral se desencadena por la falta de acción de las organizaciones por los altos niveles de exigencia, desafíos que se estipulan sin tener en cuenta las habilidades y competencias con las que cuentan los colaboradores. Este desgaste puede llevar a la persona a tener padecimientos significativos en su salud mental y física como agravamientos de enfermedades o padecimientos que interfieran en su calidad de vida.

Gutiérrez Díaz (2016) mencionan que el síndrome de burnout se caracteriza por ser una situación prolongada de estrés, indica que el colaborador también puede verse

influenciado por el ambiente social donde labora. Dicha situación delimita la forma de interactuar y realizar su trabajo o la necesidad y dependencia que estos tienen. Por otro lado, Freire, Nazaire, Ximenes, Evangelista, Gomes y Vieira, (2015), mencionan que el síndrome de burnout se hace notorio cuando el colaborador se encuentra altamente comprometido con su trabajo, así como en el proceso de producción pasando a tener un desgaste y estrés excesivo.

Esta condición afecta las necesidades básicas, aspectos psicológicos, sociales y hasta espirituales de la persona que lo padece. De igual forma causa estrés a largo plazo teniendo como resultado un declive en el desempeño de los colaboradores, conflictos y clima laboral no agradable, bajo nivel de motivación y capacidad de soluciones y bloqueos mentales y diversas problemáticas. Adicionalmente hace que el colaborador aumente su autoexigencia y no pueda cumplir con las labores designadas (Sánchez García, 2018). Posterior a la revisión de diversos estudios, todos le dan un significado al estrés laboral crónico, el cual se reduce a que el síndrome de no se elimina hasta que los factores que lo desencadenan no desaparecen por consiguiente una vez incorporado, es necesario llevar a cabo diversos cambios y acciones que en conjunto promueven el retorno al bienestar del individuo que padece el síndrome.

El estrés laboral es considero uno de los principales motivos de riesgo psicosocial, en las organizaciones, principalmente cuando el giro de las mismas está enfocado a atención al cliente o prestación de servicios. Desde este punto de partida se dice entonces que el síndrome de burnout es conocido como una de las formas más comunes y con mayores daños de materializar el riesgo que conlleva el estrés

derivado de actividades laborales (Gil-Monte, 2005). Es considerado como la secuela de la dinámica de la entre los sujetos y el contexto laboral. Se debe generalmente a un carácter situacional, lo que quiere decir que el desarrollo del mismo depende en gran manera de las condiciones laborales y organizacionales a las que el sujeto sea sometido.

El síndrome de burnout es un efecto secundario a un estado de estrés crónico en el desempeño de actividades laborales, el cual suele aparecer cuando el individuo no afronta el estrés de manera adecuada. Según Gómez, Guerrero y González (2014), está vinculado con situaciones diversas de la vida cotidiana del individuo, por su parte el burnout es una de las exteriorizaciones más frecuentes del estrés laboral. Mencionan que la conexión entre salud y estrés es un tema muy frecuente debido a los aspectos negativos que generan en las personas a nivel personal y laboral. Ellos plantean dos tipos de burnout: (a) activo y (b) pasivo.

Burnout activo

Como lo indica Pérez Jáuregui (2002), también es llamado burnout frenético y se caracteriza porque la persona trabaja durante jornadas largas hasta alcanzar niveles de agotamiento, con la finalidad de llegar al éxito en su productividad laboral. De igual manera mantiene altos niveles de resistencia al síndrome, una conducta asertiva y tiene relación con los elementos de la organizacionales y externos de la actividad laboral propiamente. Asimismo, tiene una gran implicación en tratar de aumentar sus esfuerzos frente a las limitantes que se producen, al tener como la meta principal el logro de una alta productividad laboral.

Burnout pasivo

Por otro lado, el burnout pasivo Pérez Jáuregui (2002), lo reconoce como burnout sin desafíos y se manifiesta por condiciones monótonas y poco estimulantes, que reducen la productividad laboral. En él predominan los sentimientos de retirada y apatía, este se debe o se relaciona directamente con factores internos psicosociales. Dicho de otra manera, el agotamiento físico y emocional hace que la persona pierda el interés en el trabajo que realiza, tenga actitudes inadecuadas hacia los clientes internos a consecuencia del estrés y tensión que le genera el desempeño del puesto de trabajo. El colaborador con burnout pasivo muestra indiferencia, debido a que lleva a cabo las actividades laborales sin motivación y de forma simple, sin cuidar que cumpla con los objetivos estimulados, esto debido a que no percibe estimulación de sus líderes, entrando en una rutina tediosa. Esto se traduce en ausencia de deseo de crecimiento y desarrollo personal, aunando la rotación de puestos, debido a que no satisface las necesidades del colaborador (Miravalles, s. f.).

(Miravalles, s. f.) haciendo una relación entre los individuos que se encuentran en burnout activo su enfoque principal es la organización y cumplimiento de la demanda laboral; por el contrario y los que se encuentran en burnout pasivo se relaciona más con el individuo conducta y actividades sociales. Sin embargo, cabe resaltar que el ciclo del burnout en puede iniciar por activo, teniendo en descenso de energía y aumento de estrés y pasar a pasivo. En donde siendo notorio el bajo control y manejo de recursos tanto sociales, emocionales y organizacionales.

Vinaccia Alpi (2007), refieren que el síndrome de burnout o quemado de trabajo se ve reflejado en personas que laboran en diferentes ámbitos. Debido a la aflicción,

sobrecarga, exigencia y presión laboral que tienen en los diferentes horarios, se ve afectado por aspectos externos e internos internos y externos, así como por la manera en que las personas buscan encontrarles soluciones. Todo ello puede llevar a desarrollar un nivel de estrés laboral crónico, que se convierte luego en un riesgo psicosocial.

Maslach y Jackson (1986), proponen tres dimensiones del síndrome de burnout: (a) agotamiento emocional, que genera percepción de desgaste físico y cansancio emocional que se dan como efecto de los contantes momentos de interacción que los colaborares sostienen entre ellos, (b) despersonalización, que conlleva a la manifestación de actuaciones y reacciones cínicas hacia los individuos a quienes los colaboradores brindan sus funciones, que por consiguiente se acompaña de momentos de susceptibilidad, en el cual el colaboradores se aparta de sus grupos de trabajo y de los usuarios de las servicios, trata de transmitir sentimiento de culpa y frustración de los problemas laborales que presenta. Y por último (c) baja eficacia personal, que se manifiesta con la disminución de confianza y motivación de la realización personal y genera autoconcepto negativo como resultado de los momentos desagradables, que produce una sensación de carencia de esfuerzo, insatisfacción y falta de dominio del tema y de las habilidades para desarrollar una acción. Tiene como resultado en ocasiones ausentismo, abandono del puesto, falta del cumplimiento de horario, interrupción y evitación constante de las labores.

Según Chávez (2016), el síndrome de burnout tiene impacto en las organizaciones en repercusión económica, sin perder de vista que, en la vida de los colaboradores, tiene presencia en aspectos importantes tales como aspectos de salud

en todos los aspectos que se engloban, las cuales pueden ser del sujeto o bien de su entorno familiar. Todo ello está relacionado con los niveles productividad de los colaboradores y de la organización. Asimismo, Gutiérrez Díaz (2019), afirman que la relación entre salud y estrés ha sido un tema bastante conocido, ya que genera resultados negativos en aspectos, tanto personales como laborales de las personas. También aclaran que es en el sector de servicio donde se ve más reflejado el estrés, situación que influye en que se presente el síndrome de burnout.

El síndrome de burnout según Forbes (2011), también es nombrado como desgaste ocupacional o de profesionalización y es la somatización que se origina en respuesta a altas demandas que se producen en el lugar de trabajo, desde diferentes áreas como emocionales e interpersonales y que llegan a afectar en el aspecto laboral y en la cotidianidad de los individuos. Por su parte, Aguirre Mas (2018), define el desempeño laboral como la manifestación de aptitudes que posee cada uno de los trabajadores al momento de realizar sus labores diarias, sin importar el cargo que ocupe, así como tomar en cuenta que se ve reflejado el esfuerzo y el esmero que los empleados hacen para que las actividades salgan de la mejor manera posible y coadyuven a satisfacer los propósitos y metas planteados.

Productividad laboral

Satish (2013), sostiene que la productividad laboral desde la organización, se estudia desde distintos puntos de vista, donde es considerado factor importante para la toma de decisiones que se ven influenciadas por el contexto de la organización, donde entra entonces en juego factores de como la complejidad y retroalimentación de la misma productividad de los colaboradores. Desde siguiendo con el mismo

enfoque entonces tener mejoras en la productividad laboral de forma constante permite un incremento en el crecimiento de la misma y gestión de los programas. Por lo que entonces si la organización toma en cuenta la retroalimentación de la productividad laboral de cada colaborador, su manera de incrementar la productividad globo es más exitosa y eficiente.

El grado de productividad es un aspecto que se relaciona con todos los ejes de los sujetos y la misma se analiza desde criterios distintos Quiceno (2007), utiliza el concepto de productividad al momento de estudiar los procesos y consecuencias de la distribución de labores, así como las aptitudes de los colabores, el uso que le dan a la tecnología y la capacidad de innovar. Por otro lado, Salazar Concha (2007), con un significado elemental de productividad y señala que puede definirse como la interacción que existe entre una organización y los diversos insumos que son utilizados para lograr la productividad deseada.

Al respecto, Robbins (2000), plantea que la productividad laboral es un aspecto de gran importancia para su estudio en el comportamiento organizacional. La productividad de una organización se mide cuando alcanzo sus objetivos, reformando sus insumos en resultados materiales o no materiales con una margen de egresos más bajo. Por lo tanto, eficacia como eficiencia son los pilares de la productividad. Una organización se considera eficazal momento de cumplir o superar sus metas de ventas y estar a la vanguardia del giro del negocio, pero su productividad asimismo vincula con alcanzar los logros con eficiencia.

Díaz Bambula (2016), sostiene que la productividad es el uso eficiente de la innovación y los recursos que promuevan una mejora en el balance adecuado entre

insumos y resultados que permita el aumento de la misma. Los puestos de liderazgo pueden incrementar la producción sin realizar cambios en el volumen de los insumos iniciales y tener un mayor margen de resultados. Por lo que la producción obtenida sin realizando las acciones anteriormente expuestas, es el efecto de mantener una gestión adecuada de los insumos y colaboradores con una orientación de resultados y ganancias.

La productividad de una organización, por lo tanto, denota el grado de aplicación de sus recursos. Al mejorar el rendimiento de la misma e incrementar las ganancias, su nivel productividad se debe de intensificar. La productividad determina el grado en el cual se logra la satisfacción de las demandas de sus clientes externos y por la eficiencia considera que el nivel en el que la organización puede obtener sus propósitos a un bajo costo.

Teoría del comportamiento organizacional

Para González Mazariegos (2021), todas las organizaciones deben estar preparadas para adaptarse a diversas situaciones que les permitan mantenerse a un nivel competitivo. Con una gestión adecuada al momento de cualquier eventualidad su funcionamiento continúe de esta forma. De esta manera continúan las labores sin afectar a la empresa como sucedió en los cambios drásticos de modalidades de trabajo en las organizaciones a causa de la pandemia.

El comportamiento organizacional es un tema de vital importancia para las organizaciones debido a que sus componentes de estudio forman parte de las mismas. Para que las organizaciones y los colaboradores puedan llegar a los parámetros superiores de crecimiento, la herramienta principal en esta labor es la gestión

adecuada del recurso humano. Siendo de gran importancia destacar que muchas de las organizaciones no pueden gestionar adecuadamente todos los puestos en modalidad home office o bien no todos los colaboradores tienen las condiciones adecuadas en casa para poder desempeñar sus actividades labores sin interrupciones o limitaciones (Robbins, 2000).

Robbins (2000), explica que el efecto del comportamiento organizacional se evidencia en el progreso y ejecución de los diversos elementos que constituyen una organización, en los cuales se engloba desde los colaboradores, recursos no humanos y la estructura de la misma. También mencionan la importancia debe de recibir la misma por parte de la gestión humana ya que es un aspecto en el cual se concentran la interacción y dinámica de una organización. Tales elementos pueden ser el ambiente que se deriva de la relación de los colaboradores, sin perder de vista que la infraestructura y el orden visual tiene repercusión en la ejecución de las labores de los mismos, así mismo una línea de acción debidamente detallada también favorece un comportamiento organizacional adecuado. La estructura con la que se cuenta por ser la guía o el orden con el que todos ejecutan sus oficios, entre otros.

Por su lado, Hernández y Torres (2011), consideran que su enfoque principal es el comportamiento de los sujetos y su acción en las distintas áreas de las organizaciones. Por lo que toman a detalle a la persona, los grupos laborales y ámbitos en donde se desarrolla de manera constante. Desde este aspecto es importante tener claro que, para mejorar el comportamiento organizacional, es imprescindible considerar el nivel de rotación de personal, ausentismo, productividad individual y global, cumplimiento y administración de insumos.

Molina (2020), evidencian la relación del comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas. Exponen que un aspecto primordial para desarrollar una ruta adecuado en la ejecución de las organizaciones se debe de tomar en cuenta las aptitudes y actitudes de cada individuo que la conforman, partiendo de este aspecto el comportamiento organizacional será un instrumento de vital importancia para el bienestar de las organizaciones sin importar el giro del negocio. Por tanto, si el sujeto posee una alta carga laboral y no tiene las condiciones adecuadas para llevar a cabo cada una de sus tareas, el estrés que el individuo posee será alto, ya que no cuenta con los entornos institucionales correctos.

En toda organización es importante tanto la productividad de sus trabajadores, como su comodidad y esto debe estar implementado en todos los procesos nuevos y antiguos. Es vital que el trabajador mantenga una comunicación constante entre compañeros y sus superiores para poder dar a conocer las inquietudes y consejos sobre cómo mejorar algún proceso o área en general. Así como el comportamiento organizacional tiene ramas que sustentan el estudio de las diversas esferas que deben de ser cubiertas para superar los parámetros que permiten el crecimiento y la razón de ser de una organización. (Ramírez-Ortiz, Castro-Quintero, Lerma-Córdoba, Yela-Ceballos y Escobar-Córdoba, 2020).

González Mazariegos (2021), comenta que conocer este tema es fundamental los profesionales que ocupen un puesto de liderazgo. Actualmente estar a la vanguardia es una responsabilidad que se debe de cumplir, en materia que aporten al progreso de la organización al desempeñar este tipo de puestos. De forma individual cada colaborador debe de tener clara sus función e identidad en la organización, sin

embargo, estos se apartan del entorno y no se siente identificados con el giro del negocio. El comportamiento organizacional es de utilidad para reconocer la variedad y crear rutas estratégicas para que los colaboradores se sienten identificados y promuevan un mejor ambiente laboral. Que posibilite por medio de la interpretación y comunicación de ideas aumente la calidad de vida y la productividad de la organización.

Pardo y Porras (2011), explican que el sujeto que desempeña un puesto de liderazgo debe de tener conocer a detalle la corriente estratégica que desea desempeñar, sin perder de vista los pilares que permiten un equilibrio entre lo cuantitativo y cualitativo de la organización. Teniendo en cuenta los cambios a los que debe de enfrentarse y el impacto que puede tener en la estrategia. La presencia de una organización en el mercado externo, los puestos intermitentes, horarios flexibles, son puntos clave que los puestos directivos no deben de dejar de darles la importancia debida ya que mantenerlos en balance permite que permanezcan a la vanguardia. Para lograr esto es necesario establecer rutas de acción en cada una de las áreas, perfiles y descriptores de puesto que respondan adecuadamente a los sucesos que se presenten y se dé una solución pronta y eficiente a las mismas, sin afectar a la organización ni a los miembros de la misma.

Rodríguez (2019), menciona que la habilidad de los gestores de talento debe de ser manejo y utilidad adecuada de las habilidades y aptitudes de cada uno de los colaboradores. Dicha acción no debe de ser únicamente reclutar los mejores perfiles, sino lograr que los mismo encajen en un descriptor que responsa a sus habilidades y de esta forma se desarrollen de manera plena y los procesos surjan de forma correcta,

teniendo beneficio para ambas partes. Sin embargo, esta sincronía no se logra por sí sola, debe ser una labor global en la organización que da como resultado un crecimiento adecuado en el comportamiento organizacional. Un gestor de talento debe de incluir todos los aspectos individuales de la persona y respetar los mismos, tomando en cuenta los mismos en equipos y tener claras las expectativas que tiene los colaboradores de la organización, teniendo como meta el cumplir con las mismas. Franklin y Krieger (2011), detallan que cuando se lleva a cabo un análisis del comportamiento organizacional se debe de separar en tres aspectos, está dividida en tres niveles: (a) individuos, (b) grupos y (c) el sistema organizacional.

Individuos

Hace referencia a los sujetos que forman parte de una organización, como el recurso humano y brindan sus habilidades para el desempeño de las actividades de las misma. Los cuales ingresan al grupo en función de características y habilidades deseadas en la persona. Analizar el tipo de contrato, años de labores y cualidades específicas del puesto que se desea cubrir. Deben de ser incluidos en la búsqueda y análisis de cada sujeto, aspectos como la estabilidad emocional, experiencia, nivel académico, competencias y habilidades (Franklin y Krieger, 2011).

Grupos o equipos de trabajo

Los aspectos vinculados con los sistemas antes mencionados, deben de ser punto de estudio al momento de realizar grupos de trabajo, para lograr armonía y optimización de recursos y tiempo en la actividad que van a desarrollar, siempre que esto sea posible. Por lo que es importante tener claro que función va a desempeñar cada individuo del grupo y como debe de actuar en circunstancias que beneficien o

afecte su productividad individual y grupal en la organización. El gestor de talento debe de identificar el actuar del colaborador ante una situación que amerite soluciones prontas o bien la toma de decisiones importantes que tiene repercusión en la organización y como esto tiene relación con su equipo, independientemente de ser un puesto de liderazgo o no. Sin embargo, para que los grupos de trabajo funcionen adecuadamente, la organización debe de contar con rutas de acción debidamente establecida, así como con metas y propósitos planteados de forma objetiva para que sean alcanzables por los colaboradores (Franklin y Krieger, 2011).

Sistema organizacional

González Mazariegos (2021), explica que el sistema organizacional es una agrupación de actividades que se unen para alcanzar metas de la organización y de los individuos que la conforman. Cuenta con políticas, reglas, ramificaciones y procedimientos que le dan una identidad a la organización, por su lado la personalidad de los colaboradores debe de ser respetada, si ya cuentan con conocimiento de las actividades a realizar permitir la implementación de nuevos sistemas, siempre que estén encaminados a la mejora de los procesos. Si todo lo anterior está debidamente estipulado el cumplimiento de metas es un camino más fácil para todos los involucrados en dicha labor.

Por su parte para Montagud Rubio (2021), el sistema organizacional es por decirlo de alguna manera la estructura de una organización, ya que establecen las jerarquías, los niveles y el flujo de comunicación de la misma. Por lo que un sistema organización definido de manera adecuada, hace que los colaboradores se alineen al mismo, logrando así que todos los procesos se lleven a cabo de manera exitosa.

También un sistema bien desarrollado tiene infinidad de beneficios para la organización, tales como incremento en la productividad, mayor eficacia y fortaleza en la toma de decisiones.

Dado lo anterior se deriva la importancia de tener un sistema adecuado para la organización, tomando en cuenta el giro del negocio, el tamaño, el impacto entre otros factores. Haciendo referencia a cuatro tipos de sistemas organizaciones. Iniciando con el funcional que se adecuada más a organizaciones que su giro es ventas, con un gerente como punto principal de la organización; manteniendo comunicación lineal en el que los colaboradores comunican todo a un jefe de departamento, por lo que el gerente es el encargado de dar el visto buena a todas las actividades de la organización. Este tipo de sistema favorece a que todas líneas de la misma se especialicen en su labor, que como resultado da una ruta establecida de forma adecuada en busca de un incremento en las ventas por ende en las ganancias. Sin perder de vista, así como dicha estructura tiene muchas ventajas, también tiene inconvenientes, entre los cuales se denota que la comunicación entre departamentos es un aspecto complicado, que al no manejarse adecuadamente puede ser nula (Montagud Rubio, 2021).

Otro tipo de sistema es el divisional, donde la organización está dividida en grupos de trabajo, en los que cada uno tiene una actividad diferente, la ideología de este sistema es abarcar diversos proyectos que son significativos para el crecimiento de la organización. Cada equipo tiene un supervisor a su cargo, sin embargo, pueden acudir a los demás puesto de liderazgo para dialogar ideas en común. Sin embargo, el aspecto negativo de este sistema radica en que los colaboradores conocen de

manera adecuada su trabajo, pero desconocen el de los otros grupos y no existe comunicación entre los grupos de trabajo (Ruiz, 2019).

Según Montagud Rubio (2021), el sistema matricial es otro tipo en el que se combina el funcional y el divisional, este se basa en planificación y mantener una un flujo de comunicación interno que sea rápido y claro que permita que todo surja de forma adecuada. La complejidad del mismo permite que muchos problemas de los anteriores se eliminen, logrando comunicación en momentos y puestos adecuado lo que fomenta un aumento en la productividad, ya que todos los colaboradores conocen lo que hacen y lo que los demás realizan, permitiendo una comunicación cruzada en general. De igual manera existe un inconveniente en el sistema y es que debido a la comunicación en todas direcciones, la misma en ocasiones puede ser reportada a la jerarquía que no corresponde y esto hacer que los procesos sean lentos.

Por último, Ruiz (2019), planea el sistema plano, el cual describe como la jerarquía se reduce y los colaboradores cuentan con un grado de autonomía. Siempre existen las estructuras formales en la organización, pero la diferencia radica en que los grupos de trabajo suelen ser temporales. Lograr que este sistema continúe en una empresa grande, es un tema muy complicado, ya que se necesitan más directrices y jerarquías debidamente estructuradas, por otro lado, los colaboradores en ocasiones presentan un incremento de estrés al no tener muchas posibilidades de ascenso, ya que todos realizan actividades diferentes, con habilidades y aptitudes distintas entre equipos de trabajo.

Trabajo presencial o híbrido

Hogarty (2021), comenta que debido a que la pandemia del COVID-19 transformo los procedimientos de desarrollarse en las organizaciones, las mismas se esforzaron por dar un giro radical en lo que respecta a contar con espacios de trabajo presencial. Las prioridades de los colaboradores surgieron un cambio durante todo el desarrollo de nuevos retos y sistemas laborales que conllevó la pandemia. El retorno gradual a los espacios de trabajo estaba sujeto que las vivencias durante el aislamiento de cada uno de los colaboradores.

Esta modalidad es un contraste del trabajo remoto a totalidad, que no cuenta con espacios físicos de trabajo y los colaboradores pueden llevar a cabo sus labores desde distintos lugares, sin ser obligatorio el presentarse a la organización el algún momento. Es una combinación de trabajo remoto y presencial, que hace que el ambiente en ocasiones sea bastante agradable o confuso, según la percepción de cada colaborador. Dicha forma de desarrollar labores en ocasiones, permite a los colaboradores dividir su tiempo entre su presencia en la oficina o en casa, escoger el lugar de desempeño de labores (Montenegro, 2019).

Un modelo de trabajo híbrido se enfoca en contar con diversas alternativas de adaptación a cualquier situación, las situaciones o cambios no deben de ser anticipados con mucha antelación. Siendo la adaptación al cambio constante es una de las principales características de la modalidad. Las organizaciones se enfrentaron a un cambio que las encamino a estar dispuesto a los cambios e innovar a cada momento, desarrollar planes de acción de manera inmediata que cumpliera con los

propósitos y metas de la organización y así como también que respondiera a las necesidades de los colaboradores (Hogarty, 2021).

El 2020 dio a conocer a las organizaciones y a los colaboradores que existen las herramientas, el software y las habilidades para desarrollar las actividades laborales de manera eficiente y eficaz desde casa, de igual forma permitió visualizar evidencia las desventajas del trabajo remoto. Debido a que en ciertas ocasiones y en función de la gestión y administración de la organización, los colaboradores al no estar en las instalaciones tenían la percepción de ser ignorados y que no eran tomados en cuenta en las decisiones importantes, sino que únicamente tenían conocimiento de las mismas por diversas vías de comunicación digital. Por otra parte, no todos los colaboradores cuentan con los espacios adecuados en sus hogares para llevar a cabo sus labores o bien no cuentan con las herramientas suficientes para un adecuado desempeño, en el caso de que la organización no se las brindará (Álvarez, 2020).

Según Álvarez (2020), con la implementación de aislamiento o distanciamiento obligado, muchas organizaciones migraron al sistema de trabajo híbrido. Dividiendo el horario laboral en unos momentos en trabajo remoto y otros en la organización. El objetivo de esta modalidad de trabajo es adecuarse a las necesidades de los colaboradores, sin perder de vista la productividad laboral, por lo que la organización debe de tener un plan claramente establecido que permita hacer una valoración objetiva de todos los aspectos que abarca el permitir esta modalidad de trabajo. Es evidente que, con el avance de la tecnología, las organizaciones y los colaboradores se han visto beneficiados de gran manera con los sistemas de comunicación fluida y constante con los que se cuentan actualmente. Por su lado algunos de estos cambios

en situaciones afectan la comunicación positiva y para algunos sujetos estos sistemas de comunicación no son de mayor utilidad o ventaja, ya que prefieren la modalidad completamente presencial. Un aspecto que se debe destacar es que, en muchas ocasiones, factores importantes en la comunicación tales como la percepción, motivación, entre otros se pueden perder o bien beneficiar con las innovaciones en los sistemas de comunicación que se han desarrollado con la tecnología. Siendo algo con lo que los puestos de liderazgo deben de batallar y dar esos espacios de confianza a sus colaboradores para romper las barreras que puedan existir por una comunicación digitalizada.

Según Díaz y Gómez (2016), en el trabajo híbrido el comportamiento organizacional es un aspecto que puestos de liderazgo deben de tener claro que involucra diversas áreas de la gestión humana. Desde el aspecto de los colaboradores vistos como sujetos individuales, como desde los aspectos que involucran a la organización ya que esta dinámica es de vital importancia para un funcionamiento adecuado de la modalidad. Por lo que es indispensable que los gestores de talento den la importancia adecuada al recurso humano con el que cuentan, ya que, sin la ejecución de ellos, la organización no logra sus metas y viceversa.

La manera en la que se desarrolla un entorno híbrido y que un grupo de colaboradores esté de manera permanente en la organización, depende de la empresa. El mismo se desarrolla de diferentes maneras en relación a las demandas de la misma; puede ser con turnos escalonados, intercambios cada dos semanas o de días durante la semana. También cuentan con espacios para realizar reuniones

combinadas con la asistencia del personal, algunos de manera virtual y otros presencial (Gil Monte, 2005).

Como menciona Díaz y Gómez (2016), todos estos aspectos han propiciado la modalidad de trabajo híbrido, que se dan con la combinación organizada de trabajo remoto y momentos en los que se debe de realizar el trabajo desde la organización. En donde el objetivo principal es lograr la separación de la organización de un espacio físico permanente, dando a los colaboradores la oportunidad de decidir desde donde pueden desarrollar sus actividades laborales. Desde la concepción de los reclutadores de talento la modalidad híbrida es una oportunidad de llegar a la organización diversidad de talento, con mayor motivación y satisfacción que se traduce en aumento de la fuerza laboral, por ende, mayor productividad.

Niculcar (2021); sin embargo, hace mención que todos los aspectos positivos de la modalidad de trabajo híbrida están altamente relacionados y se derivan de tener un espacio físico en la organización para laborar, ya que esto da más seguridad y sentido de pertenencia a los colaboradores. Inclusive antes de la pandemia, los colaboradores apreciaban la flexibilidad en los horarios o espacios de trabajo, que en muchas ocasiones les permitía desarrollar actividades de crecimiento profesional y/o personal. Esto da como resultado que la percepción de los colaboradores hacia la organización se modifique y cada vez se sientan más involucrados y tomas en cuenta en la organización, indistintamente de la modalidad de trabajo que se lleve a cabo. Los cambios que fueron impuestos por la pandemia aceleraron e incrementaron la tendencia de trabajo remoto que ya era utilizada con anterioridad, que demostró que las labores se pueden llevar a cabo desde distintos lugares, así como también permitió

conocer las deficiencias que existen en algunos procesos que son aspectos de mejorar para las organizaciones. Evidenciando también que no para todos los colaboradores la modalidad hibrida es la mejor opción, ya sea por aspectos personales o simplemente por diversas formas de trabajo.

Hogarty (2021), comenta que hacer el cambio de la cultura presencial a la remota o al modelo híbrido es un gran reto muy grande y de muchos cambios y tiempo para las organizaciones. Esto inicia por identificar cuáles son los valores y metas de la empresa y difundirlos a los colaboradores por todos los medios de comunicación utilizados en la organización. Definir la cultura de una organización es un proceso difícil, ya que puede tener una filosofía corporativa pero la cultura de un espacio de trabajo que se da manera natural en función de las interacciones entre los colaboradores. Lograr que los colaboradores se desarrollen a distancia e integrarlos en el área social de la organización, con reuniones informales de forma virtual que busquen propiamente la interacción por este medio genera muchos retos.

Por otra parte, crear espacios en las organizaciones que cumplan con todas las normativas por la pandemia para llevar a cabo reuniones, es un análisis complejo para las organizaciones, el mayor impedimento para lograr esa normativa es el de los espacios físicos. Hasta el momento no está establecido cuánto tiempo más se deberá continuar con las medidas actuales, por lo que la modalidad híbrida para disminuir la población en los lugares, es una buena alternativa. El cumplimiento de estos estándares es de mayor facilidad para las organizaciones al tener menor cantidad de colaboradores de manera física, es acá donde la modalidad híbrida es de mucha utilidad, ya que se pueden turnar la presencia en las instalaciones (Hogarty 2021).

Home office

Rafalski y De Andrade (2015), definen el home office como la acción de realizar las labores desde un entorno digital, donde las actividades se llevan a cabo desde un dispositivo electrónico, en el cual la interacción con otras personas en presencialidad no es necesario. refiere que el término o la modalidad de trabajo home office no era muy conocido. Para Hogarty (2021), es una tendencia en las modalidades de trabajo implementadas por la pandemia, esto es posible por el avance de la tecnología y la facilidad de realizar algunos procesos de manera remota. Sin embargo, generó cambios drásticos en las familias y trabajos. En Guatemala se ha ido innovando paulatinamente con el acceso a la tecnología que se tiene. Este avance también se ha logrado con el apoyo de investigaciones y acciones realizadas en diferentes entornos, así como a través de capacitaciones dictadas por organizaciones que realizan dichos procesos con un resultado eficaz por dar el seguimiento adecuado

Para Uribe (2021), el trabajo desde casa brinda flexibilidad; sin embargo, en ocasiones se traduce jornadas extendidas de trabajo y puede desarrollar adicción al trabajo. En muchos casos también la tecnología puede ser una variante problemática que puede ser la causa de desarrollar adicción o frustración por no manejarla adecuadamente. Por otra parte, los colaboradores les genera temor constante y sensación de perder su empleo por la dificultad que ocasiona manejar la carga laboral en conjunto con la familiar y que se refleje en la disminución de su productividad laboral.

Porcayo (2021), expone que laborar en casa nos lleva al trabajo híbrido como una medida para preparar el regreso al lugar de trabajo, evita que todos los empleados

lo hagan al mismo tiempo, reduce la densidad de las personas en las oficinas y toma las acciones necesarias para enfrentar la nueva normalidad. Dadas las restricciones de movilidad la mejor opción es realizar home office. Sin embargo, en algunos casos las distracciones e interrupciones constantes provocan dificultad para concentrarse y mayor esfuerzo mental. Adicionalmente, debido a que los espacios de trabajo que se han adaptado y las condiciones ambientales y ergonómicas no han sido las adecuadas, el cansancio físico ha sido una de las consecuencias.

Por otra parte, se puede ver el lado positivo del home office, ya que muchos colaboradores refieren que el tiempo que utilizaban en traslados lo utilizan con la familia o para realizar actividades personales. Esto les permite tener un balance adecuado entre la vida familiar y laboral. Tener dicha modalidad de trabajo les permite tener una variedad de información que se refleja en toma de decisiones rápidas y proactivas que contribuyen al incremento de resultados positivos en la organización (Pardo y Rodríguez, 2020).

Según Hogarty (2021), es importante capacitar a los puestos de liderazgo y gerenciales para que sean entes de motivación para sus colaboradores que realizan home office. Acoplar y mejorar los procesos de reclutamiento que cumpla con las habilidades con las que deben de contar los colaboradores para ser parte de la organización, sin perder de vista la igualdad de condiciones, de modo que los colaboradores que realizan trabajo remoto no se consideren en una desventaja profesional por dicha modalidad de trabajo. El liderazgo con amabilidad y apertura es indispensable, en la toma de decisiones para priorizar y mantener el trabajo remoto.

Por su parte Rafalski (2015), sostiene que para lograr un home office adecuado es necesario establecer las pautas claras y precisas del mismo, en las que engloba la evaluación de los recursos tanto humanos como materiales que formaran parte del proceso. Así como establecer una política que pueda regular todos los aspectos de importancia, tales como herramientas a utilizar, medición de horarios y productividad y por supuesto las vías de comunicación que sean prontas y adecuadas. Aquí es donde radica la importancia de un organigrama detallado de forma efectiva, que responda a esos flujos de comunicación y jerarquías correctas.

Pardo y Rodríguez (2020) destacan que no todas las organizaciones pueden realizar home office o bien que no todos los colaboradores en una misma organización pueden optar por dicha modalidad, de ser este el caso se debe de explica de la mejor manera a los participantes el motivo por el cual no es factible. Al estar todos de acuerdo con la modalidad exponer todos los aspectos importantes para un adecuado funcionamiento, asegurando que tanto los puestos gerenciales como no gerenciales estén claros con todos aspectos. Por último, dejar claro los aspectos que van a ser tomados en cuenta, al momento de realizar las evaluaciones de desempeño que permitan verificar los beneficios de la modalidad tanto en los colaboradores como para la organización.

Ergonomía laboral

La estructura organizacional representa la búsqueda de la optimización de la organización. Representa la funcionalidad de las políticas, planes, programas, cumplimiento de objetivos, logro de metas y funcionalidad de los procesos implementados de conformidad con los servicios o productos que ocupan la actividad

de la organización (Gutiérrez, 2019). La ergonomía estudia las condiciones de adaptación del lugar de trabajo a las necesidades físicas y psicológicas del individuo para atender las necesidades del trabajador y ser uno de los fundamentos del adecuado desempeño laboral, ya que el bienestar provee un mejor rendimiento en el proceso de producción. Esta primera variable se desarrolla como promotora de la salud mental, puesto que uno de los factores que reducen la salud integral de los colaboradores, es el estrés (Gutiérrez, 2019).

Niebel y Freivalds (2015), indican que el desempeño y laboral de quien está a cargo de la ergonomía, debe de estar vinculada al conocimiento y entendimiento de la organización. La ergonomía es una estrategia en favor del personal de la organización, la cual al gestionarse de manera adecuada. Que promueva un desarrollo y un cambio laboral, así como utilizarla como estrategia de atención a los problemas de interacción de los colaboradores con el medio, satisfacer las necesidades físicas en cuanto a mobiliario y equipo, como los demás aspectos ergonómicos para reducir problemas asociados con el desarrollo de las actividades laborales que generan estrés.

Lippel (2001), establece que la ergonomía organizacional está relacionado al análisis de la mejora de los sistemas sociotécnicos, incluidas las estructuras y políticas organizacionales. En este sentido los componentes relacionados con la funcionalidad de las empresas además de la estructura, administración y gestión de recursos, se vinculan con la comunicación, funciones del equipo de trabajo, jornadas de trabajo, participación y otros factores que conforman en conjunto los elementos de aseguramiento de calidad. La ergonomía organizacional se encuentra en condiciones

de establecer los parámetros adecuados de los aspectos elementales para el crecimiento individual y organizacional de los colaboradores que la conforman.

Para Arenas (2019), la rentabilidad de la ergonomía es el incremento de la producción, que a su vez es el objetivo de las organizaciones. Conseguirlo sin afectar la salud del trabajador sólo es posible mediante las intervenciones ergonómicas. Para esto se realizan mejoras tanto a nivel de puesto como a nivel de sistema y organización del trabajo. Las organizaciones realizan una conjunción de todos los factores, de tal forma que el colaborador sea el eje central de los medios en relación con la productividad y el desempeño adecuado.

Castaño (2019), define la ergonomía se encarga de los aspectos que repercuten en el desempeño del recurso humano y enmarca diversos aspectos o dominios, que no son exclusivos y evolucionan constantemente. Al tener una estructura organizativa en las empresas la funcionalidad de la misma opera a través de las actividades cotidianas y del ámbito laboral, para reducir errores en el cumplimiento de la estrategia. Esa disminución de errores va en relación a la tasa de incidentes y accidentes generados en la empresa, de tal forma que uno de los principales logros de la ergonomía es la reducción de accidentes laborales.

En relación con la disminución de accidentes, Gutiérrez (2019), refiere que el cuidado del recurso humano muy importante para las organizaciones, debido a que a través de las funciones que desempeñan los colaboradores se puede llevar a cabo el cumplimiento de las metas u objetivos organizacionales. El estrés laboral es un estado que genera alteraciones físicas o mentales en el individuo. Las mismas son caracterizadas principalmente por el cansancio y en general limita la eficacia de las

funciones que un colaborador tiene asignadas en el puesto de trabajo. En estado de estrés disminuye el rendimiento individual, aumenta los factores y características de riesgo y cómo se manifiesta en el ámbito laboral.

La ergonomía cognitiva debe integrarse en el funcionamiento de las organizaciones. Abarca diversos aspectos que resultan sobresalientes incluyendo carga mental, la toma de decisiones, planes o programas de entrenamiento o capacitación para el control de factores que sean desfavorables al rendimiento y desempeño laboral (Gutiérrez, 2019). Las actividades cotidianas y del ámbito laboral representan una carga para la actividad cerebral, requiere de la atención adecuada para que el individuo tome decisiones acertadas, ya que de ello deriva la confiabilidad humana; Las estrategias que aborde la ergonomía organizacional que permitan la reducción o eliminación de problemas como el estrés laboral implica una inversión favorable en la relación individuo y sistema.

Según Gutiérrez (2019), los procesos mentales representan para el individuo parte de la estructura psicológica que le permiten desarrollar las actividades que desempeña. Estos aspectos en un estado óptimo, permitirán la interacción con el ámbito objetivo o externo de la persona, que se de esta dinámica de una integración adecuada entre recurso humano, insumos tecnológicos y ambiente. Los procesos mentales y cognitivos son parte de los componentes de la personalidad, estos pueden establecer relaciones e interacción para alcanzar determinados fines, para llegar a desarrollar cualidades cognitivas de seguridad, rendimiento, eficiencia, productividad y confort al desempeñar las actividades relacionadas en el ámbito laboral.

Para Gutiérrez (2019), la planificación de la actividad empresarial, los sistemas de control y la evaluación implican una secuencia de aspectos que intervienen en la dinámica de máquina-individuo. Por lo que es indispensable hacer énfasis en el manejo adecuado del ambiente laboral en beneficio del colaborador y de la organización. También se deben de tener en cuenta todos los aspectos sociales de la persona durante su desarrollo en la organización para el lograr de forma adecuada los objetivos de la misma.

La exposición práctica de la interacción del individuo con el entorno y los recursos disponibles para el adecuado desempeño laboral requiere del conjunto de medidas, medios, mecanismos, estrategias, herramientas y todo aquello que implica que el individuo a través de la ergonomía, se desempeñe de forma integral (Gutiérrez, 2019). Desde el punto de vista psicológico, se establecen mecanismos o medios de prevención del estrés laboral los cuales ayudarán a promover el valor del desempeño del individuo al contar con los materiales y mobiliario que vaya acorde a sus condiciones físicas y mentales. La sociedad actualmente cuenta con diversas herramientas tecnológicas que favorecen el buen desempeño laboral y para lograrlo es necesario que se atiendan las necesidades laborales, tanto físicas como psicológicas (Castaño, 2019).

Capítulo 3

Marco metodológico

3.1 Diseño de la investigación

El enfoque de investigación es cuantitativo y el diseño de investigación acción. El enfoque de investigación cualitativo se caracteriza por ser lo más imparcial posible y los aspectos que se miden no deben ser moldeados o manipulados por el investigador. Por lo que debe apartarse en la medida de lo posibles de sus rasgos que forman su personalidad, tales como creencias, temores o tendencias que pueda influenciar en los resultados del estudio o interfieran en los procesos, al igual por los participantes (Unrau, Grinnell y Williams, 2005).

El campo de acción de la investigación de tipo descriptiva es sobre la realidad y un aspecto primordial es dar a conocer una interpretación correcta. La inquietud principal investigación descriptiva, radica en descubrir algunas peculiaridades fundamentales de grupos de fenómenos homogéneos. Basado en una perspectiva sistemática que permite exponer el comportamiento y estructura de lo investigado (Sabino, 2015).

3.2. Sujetos

Los sujetos serán 30 colaboradores, hombres y mujeres, de áreas administrativas o gerenciales, que han desarrollado labores en modalidad home office durante los meses de marzo 2020 a noviembre 2021 en Fundación Margarita Tejada para Síndrome de Down. El estudio es voluntario, no probabilístico.

3.3. Instrumentos

Para medir el síndrome de burnout se utilizará el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory. Este cuestionario fue diseñado por Maslach en 1986, con una fiabilidad casi del 90 % y una alta consistencia interna. Las puntuaciones bajas son por debajo de 34 y las más altas de 48. El diagnostico de dicho síndrome se refleja en puntuaciones altas de las dos primeras subescalas y baja la tercera (Hederich y Caballero, 2016).

La escala consta de 22 ítems en forma de afirmaciones y se realiza en un tiempo aproximado de 10 a 15 minutos. Dichos ítems brindan información medible acerca de los sentimientos y actitudes de los sujetos en su ámbito laboral. Las escalas están conformadas de la siguiente manera, la primera subescala de agotamiento emocional consta de nueve preguntas que brindan información de la vivencia de estar desgastado emocionalmente por la alta demanda laboral. La subescala de despersonalización consta de cinco preguntas que abordan las actitudes de frialdad y distanciamiento que reconoce el colaborador y la subescala de realización personal consta de ocho preguntas que aportan aspectos de los sentimientos de autoeficiencia y realización personal del trabajo (Maslach, 1986).

3.4. Procedimiento de investigación

Posterior a la aprobación del proyecto de investigación, se procederá a trabajar directamente con la muestra de la misma, por lo que se les solicitará a colaboradores de Fundación Margarita Tejada para Síndrome de Down a participar en la investigación. Con la aprobación de los colaboradores se iniciará la recolección de datos que permitirán sustentar la investigación. Dicho proceso se realizará de manera

virtual por lo que se solicitará a los sujetos que realicen una encuesta de información general sobre el contexto laboral y las emociones relacionadas a la experiencia laboral, la cual será de manera anónima en Google Forms, también deberá de realizar el cuestionario MBI que permitirá realizar el diagnóstico.

Al obtener los resultados del cuestionario MBI se realizará un análisis de los datos para determinar la existencia del cansancio emocional y físico que padecen los participantes y así realizar el diagnóstico de cuántos colaboradores de la muestra padecen síndrome de burnout. También se realizará un taller de intervención de prácticas laborales adecuadas para prevenir dicho síndrome. El mismo se realizará de manera virtual en el horario laboral de los colaboradores para no incrementar su jornada.

3.5. Diseño y metodología del análisis de la información recabada

La presente investigación es de tipo cuantitativa y se recolectará información sobre los diferentes niveles de estrés laboral que padecen los colaboradores de Fundación Margarita Tejada para Síndrome de Down por medio del cuestionario MBI. Se utilizará la estadística descriptiva por medio de gráficas, con frecuencia de distribución de porcentajes. Con esto se pretende conocer los niveles del síndrome de burnout que padecen los colaboradores que realizan home office.

Capítulo 4

Resultados del trabajo de campo

4.1 Resultados

Al inicio de la investigación, la misma se planteó como que se realizaría en una organización transnacional con puestos administrativos que realizaban home office. Por circunstancias que no permitieron la agilización del proceso se realizó un cambio de organización, que también representó un cambio de población. La indagación se llevó a cabo en una institución ligada a la salud con una corriente educativa. La población fue de docentes y profesionales de salud que desarrollan diversas actividades en su mayoría académicas, con personas con síndrome de Down.

Con el objeto de iniciar el proceso de investigación se pidió autorización a la directora ejecutiva de la Fundación Margarita Tejada para Síndrome Down. La directora indicó que era necesaria una reunión en modalidad presencial con la coordinadora del programa de psicología de la organización. En dicha reunión la coordinadora solicitó que se enviara por correo electrónico la información sobre aspectos relevantes de la investigación, tales como el instrumento a utilizar durante el trabajo de campo, los objetivos y el marco metodológico de la misma.

Al realizarse la entrega del formulario con el instrumento que permitiría evaluar a los colaboradores, la coordinadora del programa solicitó modificación a las preguntas de la escala de MBI ha pasado, dado que la modalidad de trabajo cambió en la organización. Posterior a la aprobación de dicha escala, se inició la fase de recolección de datos, el cual se hizo de manera virtual. Se extendió una invitación digital a los colaboradores y el formulario en el cual autorizaban su actuación en el estudio, una

entrevista de contexto que permitiría conocer de manera global la situación de los colaboradores al realizar home office y por último el cuestionario.

El cuestionario lo completaron 30 colaboradores. El mayor porcentaje de la población fluctuaba en un rango de edad de 20 a 30 años y la totalidad de la población encuestada fue de sexo femenino. Las participantes se desarrollan en los diferentes programas de la organización. Debido a que la población a la que atienden es relativamente variada en función de cada uno de los programas y las necesidades de los alumnos, ello tendrá impacto en el diagnóstico de cada uno de los cuestionarios.

Posterior al tener los cuestionarios completados por los colaboradores, se inició con la interpretación de los resultados, que fueron obtenidos con la entrevista de contexto y el cuestionario MBI.

4.2 Discusión de resultados

Los resultados obtenidos se representaron en tablas y posterior a realizar un análisis de los mismos, se evidenció que los colaboradores manifiestan diversos síntomas de burnout. Para dicho proceso se utilizó la escala de Maslach Burnout Inventory (MBI) que como lo describe Olivaris (2017), es un test de auto aplicación que permite conocer la percepción que posee el colaborador de su área de trabajo y su desempeño en la misma. Así también permite identificar los sentimientos y actitudes de los colaboradores en su jornada laboral.

Posterior al análisis de los datos del cuestionario de Maslach Invetory, se observa cómo interactúan los resultados de las subescalas. La subescala de cansancio emocional se determinó que el 70 % de la población punteó alto, la subescala de despersonalización un 47 % punteo alto y por último un 33 % punteo alto

en realización personal. Lo que se traduce que un 33 % de la población sufre del síndrome de burnout.

Se inició la recolección de datos sociodemográficos que permitió una idea general de la situación de los colaboradores para realizar sus actividades laborales desde casa. De acuerdo con Ferrero (2020), se debe de contar con los elementos necesarios para llevar a cabo sus funciones desde casa. En este caso se evidenció que la mayoría de los colaboradores contaban con un espacio específico y adecuado para realizar las actividades desde casa.

Al inicio de la investigación se tenía la concepción que, por el riesgo de contagio, los colaboradores se sentían más seguros trabajando desde casa o bien en una modalidad híbrida, sin tener a los alumnos de manera presencial. Sin embargo, se evidenció que los docentes prefieren realizar sus actividades en una modalidad híbrida con presencialidad de los alumnos o bien en modalidad completamente presencial. Esto afirma la postura de García (2020), que dichos cambios agudizaron los niveles de estrés de los colaboradores, por la demanda de desarrollar las actividades de manera virtual.

Lo anterior puede deberse a que dictar las clases para la población a la que atienden, por lo general requiere de mucha atención y dinamismo. Para los docentes, desde la preparación del material, hasta la manera de llevar a cabo las clases, conlleva un grado elevado de estrés. Sin embargo, ello les permite tener un mejor abordaje con los alumnos/pacientes para lograr un mejor nivel de atención.

Para Maslach y Jackson (1986), el síndrome de burnout puede ser desarrollado en cualquier individuo que trabaja de alguna manera con personas. En la Tabla 1 se

muestra la puntuación de cada uno de los ítems de manera global, por lo que es importante resaltar este aspecto del síndrome, ya que la mayoría de los encuestados puntuaron alto en los ítems 4, 7, 9, 17,18 y 19; los cuales evalúan de manera global la dinámica con los alumnos o familias de los mismos. Esto supone para los docentes una carga de estrés muy alta, debido a que de alguna manera fue un punto de equilibrio emocional para las familias y/o alumnos.

Tabla 1

Datos estadísticos del cuestionario de burnout.

Pregunta	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación Estándar
1	30	1	6	3.87	1.53
2	30	1	6	4.53	1.55
3	30	0	6	3.5	1.63
4	30	0	6	5	1.53
5	30	0	6	0.57	1.33
6	30	0	6	3.17	1.98
7	30	1	6	4.83	1.26
8	30	0	6	3.77	2.05
9	30	0	6	4.97	1.45
10	30	0	6	2.37	1.96
11	30	0	6	2.23	2.19
12	30	1	6	3.8	1.30
13	30	0	6	2.5	2.13
14	30	0	6	3.43	2.39
15	30	0	6	1.63	2.13
16	30	0	6	2.7	1.93
17	30	0	6	4.43	1.85
18	30	1	6	4.87	1.38
19	30	1	6	4.83	1.49
20	30	0	6	3.33	2.15
21	30	0	6	2.53	2.06
22	30	0	6	1.13	1.93

En la Tabla 2 se muestra como la mayoría de la población presenta cansancio emocional, de manera casi simultánea se evidenció despersonalización y la

realización personal. Esto se apoya en lo que Juárez (2020), que refiere que se evidenció por la pandemia alta incidencia en colaboradores sensación de fracaso, existencia agotada emocionalmente y de energía. Así como disminución de recursos personales y fuerza espiritual para el colaborador.

Tabla 2

Resultados de los síntomas según valores de referencia.

Síntoma	Alto	Medio	Bajo
Cansancio emocional	21	2	7
Despersonalización	14	7	9
Realización personal	10	7	13

Por su parte en la Tabla 3 se evidencia como los colaboradores en rango de edad de 20–30 años, representan la mayoría de la población encuestada, de igual forma presentan burnout con mayor incidencia. Relacionando esto con la Tabla 8 se puede notar que dicho grupo realiza sus labores docentes con el nivel académico de preprimaria. Lo que se traduce a que sus alumnos por el hecho de la edad en la que se encuentran requieren mayor atención y los docentes para lograr captar la atención de ellos deben de desarrollar actividades lúdicas que cumplan con el objetivo.

Tabla 3

Resultados según el rango de edad.

Síndrome de burnout	20 - 30	31 - 40	41- 50	51 o más
Si	5	1	1	0
No	16	4	3	0

A esto se le debe de agregar que la población a la que atienden son alumnos de preprimaria con discapacidad intelectual que no estaban familiarizados con una educación en línea, de la misma manera las familias no contaban con el conocimiento

ni estrategias adecuadas para brindar el acompañamiento académico a los niños. Esto tuvo gran impacto en que las docentes se enfrentaron a un grado más elevado de estrés que los otros grupos docentes, traduciéndose a un grupo que tuvo mayor tendencia a burnout. Teniendo esto relación con lo que menciona Saborío (2015), del burnout con la forma inapropiada de afrontar el estrés crónico, causado por el ámbito laboral, tanto a largo plazo como acumulativo y sus principales características son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución en el desempeño personal.

Por otra parte, en las Tablas 4, 5 y 6 se muestran los valores de referencia de cada una de las subescalas, se pudo observar que la mayoría de las puntuaciones se situaron en un nivel alto. Evidenciando cómo el cambio de dinámica laboral afectó a los colaboradores de manera global. Por lo que para este aspecto es importante tomar en cuenta que dicho cambio también afectó a la organización en todo aspecto.

Tabla 4

Resultados de los síntomas según valores de referencia de la subescala de cansancio emocional.

Cansancio emocional	*F*	Porcentaje
Alto	21	70
Medio	2	7
Bajo	7	23

Tabla 5

Resultados de los síntomas según valores de referencia de la subescala de despersonalización.

Despersonalización	F	Porcentaje
Alto	14	47
Medio	7	23
Bajo	9	30

Tabla 6

Resultados de los síntomas según valores de referencia de la subescala de realización personal.

Realización personal	F	Porcentaje
Alto	10	33
Medio	7	23
Bajo	13	44

Tabla 7

Resultados estadísticos de los síntomas según valores de referencia.

Síntoma	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Cansancio emocional	5	49	30.8	13.5
Despersonalización	0	29	10.5	8.0
Realización personal	21	48	35.3	7.4

Tabla 8

Porcentaje de burnout en relación al grado académico que imparten.

Grado académico que imparten	F	Porcentaje
Preescolar	4	57
Primaria	2	29
Básicos	0	0
Adultos	1	14

Tal como lo menciona González Mazariegos (2021), todas las organizaciones deben estar preparadas para adaptarse a diversas situaciones, que les permitan mantenerse a un nivel competitivo. Con una gestión adecuada al momento de cualquier eventualidad su funcionamiento continúe siendo el adecuado. Desde este aspecto es importante resaltar que los colaboradores refieren que evidenciaron una gestión adecuada por la organización que les permitió llevar a cabo sus actividades, durante este cambio de modalidad de trabajo.

En la investigación realizada se pudo notar el síndrome de burnout en los colaboradores, evidencia el cansancio emocional de los colaboradores. Desde este punto es importante relacionar con lo que la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022) define como estrés, la acción generalizada del organismo al enfrentar con una situación estresante. También es de gran importancia al impacto que tiene el estrés laboral y se considera un síndrome. Según Selye (1926), por lo que se hace necesario el diseñar un programa para el manejo y prevención del estrés laboral, el cual brinde beneficios de manera práctica. El mismo debe de brindar a los colaboradores manejar adecuadamente los niveles de estrés, sus emociones, con el punto inicial de que conozcan y puedan identificar los factores de estrés y así mitigarlos.

Se considera que en futuras ocasiones la organización puede participar en investigaciones que busquen implementar procesos de manejo adecuado de estrés laboral, así como estudios que puedan brindar estrategias para abordar adecuadamente la carga emocional y los altos niveles de estrés que conlleva trabajar con familias. Que tenga como resultado prevenir las manifestaciones de burnout y de esta forma los colaboradores puedan tener un mejor desempeño, así como brindar un

apoyo a las familias sin que esto se traduzca en desgaste emocional de los colaboradores.

Con lo anteriormente expuesto, surge la interrogante, ¿La realización de trabajo virtual desencadena el síndrome de burnout en colaboradores que están en contacto con las familias?

Capítulo 5

Conclusiones y recomendaciones

5.1. Conclusiones

En conclusión, el presente estudio permitió identificar la incidencia de síndrome burnout en colaboradores que realizaron home office de la Fundación Margarita Tejada para Síndrome de Down. Un 33 % de los colaboradores encuestados cuya población que atienden son personas con síndrome de Down (SD), con diferentes rangos de edades, presentaron burnout. La alta demanda de atención que requieren las personas SD que ellos atienen, les produce un desgaste elevado en el desarrollo de sus actividades diarias.

También se logró determinar la prevalencia de los síntomas del Síndrome de Burnout. Un 70 % de la población encuestada posee un cansancio emocional alto, un 47 % puntearon alto en despersonalización y un 33 % en realización personal. Esto evidencia que la mayor parte de la población encuestada puntuó alto en las dos primeras subescalas del cuestionario, lo cual demuestra la incidencia de burnout.

5.2. Recomendaciones

Se recomienda a la organización implementar un manual de capacitación que abarque diversos factores que promuevan la prevención de la manifestación de los síntomas de burnout. Los temas a abordar debieran ser sobre el manejo de tiempo, resolución de problemas, afrontamiento del estrés y relajación del cuerpo para tener un dominio adecuado. Así también podrán realizar talleres motivacionales para promover los aspectos que intervienen en la satisfacción laboral, fortalecer el

reconocimiento laboral y promover una alta satisfacción laboral para reducir el desgaste emocional que conlleva el trabajo directo con familias.

Referencias

Aguirre Mas, C., Gallo, A., Ibarra, A. y Sánchez García, J. C. (2018). Relación entre estrés laboral y burnout en una muestra de controladores de tráfico aéreo en Chile. *Ciencias Psicológicas* (12)2, 239-248. https://dx.doi.org/10.22235/cp.v12i2.1688

Almeida Freire, M., Oliveira, E. N., Guimarães Ximenes Neto, F. R., Evangelista Lopes, R., Gomes Nogueira Ferreira, A. y Vieira Gomes, B. (2015). Síndrome de Burnout: un estudio con profesores. *Salud de los Trabajadores*, 23(1), 19-28. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01382015000100003&lng=es&tlng=es.

Arrabal Martín, E. M. (2019). *Gestión del estrés* (1a ed.). E-learning, S. L. https://books.google.com.gt/books?id=YMyCDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=tipos+de+estres&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Castaño Izquierdo, C. (2019). *Descripción de las dimensiones de ergonomía organizacional que impactan la población docente tiempo completo de la Edu.co* [Proyecto de grado, Universidad Autónoma de Occidente]. https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/11374/T08716.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Cortés Rojas, J. L. (2021). El estrés docente en tiempos de pandemia. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8(1), 6. https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2560.https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=s2007-78902021000300006&script=sci_arttext

Díaz Bambula, F. y Gómez, I. C. (2016). La investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010. *Psicología desde el Caribe*, 33(1), 113-131. https://doi.org/10.14482/psdc.33.1.8065. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-417X2016000100009

González, L. (2016). *Burnout: consecuencias y soluciones.* Editorial El Manual Moderno. https://elibro.net/es/lc/uscg/titulos/39739

González Mazariegos, K. D. (2021). *Comportamiento organizacional y gestión de talento humano (Estudio realizado con asesores de venta de una empresa de materiales de construcción y del hogar ubicado en Quetzaltenango)* [Tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landivar]. http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2021/05/43/Gonzalez-Daniela.pdf

Gutiérrez Díaz, J. A. (2019). *Ergonomía laboral y estrés. (Estudio realizado con colaboradores del área administrativa del Instituto Técnico de Capacitación y Productividad INTECAP de Quetzaltenango)* [Tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landívar]. http://bibliod.url.edu.gt/Tesis/seol/2020/05/43/Gutierrez-Jorsika.pdf

Hederich-Martínez, C. y Caballero-Domínguez, C. C. (2016). Validación del cuestionario Maslach Burnout Inventory-Student Survey (MBI-SS) en contexto académico colombiano. *CES Psicología*, 9(1), i-xv. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=423545768002

Hernández, J. y Torres, D. (2011). *Población a riesgo de desarrollar síndrome de burnout y cuáles son sus factores de riesgo* [Tesis de licenciatura Universidad

CES]. http://repository.ces.edu.co/bitstream/10946/1787/2/Poblacion_riesgo_Sindrome.pdf

Hernández Rodríguez, J. (2020). Impacto de la COVID-19 sobre la salud mental de las personas. *Medicentro Electrónica*, 24(3), 578-594. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30432020000300578&lng=es&tlng=es.

Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (6a ed.). Editorial McGraw-Hill. https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wpcontent/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92_95.pdf

Hogarty, S. (2021). ¿Qué es el modelo de espacio de trabajo híbrido? https://www.wework.com/es-LA/ideas/workspace-solutions/flexible-products/hybrid-workplace

Hogarty, S. (2021). ¿Qué es el espacio de oficina o el espacio de trabajo flexible? https://www.wework.com/es-LA/ideas/workspace-solutions/flexible-products/hybrid-workplace

Lemus Aguirre, L. F. (2015). *Síndrome de Burnout en residentes de pediatría* [Tesis de licenciatura, Universidad de San Carlos de Guatemala]. http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/05/05_9606.pdf

Maguiña Vargas C., Gastelo Acosta R. y Tequen Bernilla, A. (2020). El nuevo Coronavirus y la pandemia del Covid-19. *Revista Médica Herediana*. 31(2):125-31. https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RMH/article/view/3776

Molina, J. (2020). Trabajo y salud mental en tiempos de pandemia. *Realidad Empresarial*, (9), 52–55. https://doi.org/10.5377/reuca.v0i9.10071

Montagud Rubio, N. (2021). Los 4 tipos de sistemas de organización de las empresas. https://psicologiaymente.com/organizaciones/tipos-sistemas-organizacion

Miravalles, J. (s. f). Cuestionario de Maslach Burnout Inventory. http://www.javiermiravalles.es/sindrome%20burnout/Cuestionario%20de%20Maslach%20Burnout%20Inventory.pdf

Olivares Faúndez, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & Trabajo,* 19(58). https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00059.pdf

Organización Panamericana de la Salud (OPS). (2020). Consideraciones psicosociales y de salud mental durante el brote de COVID-19. Paho.org. https://www.paho.org/sites/default/files/2020-03/smaps-coronavirus-es-final-17-mar-20.pdf

Palaci, F. (2004). *Psicología de la organización*. Pearson Educación http://biblioteca.univalle.edu.ni/files/original/4a496c31185035c509e39b267269593f34a2956b.pdf

Pérez Jáuregui, J. A. (2002). *El síndrome de burnout ("quemarse en el trabajo") en los profesionales de la salud* [Tesis de licenciatura, USAL Universidad del Salvador]. https://racimo.usal.edu.ar/4552/1/1216-4316-1-PB.pdf

Pérez León, J. A. (2012). *Síndrome de Burnout en estudiantes de Psicología Clínica de una Universidad Privada que realizan su práctica en un Hospital Estatal y un Centro Privado de Práctica de la ciudad de Guatemala* [Tesis de licenciatura,

Universidad Rafael Landívar]. http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/42/Perez-Jazminne.pdf

Peña Sévez, L. y Valerio Chico, R. (2007). Prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo burnout, en empleados de sucursales de un banco dominicano. *Ciencia y Sociedad*, XXXII(4), 645-667. ISSN: 0378-7680. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87032406

Vinaccia Alpi, S. y Quiceno, J. M. (2007). Burnout: síndrome de quemarse en el trabajo (SQT). *Acta Colombiana de Psicología*, 10(2),117-125. ISSN: 0123-9155. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=79810212

Rafalski, J. C. y De Andrade, A. L. (2015). Home-Office: aspectos explor*atórios do trabaoho a partir de casa*. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=513751491013

Ramírez-Ortiz, J., Castro-Quintero, D., Lerma-Córdoba, C., Yela-Ceballos, F. y Escobar-Córdoba, F. (2020). Consecuencias de la pandemia COVID-19 en la salud mental asociadas al aislamiento social. *Revista colombiana de anestesiología*. 148(4). https://www.revcolanest.com.co/index.php/rca/article/view/930

Rodríguez Ramírez, J. A., Guevara Araiza, A. y Viramontes Anaya, E. (2017). Síndrome de burnout en docentes. *IE Revista de investigación educativa de la REDIECH*, 8(14), 45-67. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S244885502017000100045&lng=es&tlng=es.

Robbins, S. y Coulter, M. (2000). Cuadernos de administración. http://www.untumbes.edu.pe/vcs/biblioteca/document/varioslibros/0450.%20Administraci%C3%B3n.%20Robbins%2C%2010a.%20ed..pdf

Ruiz Mitjana, L. (2019) Los 6 tipos de comunicación organizacional, un resumen de los tipos de comunicación organizacional, propios del mundo de las empresas. https://psicologiaymente.com/organizaciones/tipos-comunicacion-organizacional

Saborío Morales, L. e Hidalgo Murillo, L. F. (2015). Síndrome de Burnout. *Versión en línea ISSN 2215-5287 Versión impresa ISSN 1409-0015.* https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014

Salazar Concha, C. (2007). Teletrabajo y la inclusión laboral de personas con discapacidad. *Revista Internacional de Sostenibilidad, Tecnología y Humanismo*, 69–152. https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099/4233/Salazar.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Satish, U., Cleckner, L. y Vasseli, J. (2013). Impact of VOCs on decision making and productivity. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S071807642018000500175&script=sci_arttext#B25

Santillán Marroquín, W. (2020). El teletrabajo en el COVID-19. *CienciAmérica* 9(2). ISSN 1390-9592 ISSN-L 1390-681X http://cienciamerica.uti.edu.ec/openjournal/index.php/uti/article/view/289/451

Simón, J. (2015). Las expectativas de búsqueda del primer empleo de universitarios con formación híbrida. El caso de una universidad pública mexicana. *Cuadernos de Investigación Educativa*, 6(2), 33-49. ISSN: 1510-2432. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=443643897003

Thomaé, M. N. V., Ayala, E. A., Sphan, M. S. y Stortti, M. A. (2006). Etiología y prevención del Síndrome de Burnout en los trabajadores de salud. *Revista de Posgrado de la VIa Cátedra de Medicina*, 153. https://med.unne.edu.ar/revistas/revista153/5_153.pdf

Anexos

Anexo 1

Inventario burnout

Este cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los alumnos y su función es medir el desgaste profesional.

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0= NUNCA.

1= POCAS VECES AL AÑO.

2= UNA VEZ AL MES O MENOS.

3= UNAS POCAS VECES AL MES.

4= UNA VEZ A LA SEMANA.

5= UNAS POCAS VECES A LA SEMANA.

6= TODOS LOS DÍAS.

1 Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.

2 Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.

3 Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.

4 Tengo facilidad para comprender cómo se sienten los alumnos/as.

5 Creo que estoy tratando a algunos alumnos/as como si fueran objetos impersonales.

6 Siento que trabajar toda la jornada con alumnos/as me cansa.

7 Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis alumnos/as.

8 Siento que mi trabajo me está desgastando.

9 Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.

10 Me he vuelto más duro con las demás personas,

11 Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.

12 Me siento con mucha energía en mi trabajo.

13 Me siento frustrado/a en mi trabajo.

14 Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.

15 Siento que realmente no me preocupa lo que les ocurra a los alumnos/as.

16 Trabajar directamente con familias me cansa .

17 Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con los alumnos/as

18 Me siento motivado /estimado después de trabajar en contacto con alumnos/as

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 emocionalmente son tratados de forma adecuada.

22 Creo que las familias me culpan de algunos de sus problemas.

Anexo 2

Hoja de información para consentimiento informado

Mi nombre es Lucía Zarina Cuellar García - Salas, estudio en la Universidad de San Carlos de Guatemala y actualmente participo de una investigación respecto síndrome de burnout en colaboradores que realizan home office de Fundación Margarita Tejada para Síndrome de Down.

Mi número telefónico es 55525696 y la dirección de la universidad es 9ª avenida 9-45 zona 11 de la Ciudad de Guatemala.

El motivo de esta reunión es solicitar autorización para participar en la investigación síndrome de burnout, en colaboradores que realizan home office de Fundación Margarita Tejada para Síndrome de Down.

Por lo anterior, es importante que conozca y comprenda cada uno de los siguientes apartados. Tiene absoluta libertad para preguntar y aclarar cualquier duda que surja de esta conversación o sobre su participación. Sí usted desea participar, pediré que firme al finalizar este formulario de consentimiento.

Las razones para realizar este estudio es saber lo siguiente:

¿Los colaboradores de Fundación Margarita Tejada para Síndrome de Down que realizan home office, presentan Síndrome de burnout?, ¿cómo se manifiesta el Síndrome de Burnout en los colaboradores que realizan home office

El objetivo del estudio es el siguiente:

Identificar el síndrome burnout en colaboradores que realizan home office de Fundación Margarita Tejada para Síndrome de Down.

Procedimiento del estudio

Con la aprobación de los colaboradores se iniciará la recolección de datos, dicho proceso se realizará de manera virtual. Al obtener los resultados del cuestionario MBI se realizará un análisis de los datos, se podrá realizar el diagnóstico de cuántos colaboradores de la muestra padecen síndrome de burnout. También se realizará un taller de intervención de prácticas laborales adecuadas para prevenir el síndrome de burnout de manera virtual en horario laboral de los colaboradores para no incrementar su horario.

Aclaraciones

- La decisión de participar en el estudio es completamente voluntaria. No habrá ninguna consecuencia desfavorable para usted en caso de no aceptar la invitación.
- Si decide participar en el estudio y posteriormente decide retirarse, se le pide darlo a conocer, pudiendo informar o no, las razones de su decisión, la cual será respetada.
- No tendrá que realizar ningún gasto durante el estudio ni recibirá pago por su participación.
- La información de los participantes será resguardada en las oficinas de la Unidad de Investigación Profesional de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala y será codificada para garantizar la confidencialidad de cada uno de los participantes.
- Los resultados obtenidos se publicarán sin mencionar el nombre de los participantes, por distintas vías como artículos, libros, ponencias, entre otros, manteniendo la confidencialidad y anonimato.

Si considera que no hay dudas ni preguntas acerca de su participación, puede firmar la Carta de Consentimiento Informado que forma parte de este documento.

Anexo 3

Carta de consentimiento informado

Yo, _____

he leído y comprendido la información anterior y mis preguntas han sido respondidas de manera satisfactoria. He sido informado(a) y entiendo que los datos obtenidos en el estudio pueden ser publicados o difundidos con fines científicos, por cualquier medio, sin identificación de las personas evaluadas.

Convengo permitir que participación en este estudio.

Recibiré una copia firmada de la hoja de información para consentimiento.

_____

Firma del participante

Nombre

DPI

He explicado al participante la naturaleza y los propósitos de la investigación. He contestado a las preguntas en la medida de mis conocimientos y le he preguntado si tiene alguna duda o comentario adicional. Acepto que he leído y conozco la normatividad correspondiente para realizar investigación con seres humanos y me apego a ella.

Una vez concluida la sesión de preguntas y respuestas, se procedió a firmar el presente documento.

_____

Firma del investigador

Ciudad de Guatemala, ____ de _____ de 2021.

Anexo 4

Programa de capacitación del manejo de estrés y prevención del Síndrome de burnout en los colaboradores de la Fundación Margarita Tejada para Síndrome de Down

Metodología

El presente programa consta de tres fases, la primera que es el diagnóstico del síndrome de burnout en la organización, la segunda educación sobre el síndrome e identificación de los síntomas y la tercera dividida en dos momentos, que brinda técnicas/estrategias que permiten el manejo adecuado del estrés y prevención del síndrome de burnout.

La primera fase se realiza de manera asincrónica con los colaboradores de la organización y las fases dos y tres de manera sincrónica de 45 a 60 minutos cada una, de forma sincrónica vía zoom con los colaboradores de la organización que ingresen de manera voluntaria.

Fase 1: Diagnóstico del síndrome de burnout en la organización.

Cantidad de participantes: 30 colaboradores

Duración: 20 minutos

Materiales: Dispositivo electrónico de los colaboradores

Justificación

Posterior a la aprobación del proyecto de investigación, se procederá a trabajar directamente con los colaboradores el proceso se realizará de manera virtual. Se realizará una encuesta de información general sobre el contexto laboral y las

emociones relacionadas a la experiencia laboral, la cual será de manera anónima en Google Forms y el cuestionario MBI que permitirá realizar el diagnóstico.

Al obtener los resultados del cuestionario MBI se realizará un análisis de los datos, se podrá determinar la existencia del cansancio emocional y físico que padecen los participantes y así realizar el diagnóstico de cuántos colaboradores de la muestra padecen síndrome de burnout.

Metodología

La participación de los colaboradores en esta fase es virtual. Inicia con la firma del consentimiento informado, contestando la encuesta de los datos sociodemográficos y el cuestionario MBI.

Objetivos generales

- Conocer la incidencia del síndrome de burnout en la organización.
- Indagar cuál es la experiencia laboral de los colaboradores.
- Determinar la frecuencia de los síntomas del síndrome en los colaboradores.

Actitudes a promover

- Responsabilidad social
- Concientización de los síntomas
- Identificación de la experiencia laboral

Fase 2: Educación sobre el Síndrome de burnout e identificación de síntomas.

Cantidad de participantes: 30 colaboradores

Duración: 45 a 60 minutos

Materiales: Dispositivo electrónico de los colaboradores.

Justificación

Capacitar a los colaboradores sobre el síndrome de burnout y que puedan identificar los detonantes del estrés, reconociendo los síntomas para lograr la atención oportuna de los síntomas o bien la prevención del mismo.

Metodología

La participación de los colaboradores en esta fase es virtual. Teniendo participación activa en los talleres impartidos en modalidad virtual. Posterior a brindar la información se realizará una encuesta en Google Forms, que permitirá evidenciar los conocimientos adquiridos de los colaboradores.

Objetivo general

- Informar de la problemática del burnout.

Actitudes a promover

- Responsabilidad social
- Concientización de los síntomas
- Autocuidado

Fase 3: Estrategias / herramientas que permitan manejo de estrés y prevención del Síndrome de burnout.

Cantidad de participantes: 30 colaboradores

Duración: 45 a 60 minutos

Materiales: Dispositivo electrónico de los colaboradores

Justificación

Brindar a los colaboradores técnicas/estrategias que les permitan tener un manejo adecuado del estrés y que las mismas sean utilizadas para lograr la prevención del síndrome de burnout.

Metodología

La participación de los colaboradores en esta fase es virtual. Teniendo participación activa en los talleres impartidos en modalidad virtual. Posterior a brindar la información se realizará una encuesta en Google Forms, que permitirá evidenciar los conocimientos adquiridos de los colaboradores.

Esta fase se divide en dos momentos: en el primero se brindarán las estrategias/técnicas que promueven un manejo adecuado del estrés y en la segunda estrategias para la prevención del síndrome de burnout.

Objetivos generales

- Conocer la incidencia del síndrome de burnout en la organización.
- Indagar cuál es la experiencia laboral de los colaboradores.
- Determinar la frecuencia de los síntomas del síndrome en los colaboradores.

Actitudes a promover

- Autocuidado
- Mejorar la salud de los colaboradores
- Reducir la sintomatología de los trabajadores asociada al burnout
- Dotar al profesional de las herramientas necesarias para el control del estrés

Fase 4: Validación del programa de capacitación del manejo de estrés y prevención del síndrome de burnout en los colaboradores de la Fundación Margarita Tejada para Síndrome de Down

Cantidad de participantes: 30 colaboradores

Duración: 20 minutos

Materiales: Dispositivo electrónico de los colaboradores

Justificación

Posterior a impartir las fases dos y tres de psicoeducación del síndrome de burnout y los síntomas, así como estrategias que promueven el manejo adecuado de estrés y prevención del síndrome. Al paso de dos meses en los cuales los colaboradores ya han puesto en práctica las técnicas que les permite un mejor control del estrés. Se realizará nuevamente el cuestionario MBI para conocer la presencia de los síntomas en los colaboradores.

El realizar el cuestionario nuevamente a los colaboradores, permitirá tener un conocimiento real de la efectividad del programa. Debido a que posterior al recibir la psicoeducación e implementar lo aprendido, la incidencia del síndrome debería de verse disminuida en la organización.

Metodología

La participación de los colaboradores en esta fase es virtual. Inicia con la firma del consentimiento informado, contestando la encuesta de los datos sociodemográficos y el cuestionario MBI.

Objetivos generales

- Conocer la incidencia del síndrome de burnout en la organización

- Indagar cuál fue el efecto del programa en los colaboradores
- Determinar la frecuencia de los síntomas del síndrome en los colaboradores
- Indagar cuál fue el impacto del programa en la organización

Actitudes a promover

- Responsabilidad social
- Concientización de los síntomas.

Proyecto

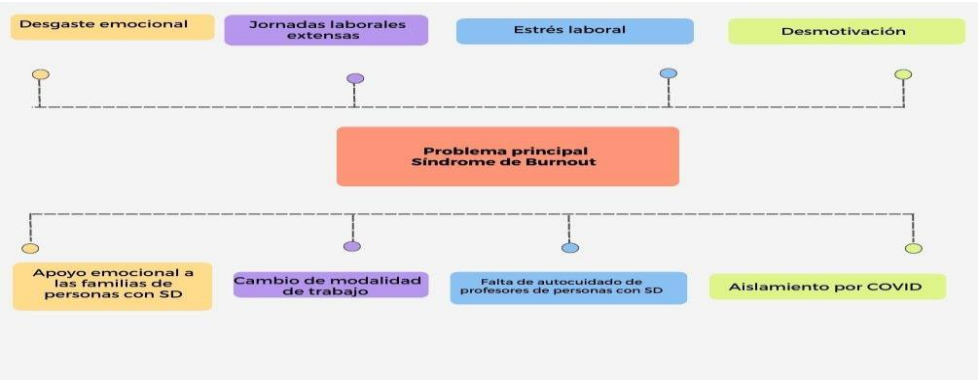
1. Análisis de participantes

Este proyecto está dirigido a los colaboradores de la Fundación Margarita Tejada para niños con Síndrome de Down. La población encuestada fue de 30 personas comprendidas entre rangos de 20 años en adelante. En los resultados obtenidos se observó que un 33 % de la población encuestada padecía del síndrome de burnout, teniendo un porcentaje alto en la escala de cansancio emocional.

También cabe resaltar que la población entrevistada desarrolla sus actividades laborales brindan atención a personas con discapacidad intelectual. Esto hace que la jornada laboral sea más desgastante y requiera un esfuerzo extra al realizar actividades académicas con los mismos, así como todos los profesionales en salud que están involucrados.

También se evidencio que la mayoría de los colaboradores que padecen burnout son los que llevan a cabo sus actividades laborales con los alumnos del nivel preescolar. Esto se relaciona con la compleja actividad de integrar las actividades académicas en los niños SD. Derivado al reto que conlleva la integración de dichas actividades en la población antes mencionada.

2. Análisis de problemas



3. Análisis contextual y diagnóstico.

El contexto en el que se desarrolla este proyecto es la Fundación Margarita Tejada para niños con Síndrome de Down. Organización privada que brinda servicios académicos, programas de inclusión educativa y laboral, servicios de atención integral tales como psicología, fisioterapia, terapia del lenguaje, terapia ocupacional, servicios dentales y de salud a personas de diferentes edades con Síndrome de Down. Así mismo brindar apoyo de alimentación y emocional a las familias de dichos pacientes.

Cuenta con un total de 200 colaboradores que se desempeñan en diferentes áreas de actuación de la misma. Ligada a procesos establecidos tanto por el Ministerio de Salud y Educación, lo que conlleva a un cumplimiento de metas mensuales (servicios/consultas). El 80 % de la población que recibe los servicios lo hace de manera gratuita o a un bajo costo, garantizando así la inserción de las personas con Síndrome de Down en la sociedad.

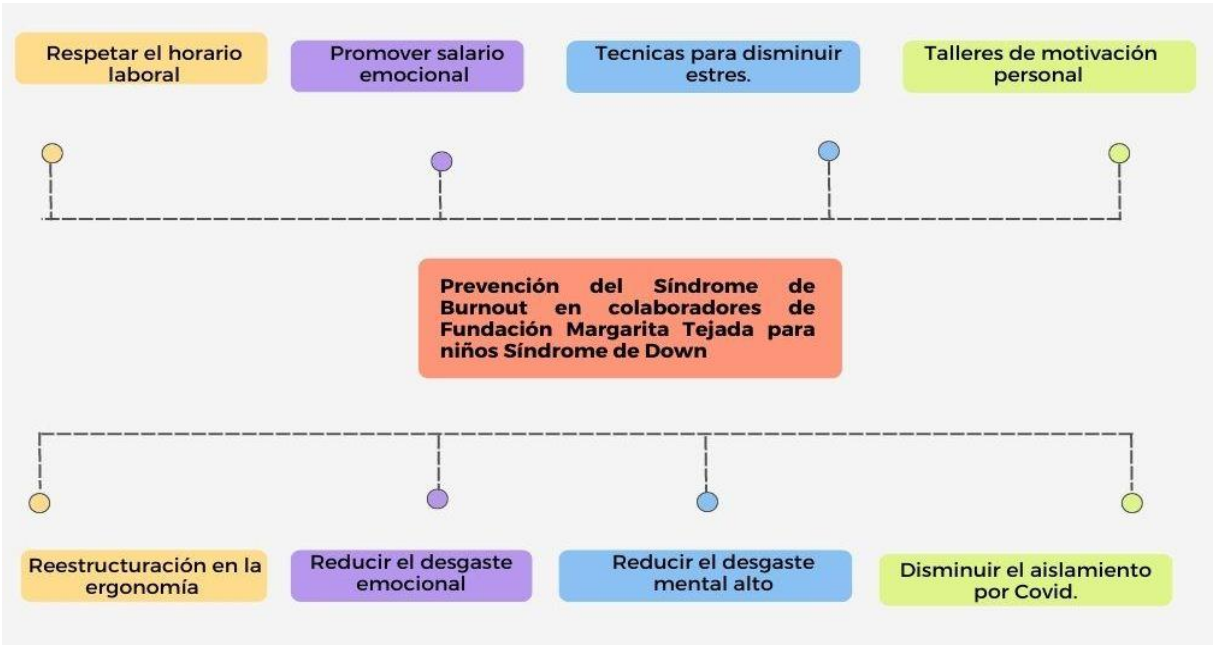
Dentro de los problemas identificados en este contexto se evidenció, prevalencia alta de colaboradores que padecen el síndrome de burnout ya que realizar actividades académicas y los procesos de atención multidisciplinaria con personas con discapacidad conlleva un alto desempeño de los colaboradores.

El 70 % de la población encuestada tiene un cansancio emocional alto, la mayoría de los roles que se desempeñan profesionalmente en la organización lleva consigo ser un respaldo para las familias. Así como la regulación emocional y conductual de los alumnos.

A partir de lo anteriormente expuesto, se decidió delimitar este proyecto a trabajar en el manejo adecuado de las emociones de los colaboradores y el uso adecuado de

los recursos con los que cuentan, logrando así disminuir la incidencia del síndrome de burnout en los mismos. De igual manera se pretende que los colaboradores puedan tener una estrategia adecuada de gestión de tiempo y metodologías de enseñanza de modalidad virtual.

4. Análisis de objetivos, objetivos de la intervención.



5. Análisis de opciones

Posterior al análisis de las posibles soluciones, se determinó implementar metodologías que permitan dar un giro a la ergonomía de la organización, cumpliendo con los requerimientos que tiene un cambio de modalidad de trabajo, así como dar estrategias adecuadas a los colaboradores para poder desempeñar sus actividades laborales de manera eficaz y prevenir el síndrome de burnout. Tales como llevar a cabo talleres de autocuidado, manejo de emociones y manejo del tiempo.

Así como llevar a cabo actividades educativas con los cuidadores para que puedan tener un cuidado adecuado de los alumnos con Síndrome de Down, logrando que la

interacción en las actividades académicas que se dicten de manera virtual pueda lograrse de forma eficiente y sean aprovechadas por todas las partes involucradas.

Por otro lado, se puede comprender que algunas de las causas que colaboran a un estrés excesivo en los colaboradores, no podrán ser abordadas en la propuesta de intervención. Debido a que uno de los factores que influyen es que los profesionales desde su distinta rama de actuar son un soporte para las familias de los alumnos/pacientes con SD, por la dinámica las familias buscan una comparación entre las habilidades de las personas con SD, por lo que es importante dar estrategias de autocuidado y duelo adecuadas a las familias. De tal forma logran ser una red de apoyo óptima tanto para los pacientes como para los colaboradores, en lo que se quiere que sea abordado en casa de manera simultánea.

6. Marco conceptual

El síndrome de burnout

El síndrome de burnout o desgaste laboral se define como un agotamiento de las personas que laboran en diferentes profesiones. Requiere de mucha atención en las profesiones que requieren altos niveles de interacción con otras personas. Freire, Oliveira, Ximenes y Evangelista (2015), mencionan que el síndrome de burnout se manifiesta cuando el colaborador se encuentra altamente comprometido con su trabajo, así como en el proceso de producción pasando a tener un desgaste y estrés excesivo. Dicha situación delimita la forma de interactuar y realizar su trabajo o la necesidad y dependencia que estos tienen.

Burnout no es sinónimo de estrés psicológico, sino está más apegado a una fuente de estrés crónico que se origina en la relación profesional–cliente y en la relación

profesional–organización. Es un sobreesfuerzo del organismo al exponerse a niveles de resistencia experimentados por sí mismo o de igual manera si el organismo genera un aumento de activación que pone en riesgo la capacidad de mantener los niveles adecuados (Rodríguez, Guevara y Viramonte, 2007). Este desgaste puede llevar a la persona a tener padecimientos significativos en su salud mental y física como agravamientos de enfermedades o padecimientos que interfieran en su calidad de vida.

El padecimiento del síndrome también puede afectar las necesidades básicas, psicológicas y sociales y que debe de llevar un proceso de intervención no basta solo con eliminar los estresores se deberán utilizar una serie de acciones combinadas para facilitar la recuperación de la persona afectada.

Se considera que el estrés laboral es una de las causas primordiales de riesgo a nivel psicológico y social en las organizaciones en general, y en las de servicio en particular. El síndrome de burnout es una de las maneras más habituales y peligrosas de materializar este riesgo.

Maslach y Jackson (1986), proponen tres dimensiones del síndrome de burnout: (a) agotamiento emocional, (b) despersonalización, (c) baja eficacia personal. Por Faerber (2000), se da la clasificación del burnout activo que se caracteriza por trabajar durante jornadas largas hasta alcanzar niveles de agotamiento, con la finalidad de llegar al éxito en su productividad laboral y el burnout pasivo que se manifiesta por condiciones monótonas y poco estimulantes, que reducen la productividad laboral. En él predominan los sentimientos de retirada y apatía, este se debe o se relaciona directamente con factores internos psicosociales.

Características de atención de personas con síndrome de Down (SD)

Las diversas dificultades en el desarrollo que presentan las personas con síndrome de Down, se derivan de alteraciones neurobiológicas propias del síndrome, expresadas tanto a nivel estructural como funcional. Tales como atención, memoria, lenguaje, percepción de estímulos, etc. Las mismas pueden ser abordadas desde temprana edad logrando una aproximación a los hitos del desarrollo regular, en algunos de los casos.

Los procesos de atención elementales requieren estímulos del entorno y que ingresan por las vías sensoriales hasta activar la corteza cerebral; percepción que exija el trabajo de la memoria operativa; respuesta positiva o negativa, planificada en función ejecutiva. Todos estos procesos se llevan a cabo con la actividad de las vías aferentes y eferentes de las redes neuronales, las cuales se ven limitadas en el SD.

Las personas con SD, adicional a las irregularidades de las redes neuronales también presentan dificultad en la lateralización, que conlleva disfunción atencional. Esto tiene como resultado demora en captar los estímulos, procesar la información y dar respuesta adecuada. Así como dificultad para reconocer las señales, para organizarse y dar respuesta motora a estímulos concretos.

Dado todo lo anteriormente expuesto, la motivación de las personas con SD es reducida e inconstante. Esto hace que llevar a cabo tareas difíciles y no agradables para ellos sea un proceso complicado para los educadores. Para lograr estas habilidades son indispensables los programas de atención oportuna y la integración de la familia en las actividades, para poder replicar estas actividades en el hogar y así dar un estímulo

constante. Hacer énfasis en la motivación y atención de las personas con SD, para lograr el objetivo de la atención oportuna e integral.

Las personas con síndrome de Down se fatigan pronto, por lo que al realizar actividades necesitan períodos de descanso para recuperarse y continuar con las mismas; lo cual desmotiva a los profesionales involucrados en el modelo de atención integral y a las familias, generando estrés en algunas ocasiones.

Desgaste de los profesionales involucrados en la atención integral

La atención a personas con SD lleva a ser algo excesivamente cansado y desgastante para los profesionales que están involucrados en la atención integral. Debido a que la realización de actividades debe de ser con acompañamiento continuo y participación activa de los profesionales. Por otro lado, el desgaste emocional también es alto, ya que cada uno de los profesionales desde cada una de sus ramas es un soporte emocional para las familias e incluso para los alumnos/pacientes que también presentan labilidad emocional en diversas ocasiones.

Por otro lado, la atención conlleva un desgaste físico alto, ya que en muchas ocasiones necesitan apoyo o acompañamiento para realizar actividades de traslado de un área a otro, así como realizar dinámicas físicas para lograr que tengan actividades físicas durante el día y así reducir el riesgo de algunos padecimientos,

Posterior a todo lo anteriormente expuesto en importante brindar estrategias a los colaboradores que les permita tener un manejo adecuado del estrés, ya que esto va a colaborar grandemente que el actuar de los colaboradores no se vea afectado, así como la interacción, manejo apropiado de las personas que están a su cargo y la dinámica

con el núcleo familiar de las mismas. Tomando en cuenta que la sobrecarga de estrés también repercute en la vida personal de los colaboradores e impacta negativamente.

Al lograr un manejo adecuado del estrés se está trabajando de manera simultánea en la prevención de que los colaboradores padezcan el síndrome de burnout, que es algo que aqueja a muchos de los colaboradores del área de salud o de educación como lo es en el caso de la Fundación Margarita Tejada, que se debe de dar una armonía adecuada entre el equipo multidisciplinario que da atención integral a las personas con SD que acuden a la solicitud de los servicios.

Desgaste psicofisiológico de los profesionales

La discapacidad es un fenómeno vigente en nuestra sociedad. La familia y los profesionales encargados en la atención integral son el eje fundamental en el cuidado y protección de las personas con síndrome de Down. Dada esta importancia de actuación, los mismos se ven inmersos en un desgaste emocional.

El desgaste psicofisiológico, está catalogado como una serie de alteraciones físicas y psicológicas; cuyas características suelen ser, depresión, ansiedad, problemas de sueño, estrés, inconformismo e inestabilidad laboral, lo que genera una afectación significativa en la vida del sujeto y su entorno.

Entendiendo esto entonces, se puede concluir en que muchos de los colaboradores que se desarrollan día a día con personas con discapacidad se atribuyen gran cantidad cargas y responsabilidades, que dan como resultado estrés, agotamiento y en ocasiones frustración. Estos síntomas en muchas ocasiones no son visibles, sin embargo, se hacen evidentes al disminuir el rendimiento y capacidad de respuestas en sus actividades laborales.

En tal sentido las personas que se integran en la atención integral de personas con SD están sometidos a gran carga laboral y estrés crónico, el cual puede manifestarse en trastornos psicofisiológicos. Los síntomas físicos pueden ser insomnio, dolor muscular generalizado, etc. Que con el transcurso del tiempo se puede convertir en un cuidador que padece síndrome de burnout.

Entre el desgaste psicológico que conlleva la atención a personas con SD, está que asume una sobrecarga emocional hacia los alumnos/pacientes y las familias, desarrollan síntomas de impotencia, ansiedad, depresión, estrés.

Es importante resaltar que las estrategias que cada sujeto desarrolle durante su actividad laboral, es determinante para padecer o no el síndrome. El cual es un riesgo latente por el estrés crónico al que se ven sometidos.

Estrategias para el manejo de estrés

El estrés es parte de la vida cotidiana, que se desencadena por cualquier situación que demande atención de una forma en particular. El estar inmersos en una situación de estrés conlleva cambios psicofisiológicos, los cuales pueden aumentar en función de lo que se realice.

Existen formas de afrontar el estrés, al inicio que se desarrolla el estrés como un motor que permite a los sujetos poder llevar a cabo sus actividades, el comportamiento de los sujetos está ligado a ser competitivos, impactante y orientados a cumplir las metas de la organización. Al verse inmersos en un estrés crónico el nivel de competitividad disminuye, ya no hay un interés real por cumplir las metas u objetivos de la organización, el conflicto por el manejo del tiempo y conflictos con otros colaboradores disminuye.

Es algo que se da en trabajos que están relacionados con la atención a personas, si agregamos a esto el atender a personas con SD y ser un soporte externo para las familias. El nivel de estrés de los profesionales encargados se ven sometidos a estrés crónico.

Algunas técnicas que podrían utilizar los colaboradores mientras realizan sus actividades cotidianas son:

- Respiración rítmica para disminuir ansiedad, inspiración y espiración nasal de forma lenta. ojos cerrados y dar unos segundos para que la frecuencia cardiaca disminuya; consecutivamente los síntomas que acompañan la sensación de estrés también disminuyen.
- Masaje plexo solar para liberar bloqueos y ansiedad, presionar sobre la zona central de las palmas, la presión debe de mantenerse de 10 a 15 segundos en cada mano.
- Liberar ansiedad y reducir el dolor de cabeza, punto entre dedo pulgar e índice, la presión debe de mantenerse de 10 a 15 segundos en cada mano varias veces al día.
- Relajación de Jacobson, tensar la musculatura y soltar de golpe, se debe de sincronizar la respiración con los movimientos, focalizar la atención en el grupo muscular y sensación de tensión por 5-10 seg. y de relajación de 30 a 30 segundos.
- Liberar energía acumulada, dar una caminata breve para poder liberar energía, cuidando la respiración. 5 minutos de caminata y retomar actividades.

Estrategias que permitan la prevención del síndrome de burnout

El padecer el síndrome es frecuente en profesionales de la salud y educación. Tiene un desarrollo insidioso y progresivo como respuestas al estrés laboral crónico, es

importante mencionar que las estrategias de afrontamiento que tienen a usar o colaboradores tales como la evitación, fracasan y los síntomas se agravan.

Las consecuencias del síndrome son negativas para el colaborador en aspecto psicofisiológico, como para la organización dado que se presenta una disminución en el rendimiento, absentismo laboral y en ocasiones abandono del puesto.

Por lo que trabajar en prevenirlo es de gran beneficio para ambas partes, Al conocer que en la organización existe el síndrome es importante no negarlo, sino trabajar en ello, ser conscientes y brindar estrategias a los colaboradores que les permita una rehabilitación del mismo. Algunas de las estrategias que pueden ayudar en la prevención son:

- Estilo de vida saludable en todos los aspectos que conlleva.
- Satisfacción del lugar de trabajo.
- Red de apoyo óptima
- Comunicación abierta en la organización.
- Control adecuado de la organización personal y de la atención de los alumnos/pacientes.
- Programas educativos, de información, consulta y consejo.
- Beneficiarse de la actividad interdisciplinaria para enriquecerse en contacto con otras profesiones, para su beneficio personal/social.

7. Matriz del proyecto

Resumen Narrativo de Objetivos	Indicadores verificables objetivamente (IVO)	Medios de verificación	Supuestos
Fin Aumento de la salud mental de los profesionales que atienden a personas SD.	Nivel de recreación Ansiedad Agotamiento Depresión	Encuesta de salud mental del (Ministerio de Salud)	Que el Ministerio de salud se involucre de manera activa y consciente en la atención integral de personas con SD, así como concientizar la salud mental en los guatemaltecos.
Propósito Brindar herramientas/ estrategias para el manejo del estrés y prevención del síndrome de burnout.	Curva de aprendizaje	Estadísticas de la curva de aprendizaje. Encuesta de clima escolar (Ministerio de Educación)	Hacer uso adecuado de las herramientas que promuevan un manejo adecuado del estrés en el desarrollo de sus actividades cotidianas en atención a personas con SD. Integración del Ministerio de Educación en brindar estrategias a los docentes de abordaje de personas con discapacidad.
Componentes Programa de manejo de estrés y prevención de burnout.	Tasa de crecimiento curva de aprendizaje Tiempo de capacitación	Estadísticas de participación de los docentes en el programa	Los profesionales adquieren y desarrollan habilidades para manejar el estrés laboral de manera adecuada.
Actividades Diagnóstico del síndrome de burnout en la organización. Crear un programa de capacitación que permita manejo de estrés y prevención de burnout. Validación del programa. Ejecución del programa de manejo de estrés y prevención de burnout.	Entrevista a los colaboradores de la organización. Diseño del formato del programa de capacitación. Validación del programa.	Registros internos del proyecto.	Se implementan estrategias preventivas del burnout. Se crea una cultura de prevención constante. Lograr una mejora en la productividad de los colaboradores. Mejorar en la atención de las personas con SD**.**

8. Presupuesto

Presupuesto		
	Previsto	**Real**
Honorarios	Q.20,000.00	Q.20,000.00
Equipo tecnológico	Q.08,000.00	Q.08,000.00
Diagnostico en la organización	Q.5,000.00	Q.5,000.00
Diseño del programa	Q.10,000.00	Q.10,000.00
Implementación del programa	Q.10,000.00	Q.10,000.00
Validación del programa	Q.5,000.00	Q.5,000.00
Extras	Q.2,000.00	Q.2,000.00
Total	Q.60,000.00	60,000.00

9. Cronograma o calendario de actividades incluidas en la matriz.

TÍTULO DEL PROYECTO	Programa de capacitación que permita manejo de estrés y prevención de burnout.	NOMBRE DE LA EM	Programa de capacitación que permita manejo de estrés y prevención de burnout.
RESPONSABLE DEL PROYECTO	Lucia Cuellar	FECHA	

NÚMERO EDT	TÍTULO DE LA TAREA	RESPONSABLE DE LA TAREA	FECHA DE INICIO	FECHA DE ENTREGA	DURACIÓN	% COMPLETADO DE LA TAREA	FASE UNO	FASE DOS	FASE TRES	FASE CUATRO
							SEMANA 1 a la 11	SEMANA 12 a la 15	SEMANA 15 a 17	SEMANA 17
1	**Análisis e inicio del proyecto**									
1.1	Carta del proyecto	Lucia Cuellar	07/10/21	14/10/21	7	100 %	s1			
1.1.1	Revisiones de la carta del proyecto	Msc. Jose Azurdia	14/10/21	14/10/21	0	100 %	s2			
1.2	Planificacion del proyecto	Lucia Cuellar	15/03/18	25/10/21	20	100 %	s2 s3 s4			
1.4	Partes interesadas	Lucia Cuellar/Guisela Dardon	25/10/21	25/10/21	0	100 %	s5			
1.6	Inicio del proyecto	Lucia Cuellar	25/10/21	25/10/21	0	100 %	s6			
2	**Definición y planificación del proyecto**									
2.1	Definición del alcance y de los objetivos	Lucia Cuellar	25/10/21	13/11/21	20	100 %	s7 s8 s9			
3	**Análisis e inicio del proyecto**									
3.1	Recopilacion de infromacion con colaboradores	Lucia Cuellar	13/11/21	23/11/21	15	100 %	s7 s8			
3.2	Analisis de los datos obtenidos	Lucia Cuellar	03/01/22	24/01/22	20	100 %	s9 s10 s11			
2.2	Creacion del programa de manejo de estrés y prevencion del sindrome de burnout	Lucia Cuellar	25/01/22	25/02/22	30	100 %		s12 s13 s14 s15		
3.2.1	Presupuesto	Lucia Cuellar	28/02/22	02/03/22	3	100 %			s15	
3.2.2	Validacion del programa	Lucia Cuellar	02/03/22	16/03/22	15	100 %			s16 s17	
3.3	Ejecucion del programa	Lucia Cuellar	16/03/22	06/04/22	20	100 %				s17

10. Evaluación del proyecto

El propósito es una combinación de aprendizaje, orientación y control basada en una apreciación de lo que ha logrado el proyecto. Realizar el análisis crítico de los resultados obtenidos con el fin de introducir los correctivos necesarios. Se basa en la revisión de la información existente, discusiones con todas las partes interesadas y estudios de impacto. Análisis crítico de los resultados obtenidos con el fin de introducir los correctivos necesarios.

Referencias

Arias Gallegos, W., Cahuana Cuentas, M. Ceballos Canaza, K., y Caycho-Rodríguez, T. (2019). Síndrome de burnout en cuidadores de pacientes con discapacidad infantil. https://www.redalyc.org/journal/5605/560558987001/html/

López, M., Bedia, M., García, M. R., Barrio, J. A. (2006). Control del estrés. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 2(1),429-439. ISSN: 0214-9877. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349832312036

Bianchini Matamoros, M. (1997). El Síndrome del Burnout en personal profesional de la salud. *Medicina Legal de Costa Rica*, *13-14*(2-1-2), 189-192. http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00151997000200017&lng=en&tlng=es.

Borrel, J. M. (2012). Guía para la atención en urgencias a las personas con síndrome de Down. *https://www.sindromedown.net/wpcontent/uploads/2014/09/104L_guiapara.pdf*

Conti, C. y Delfin-Davis, R.(2019). 6 consejos prácticos para manejar el estrés. https://www.cancer.org/es/noticias-recientes/6-consejos-practicos-para-manejar-el-estres.html

Fernández-Olaria, R. y Flórez, J. (s. f.). La atención en personas con síndrome de down. https://www.downciclopedia.org/neurobiologia/la-atencion-en-las-personas-con-sindrome-de down.html#:~:text=La%20atenci%C3%B3n%20var%C3%ADa%20en%20funci%C3%B3n,tareas%20m%C3%A1s%20dificultosas%2C%20menos%20agradables.

Navarro, I., Lopez, B., Heliz, J. y Real, M. (2018). Estrés laboral, burnout y estrategias de afrontamiento en trabajadores que intervienen con menores en riesgo de exclusión social. https://www.redalyc.org/journal/4959/495958406003/html/

Oliver-Vilella, G. A. y Perez, E. (2010). Aprendiendo a manejar el estrés. https://www.uprc.edu/wp-content/uploads/sites/20/2017/04/Estrategias-para-el-manejo-del-estr%C3%A9s.pdf

Quintero,J., Silva, T., Ibañez, M. y Ruiz, F. (2014). Prevalencia de síndrome de burnout en personal de los servicios de urgencias en una institución prestadora de servicios de salud de baja complejidad de Neiva 2014*:* Estudio de corte transversal. https://core.ac.uk/download/pdf/86435323.pdf

Trejo Velasco, J. (2019). Técnicas de contención personal y manejo del estrés para personal de custodia penitenciaria. https://www.unodc.org/documents/mexicoandcentralamerica/publications/JusticiaPenal/Manual_Custodia_penitenciaria_estres.pdf