

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

"NIVEL DE SÍNDROME DE BURNOUT (DESGASTE LABORAL) EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL DE HUEHUETENANGO "DR. JORGE VIDES MOLINA"."
TESIS DE GRADO

SILVIA NABIL CASTILLO RUÍZ
CARNET 24015-11

HUEHUETENANGO, FEBRERO DE 2016
CAMPUS "SAN ROQUE GONZÁLEZ DE SANTA CRUZ, S. J." DE HUEHUETENANGO

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

"NIVEL DE SÍNDROME DE BURNOUT (DESGASTE LABORAL) EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL DE HUEHUETENANGO "DR. JORGE VIDES MOLINA"."

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES

POR
SILVIA NABIL CASTILLO RUÍZ

PREVIO A CONFERÍRSELE
EL TÍTULO DE PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADA

HUEHUETENANGO, FEBRERO DE 2016
CAMPUS "SAN ROQUE GONZÁLEZ DE SANTA CRUZ, S. J." DE HUEHUETENANGO

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

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

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

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

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

MGTR. ALEJANDRINA ELIZABETH MOLINA ALVARADO DE SOSA

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

LIC. ARANKA MARIA POKUS YAQUIAN

Huehuetenango, 13 de noviembre de 2015.


Señores:
Consejo de Facultad de Humanidades
Universidad Rafael Landívar, Campus Central

Estimados señores:

En cumplimiento con lo asignación del trabajo de tesis del estudiante, **SILVIA NABIL CASTILLO RUÍZ**, con número de carné **2401511**: me permito informales que he procedido a revisar, discutir y asesorar el estudio denominado: **"NIVEL DE SÍNDROME DE BURNOUT (DESGASTE LABORAL) EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL DE HUEHUETENANGO "DR. JORGE VIDES MOLINA"**; y en función de lo cual estimo que cumple con los requisitos establecidos por lo Facultad, previo a optar el título de Psicóloga Industrial/Organizacional en el grado académico de Licenciada.

Sin otro particular, me suscribo de usted,

Deferentemente,



Msc. Licda. Alejandrina Molina
Colegiado 10,368



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE HUMANIDADES
No. 051367-2016

Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante SILVIA NABIL CASTILLO RUÍZ, Carnet 24015-11 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL, del Campus de Huehuetenango, que consta en el Acta No. 05769-2016 de fecha 26 de febrero de 2016, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

"NIVEL DE SÍNDROME DE BURNOUT (DESGASTE LABORAL) EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL DE HUEHUETENANGO "DR. JORGE VIDES MOLINA"."

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

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 29 días del mes de febrero del año 2016.



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala
Facultad de Humanidades
Secretaría de Facultad

Irene Ruiz Godoy

**MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY, SECRETARIA
HUMANIDADES**

Universidad Rafael Landívar

DEDICATORIA

- A DIOS** A ti todo poderoso por darme sabiduría, protección, amor y bendición para llegar hasta donde he llegado.
- A MI MADRE** Este logro no lo considero mío, sino tuyo, gracias por siempre estar ahí para no dejarme desistir, sin tu ayuda nunca lo habría logrado, gracias por tu amor incondicional.
- A MI PADRE** Por haberme dado la oportunidad de estudiar y poder triunfar en mi carrera profesional.
- A MI HERMANO** Por cuidar de mí, y ser ese pilar que siempre me ayuda.
- A MI SOBRINA** Por ser una motivación en mi vida, llena de sonrisas, cariño, amor, y para que sepa que todos los sueños se pueden alcanzar con empeño, dedicación y esmero.
- A MIS TÍOS** Por ser parte de mi vida, cada uno con su esencia diferente me ha marcado y ha sido parte importante, más que tíos, mis grandes amigos de vida.
- A OTONIEL** Por ser fuente de inspiración para alcanzar mis sueños.

AGRADECIMIENTOS

Después de un largo camino, llegó el gran día. Ahora entiendo perfectamente porque los agradecimientos se escriben al final... tan llenos de emoción.

A DIOS

Por su infinito amor, por regalarme la vida, por siempre bendecirme, siendo mi guía en todo momento para alcanzar este objetivo, por los triunfos cumplidos, momentos de dicha y felicidad.

A MI FAMILIA

Lo más grande que un ser humano puede tener, porque siempre escuche de cada uno, un sí se puede cuando más lo necesitaba, por hacer que vea la vida tan llena de colores y siempre con una sonrisa, por sus consejos, por estar pendiente de mí en este proceso y sentir en ellos un gran apoyo. Gracias por sus oraciones y palabras que me impulsaron a seguir con nuevas fuerzas.

A OTONIEL

Tu que apareciste en mi vida en el momento justo y preciso, gracias por tu apoyo y por enseñarme a vivir y a crecer como mujer y como profesional. Mi persona especial, que dicha haberte conocido.

A MIS

CATEDRÁTICOS:

Porque de una u otra manera sus conocimientos, orientación y exigencias influyeron en la realización de esta meta, que servirá en el desarrollo de mi carrera profesional.

INDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Estrés	14
1.2 Estrés laboral y Burnout.....	19
1.3 Síndrome de Burnout	20
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	45
2.1 Objetivos	46
2.2 Variable de Estudio:	47
2.3 Definición de elemento de estudio.....	47
2.4 Alcances y Límites	48
2.5 Aportes	49
III. MÉTODO.....	50
3.1 Sujetos	50
3.2 Instrumento.....	50
3.3 Procedimiento.....	52
3.4 Tipo de investigación, diseño y metodología estadística	54
IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	55
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	63
VI. CONCLUSIONES	69
VII. RECOMENDACIONES.....	70
VIII. REFERENCIAS	71
ANEXOS.....	

RESUMEN

La presente investigación tuvo como principal objetivo conocer el nivel de Síndrome de Burnout (Desgaste Laboral) en el personal de enfermería del Hospital Regional de Huehuetenango “Dr. Jorge Vides Molina”, siendo una investigación de tipo descriptiva, para la cual se utilizó como instrumento de medición el cuestionario MBI (Maslach Burnout Inventory) que identifica el síndrome de Burnout. Dicha prueba fue aplicada a 50 sujetos de género femenino, comprendidas entre las edades de 20 a 54 años de edad, de diferente estado civil.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se determinó que a partir de los 40 años de edad, la muestra manifestó medios y altos niveles en las subescala de cansancio emocional y despersonalización y medios en la subescala de realización personal, por lo que se concluyó que a mayor edad, mayor predisposición a desarrollar Burnout.

Por lo anterior, se recomienda que realizar charlas trimestrales sobre el tratamiento del Burnout en los siguientes aspectos (un tema por trimestre) incremento de la autoeficacia personal, mejora de la autoestima, técnicas de afrontamiento del estrés, reestructuración cognitiva (mejora en el estilo de pensamiento) y ensayo conductual ante las circunstancias negativas. Estas técnicas permitirán al personal aumentar su nivel de resiliencia y mejorar la gestión emocional en el puesto de trabajo.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad el ritmo de la vida, es muy apresurado, los seres humanos se encuentran bajo crecientes presiones, en los diferentes contextos (familiares, laborales y sociales) por lo que lo lleva a cargas emocionales y de trabajo, es por ello que las exigencias físicas como mentales, repercuten en el surgimiento de enfermedades, generalmente, con profesionales que mantienen una relación constante con otras personas y con factores ligados a la organización del trabajo, donde se llega a originar distintos riesgos psicosociales; entre ellos, el Síndrome de Burnout (Desgaste Laboral) que es un fenómeno en el ámbito laboral y el estilo de vida que se lleva, provocando repercusiones negativas entre la productividad y calidad del desempeño del empleado.

El Síndrome de Burnout se refiere a un estado de deterioro o agotamiento, producido por una demanda excesiva de los recursos físicos y emocionales del individuo, ya sea por funciones laborales, donde particularmente implican las relaciones interpersonales intensas y continuas, por lo que determina que el trabajador se encuentre exhausto, llevándolo a un fuerte sentimiento de impotencia. A diferencia del estrés, el Síndrome de Burnout, no siempre es reconocido por quien lo padece.

El ser humano que padece Síndrome de Burnout enfrenta consecuencias como: falta de interés en su trabajo, desmotivación, depresión, frustración, desinterés, aumento de ausentismo e insatisfacción laboral, entre otros. El punto crítico de éste síndrome es que daña la calidad de vida de la persona y disminuye su calidad asistencial.

Existen profesiones más predispuestas a desarrollar el síndrome de burnout como lo son: los médicos, enfermeras, maestros; aunque cualquier trabajador, en algún momento de la vida laboral puede padecer estrés, a diferencia del desgaste laboral, éste inicia con un agotamiento emocional generando una tensión laboral, que es afrontada mediante la despersonalización y como consecuencia de ello aparece la poca realización personal.

Burnout es un síndrome que se ha vuelto cada vez más frecuente en el personal sanitario, principalmente en el personal de enfermería objeto de estudio, siendo una profesión que genera mayor carga de estrés, debido a que se encuentra expuesta a una fuerte presión laboral, ya que son las encargadas de velar por la salud y bienestar de los pacientes, sin embargo, a medida que pasa el tiempo, los turnos que realizan, provocan en ellas que no tengan ningún tipo de esparcimiento, lo que las predispone al desarrollo de Burnout.

Se puede afirmar que el trabajar en una institución como es el Hospital Regional de Huehuetenango, ya implica un desgaste físico y emocional considerable por la cantidad de pacientes que acuden a los servicios. Por lo que el interés del presente estudio es conocer el nivel de Síndrome de Burnout (desgaste laboral) que presenta el personal de enfermería de ésta institución, pues es importante analizar los resultados, para brindar recomendaciones para evitarlo o controlarlo, sin que afecte la vida personal y laboral de estas profesionales.

En relación al tema de Síndrome de Burnout (desgaste laboral) se han realizado distintos estudios tanto a nivel nacional como internacional. A nivel nacional, académicos guatemaltecos se han interesado por investigar acerca de este tema en distintos enfoques que a la vez brindan información importante para dicho estudio y se presentan a continuación:

Según Franco (2014) realizó una investigación de tipo descriptivo, que tuvo como objetivo determinar el nivel de Síndrome de Burnout que existe en los trabajadores de una pedrinera ubicada en el municipio de Teculután, Zacapa. Para conseguir el propósito del estudio utilizaron dos instrumentos. El primero, un cuestionario el cual se dirigió al gerente general y al personal administrativo, está conformado por 18 preguntas, para obtener información sobre el estrés, agotamiento físico, mental y emocional, actitud laboral y Síndrome de Burnout; el segundo, tipo cuestionario de Burnout Arias que mide el cansancio o desgaste profesional. Los instrumentos fueron aplicados 50 empleados quienes laboran en todas las áreas de la empresa, comprendidos entre las edades 20 y 65 años, de ambos géneros. Los resultados obtenidos indican que el desgaste laboral está afectando a todos por igual, y se ve reflejado en las manifestaciones físicas y mentales. Concluyendo que el desgaste laboral o Síndrome de Burnout de los colaboradores, se encuentra ubicado en un nivel promedio; lo que significa que se encuentran en una situación de riesgo y debe ser tomada en consideración. Recomendó informar al personal de la empresa sobre el Síndrome de Burnout, tanto de sus causas, síntomas, como consecuencias ya que así será una manera fácil y apropiada para su diagnóstico y tomar medidas correctivas.

De la misma forma, Figueroa (2013) realizó una investigación de tipo descriptivo, que tuvo como objetivo determinar la incidencia del síndrome de Burnout en los y las enfermeras del área de emergencias del Hospital Regional de Escuintla. El instrumento que utilizó para la recolección de datos, fue por medio del cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo (CESQT). Dicha herramienta fue aplicada a 31 auxiliares y profesionales de enfermería, de ambos géneros, de diferente estado civil y de distinto tiempo de antigüedad laboral. Los resultados demuestran que la mayoría de los sujetos de estudio se encuentran en un nivel medio dentro de cada dimensión, así como en la prevalencia del síndrome de Burnout. Por

lo anterior concluyó que sí existe incidencia del síndrome de Burnout, ya que se encontraron casos del síndrome en los profesionales de enfermería del área de emergencias, presentándose cuatro casos críticos, por tanto, el servicio prestado. Finalmente recomendó capacitar al personal sobre la naturaleza del Síndrome de Burnout y sobre técnicas de manejo del estrés.

Por su parte, Sagastume (2012) realizó una investigación de tipo cuantitativo descriptivo y de corte transversal, que tuvo como objetivo conocer si existen signos y síntomas del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del Departamento de Emergencia de Adultos del Hospital General San Juan de Dios de Guatemala. El instrumento utilizado para alcanzar su objetivo es un cuestionario estructurado con 24 ítems, con seis criterios de respuesta, diseñado por el investigador, en donde recolectó la información. Dicha herramienta fue aplicada a 33 empleados objeto del estudio, que corresponde al personal de enfermería del Departamento de Emergencia. Según los resultados que obtuvo el mayor porcentaje de los signos y síntomas psicosomáticos fue 67%, sienten agotamiento en su horario de trabajo; en los emocionales el 79% siempre les interesa brindar a los pacientes una atención digna; en los conductuales también el 79% siempre siente que cumple con la jornada laboral completa; y en los defensivos el 76% nunca cree que tienen preferencia al brindar atención de enfermería a determinados pacientes. Entre las conclusiones estableció que existen signos y síntomas del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería, algunos más representativos que otros. Recomendó implementar estrategias a nivel organizacional, como crear programas recreativos, talleres vivenciales sobre la toma de decisiones, manejo del estrés, resolución de conflictos, asesoría sobre implicaciones ético-legales de la práctica, retiros espirituales de acuerdo al credo religioso, reconocer el desempeño de los miembros, evaluar la carga laboral y consejería psicológica, así como ubicar un ambiente adecuado para la resolución de conflictos.

Así mismo Castro (2012) realizó una investigación de tipo descriptivo, que tuvo como objetivo primordial determinar la influencia del clima laboral en el Síndrome del Burnout en los colaboradores del área administrativa de una empresa de producción de la ciudad de Quetzaltenango. Para la recopilación de información utilizó dos instrumentos. El primero, una encuesta de 30 preguntas que evalúa el clima laboral; el segundo, el test psicométrico Maslach Burnout Inventory el cual está compuesto por 22 ítems, que busca determinar la presencia del Síndrome del Burnout. Los instrumentos fueron aplicados a 50 empleados, comprendidos entre las edades de 20 a 60 años, de ambos géneros, con diferente estado civil y nivel académico. Según los resultados el 16% del personal encuestado, no alcanza valores altos de cansancio emocional y despersonalización, para diagnosticar la presencia del Síndrome del Burnout. Por lo que el investigador pudo concluir que, efectivamente la percepción que los colaboradores tienen del clima laboral influye en el desarrollo de síntomas de estrés, mismos que pueden avanzar al grado de presentar Síndrome del Burnout. De la misma manera recomendó considerar la oportunidad de brindar mayor capacitación y motivación a los colaboradores, así como, también hacerlo extenso a todos.

Por otro lado, Rosales (2010) realizó una investigación tipo descriptivo, que tuvo como objetivo conocer la existencia del Síndrome de Burnout en el personal administrativo de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, debido a la carga relativamente mayor de trabajo, en relación a las otras dependencias. Para la recolección de datos, aplico el test psicométrico Maslach Burnout Inventory el cual está compuesto por 22 ítems. También se utilizó la observación realizándola de forma estructurada en la cual se tuvo control sobre la situación objeto de estudio. Se aplicó el instrumento al 100% de la población entre el rango de edades de 20-70 años de ambos géneros. Los resultados manifestaron que en la

mayoría, el personal posee niveles medios del síndrome. A lo que concluyó que el análisis global del síndrome Burnout se estima que un tercio de la población total presentó el diagnóstico del síndrome en un 26%; el 55% presentó nivel medio siendo en su mayoría y el 18% lo presentó en un nivel bajo. Por ello recomendó que se debe poner atención al 26% del personal que manifestó es síndrome, para evitar que el clima y el desempeño laboral sean afectados negativamente por los síntomas que puedan manifestar los sujetos antes mencionados.

Según Jiménez (2009) realizó una investigación de tipo descriptivo, que tuvo como objetivo conocer el nivel de Burnout existente en los trabajadores de la Gerencia Financiera del Organismo Judicial de Guatemala. El instrumento que utilizó fue de tipo cuestionario de Burnout Arias que está constituido por 19 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en el entorno laboral y adicionalmente tiene una pregunta que busca correlacionar el nivel de cansancio actual. Dicho instrumento fue aplicado a 79 empleados de ambos géneros de la unidad de gerencia financiera, incluyendo también las unidades de presupuesto, tesorería y contabilidad. Los resultados obtenidos muestran que a nivel general no existe Síndrome de Burnout, ya que ambos géneros se muestran en un nivel promedio en cuanto a los criterios del instrumento utilizado. Concluyó que el personal que tienen más de cinco años de laborar en la institución, son los que presentan un nivel de Burnout más elevado en relación a los sujetos que se encuentran en los otros intervalos de tiempo. Sin embargo no se encontró una diferencia significativa entre los distintos intervalos de tiempo de laborar en la institución. Por lo cual recomendó con base a los resultados mantener un clima laboral en donde la comunicación sea abierta, de tal forma que permita a los colaboradores expresarse cuando tengan síntomas de sobrecarga de trabajo.

Rossal (2008) realizó una investigación de tipo correlacional descriptiva, que tuvo como objetivo identificar la presencia del síndrome de desgaste profesional o Burnout y la relación que tiene con el estilo de vida de gerentes y corredores de seguros que se dedican a ofrecer seguros contra robos, incendios y cualquier daño a la propiedad o persona que se encuentran en el mercado guatemalteco. Para la obtención de resultados utilizó dos instrumentos. El primero, el cuestionario de Burnout Arias que mide el cansancio o desgaste profesional; el segundo, un instrumento diseñado por la autora, que mide las actividades que forman parte del estilo de vida de las personas y las actividades que realiza. Dichas herramientas fueron aplicadas a 43 gerentes de distintas empresas, comprendidos entre las edades de 25 a 66 años, de ambos géneros. Los resultados obtenidos indicaron que el síndrome de desgaste profesional es independiente al estilo de vida que llevan las personas, así como, la presencia del mismo influye dependiendo de la cultura que se esté viviendo en la empresa de los evaluados. La conclusión principal fue que no existe relación entre padecer el síndrome de Burnout y el estilo de vida que las personas llevan, por lo tanto cada variable es independiente de la otra. Por lo cual, recomendó realizar estudios que permitan conocer con que otras variables se podrían correlacionar el Estilo de vida o el síndrome de Burnout.

No obstante, García (2008) realizó una investigación de tipo descriptivo, que tuvo como objetivo identificar la prevalencia del Síndrome Burnout en el personal de atención al cliente que labora en una Empresa de Telefonía en Quetzaltenango para proponer las medidas adecuadas para el tratamiento y/o prevención del Síndrome de Burnout. Para recabar la información utilizó el test psicométrico Maslach Burnout Inventory, el cual está compuesto por 22 ítems, que busca determinar la presencia del Síndrome del Burnout. El instrumento fue aplicado a 38 empleados de dos diferentes agencias de la organización, comprendidos entre las edades de 19 a 43 años de

edad, solteros, casados y divorciados, de ambos géneros. Según los resultados indica que el personal de atención al cliente de las agencias no presenta el Síndrome de Burnout. Según los resultados el 66% del personal de Atención al Cliente, de una Empresa de Telefonía de Quetzaltenango, no alcanzan los valores necesarios para que se diagnostique la prevalencia del Síndrome. Concluyó que es necesario identificar el Síndrome, y brindar la atención necesaria para prevenir, erradicar y tratar de manera individual y organizacional. Por lo que recomendó evaluar constantemente los niveles de estrés, y Síndrome de Burnout en la empresa, por medio de las pruebas más adecuadas, y que dicha evaluación sea realizada por personal capacitado.

Así mismo nivel nacional el Síndrome de Burnout ha sido de interés, de igual manera existen investigaciones a nivel internacional las cuales han sido de gran importancia, a continuación se presentan dichos estudios realizados por distintos autores:

Arias y Castro (2013) realizaron una investigación de tipo observacional, descriptiva, transversal, que tuvo como objetivo determinar la prevalencia y los factores sociodemográficos y laborales asociados del síndrome de Burnout en enfermeros profesionales del Hospital Nacional de Niños de Costa Rica. Para alcanzar su objetivo utilizaron dos instrumentos. El primero, un cuestionario (CDSDL) diseñado por los autores para la recopilación de datos personales y relacionados con las características laborales, constituido por un total de 18 preguntas de selección única; el segundo, el test psicométrico Maslach Burnout Inventory, el cual está compuesto por 22 ítems, que busca determinar la presencia del Síndrome del Burnout. Los instrumentos se aplicaron a 150 profesionales de enfermería, de género femenino, comprendidos entre las edades de 30 a 34 años. Los resultados demostraron que la prevalencia de Síndrome de Burnout fue tan baja con 1.4%, aunque hay un 30.34% de personas que se encuentran con mediano riesgo de desarrollarlo. Se concluyó que la ausencia de Burnout, no ha permitido

estandarizar estudios epidemiológicos del síndrome, lo que se ve reflejado en una alta variación en las medidas de prevalencia y de incidencia. Se recomendó llevar a cabo acciones de prevención enfocadas en el grupo que se encuentra en mediano riesgo de Burnout, con la finalidad de que estas personas que se encuentran en riesgo, puedan hacer introspección hacia las emociones y su labor.

Así mismo Oramas (2013) realizó una investigación descriptiva con un diseño transversal, que tuvo como objetivo principal detectar la presencia del estrés laboral y el Síndrome de Burnout en personal docente de las escuelas de enseñanza primaria de las capitales provinciales en Pinar del Río, Villa Clara y Santiago de Cuba, y en la capital del país La Habana. Para aspirar a su objetivo utilizó dos instrumentos. El primero, escala sintomática de estrés (ESE): cuestionario para la determinación del nivel de estrés, constituida por 18 ítems; el segundo, el test psicométrico Maslach Burnout Inventory, el cual está compuesto por 22 ítems, que busca determinar la presencia del Síndrome del Burnout. Dichos instrumentos fueron aplicados a 621 sujetos comprendidos de 17 a 65 años de edad. Los resultados obtenidos indican que la muestra presenta una alta frecuencia de estrés laboral, 88.2%, y el síndrome de burnout está presente en una frecuencia elevada, 67.5%, revelando la existencia de un problema de modo alarmante si se considera su impacto en la salud, el bienestar y el desempeño. Por lo anterior concluyó que los principales estresores laborales identificados son el volumen de trabajo en acción conjunta con las demandas derivadas de las características de los estudiantes, los cambios del sistema de enseñanza y las presiones de los superiores, en condiciones de salario inadecuado e insuficientes recursos para el trabajo. Por lo tanto, recomendó introducir el tema del estrés laboral y el burnout en los programas de formación profesional del docente, para identificar sus síntomas, causas, consecuencias y seleccionar formas de afrontarlo.

En tanto, Berrio y Centeno (2011) realizaron una investigación de campo, que tuvo como objetivo principal estudiar el Síndrome de Burnout del personal médico, paramédico y enfermeras de la emergencia del Hospital “Dr. Luis Rafael González Espinoza” de Punta de Mata, estado Monagas, Venezuela. Para aspirar al objetivo utilizaron la observación directa e indirecta, así como un instrumento tipo cuestionario, elaborado por ellas, con categorías de respuestas abiertas y cerradas, congruentes con el objetivo de la investigación. Para obtener los resultados deseados incluyeron a toda la población objeto de estudio, conformada por 56 personas, de ambos géneros. Los resultados encontrados manifiestan que el 59% de la población evaluada, se encuentra en un agotamiento emocional. Por lo que concluyeron que el exceso de pacientes, las largas jornadas de trabajo, deficiente remuneración, poco reconocimiento de las labores, entre otras; son circunstancias que contribuyen a la aparición del Síndrome de Burnout. Por lo que recomendaron mejorar las condiciones del entorno laboral, a través de acondicionamiento de los ambientes laborales, dotándolos con los equipos necesarios de tecnología actual, mobiliario ergonómico y ambientes de descanso y esparcimiento donde el colaborador se sienta cómodo y conforme.

Por su parte, Farfán (2009) realizó una investigación de tipo descriptivo correlacional, que tuvo como objetivo principal demostrar la relación que existe entre el Clima Laboral y el Síndrome de Burnout en el personal docente de secundaria en centros educativos estatales y particulares de Lima, Perú. Para la recopilación de información utilizó dos instrumentos. El primero, la Escala Social en el Trabajo de R. H. Moos; el segundo, fue el test psicométrico Maslach Burnout Inventory, el cual está compuesto por 22 ítems, que busca determinar la presencia del Síndrome del Burnout. Los instrumentos fueron aplicados a 367 profesores de ambos géneros, de diferente grado de nivel secundario. Con base en la información recabada e

interpretada obtuvo que sí existen diferencias significativas en los profesores de colegios estatales y particulares, encontrándose los puntajes más elevados en cansancio emocional y despersonalización y los puntajes más bajos en realización personal en los profesores de los colegios estatales; lo que significa que hay un mayor número de profesores con burnout en los colegios estatales que en los particulares. Por lo que concluyó que, en cuanto a la correlación de la dimensión autorrealización del clima laboral con el Síndrome de Burnout, en la muestra total de estudio, se observó que la variable autonomía tiene una correlación positiva pero baja, con la dimensión agotamiento emocional y con la dimensión despersonalización del Síndrome de Burnout. Esta misma variable autonomía del clima laboral, tuvo una correlación negativa baja con la dimensión realización personal. Por consiguiente, recomendó hacer estudios comparativos de los Niveles de Burnout en los profesores de secundaria de colegios estatales y particulares en otras muestras de investigación, para obtener una mayor amplitud de los resultados que se dan en la presente investigación.

Arís (2009) realizó una investigación de tipo trasversal, que tuvo como objetivo determinar la incidencia del Síndrome de Burnout, en los docentes de nivel preprimaria y primaria de la zona de Vallés Occidental Barcelona, España. Utilizó dos instrumentos. El primero, el test psicométrico Maslach Burnout Inventory, el cual está compuesto por 22 ítems, que busca determinar la presencia del Síndrome del Burnout; el segundo, un cuestionario propio, que consta de 15 ítems que se refieren a 3 dimensiones: relaciones personales, la formación y la eficacia personal. Los instrumentos fueron aplicados a 89 sujetos de ambos géneros. Con base en los resultados encontró al Síndrome de Burnout con niveles moderados o medios en los docentes evaluados. Por lo anterior concluyó que a los docentes el síndrome les afecta de manera moderada en su salud laboral, pero son un claro indicador que, en un futuro, pueden progresar

hacia sensaciones estresantes y Síndrome de Burnout. Posteriormente recomendó fomentar una formación cultural amplia y potenciar el desarrollo de competencias básicas de autoaprendizaje, sociales y emocionales.

No obstante, Mondol (2008) realizó una investigación de tipo descriptivo correlacional, que tuvo como objetivo principal analizar la prevalencia del Síndrome de Burnout en los odontólogos y las repercusiones en la salud del profesional y en la atención bucodental del Servicio de Odontología en la Clínica Carlos Durán, en la provincia de San José, Costa Rica. Para la recopilación de información se aplicaron tres instrumentos. El primero, el test psicométrico Maslach Burnout Inventory, el cual está compuesto por 22 ítems, que busca determinar la presencia del Síndrome del Burnout; el segundo, un instrumento tipo cuestionario para buscar las posibles manifestaciones en la salud del profesional, relacionados con el Síndrome de Burnout; y el tercero, un instrumento diseñado por el investigador para los pacientes que asisten al servicio el cual consta de una serie de preguntas destinadas a obtener información y medir el nivel de atención recibida en el servicio de odontología. La muestra estuvo conformada por 10 profesionales y 340 pacientes de ambos géneros. Con base a la información recabada se obtuvieron resultados que demuestran que el 50% de los odontólogos que trabajan en el servicio tienen altos niveles de Burnout. Por lo tanto concluyó que se encontró la presencia del Síndrome de Burnout en los profesionales, características que se relacionan con sentimientos y actitudes negativas del profesional hacia su trabajo. Por lo que recomienda realizar otras actividades alternas fuera de la jornada laboral, ya que hay que tener tiempo para cada actividad, manteniendo un equilibrio con otras actividades como el estudio, pasatiempos, familia, entre otros.

De igual manera, García y Pertúz (2005) realizaron una investigación de tipo descriptivo, que tuvo como objetivo primordial determinar el Síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería que laboran en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital “Dr. Domingo Luciani” Venezuela. Para alcanzar su objetivo utilizaron el test psicométrico Maslach Burnout Inventory, el cual está compuesto por 22 ítems, que busca determinar la presencia del Síndrome del Burnout. El estudio estuvo integrado por 18 profesionales, de ambos géneros. Con base a los resultados, evidenciaron que no existe la presencia del Síndrome de Burnout en la población de estudio. Concluyeron que no existe la presencia del Síndrome de Burnout. Por lo que se recomendaron que es necesario continuar con estudios de los eventos estresores, con la finalidad de comprender a profundidad los resultados obtenidos en esta investigación.

Los estudios realizados con anterioridad exponen el agotamiento de los profesionales que laboran en contacto directo con personas y el desgaste que pueden llegar a desarrollar aun cuando inicien las labores de forma entusiasta, dando como resultado en algunos casos, cambios perjudiciales en el desempeño del trabajo y la aparición del Síndrome de Burnout. Asimismo los estudios nacionales y extranjeros citados representan una contribución para el área de Psicología Industrial/Organizacional.

Para lograr una mejor comprensión acerca del Síndrome de Burnout (desgaste laboral), a continuación se aborda el tema y todo lo relacionado a ello, utilizando diferentes fuentes de información que serán de apoyo.

1.1 Estrés

En la actualidad, el estrés hoy en día se ha convertido en un fenómeno constante en el marco de nuestra vida, y en relación a ello se encuentra que: “El estrés es una respuesta de una persona a sucesos amenazadores o difíciles”. (Feldman, 2010, pág. 417).

Por otro lado Mingote y Pérez, (2007) definen al término estrés como:

“un proceso dinámico complejo desencadenado por la percepción de amenaza para la integridad del individuo y para la calidad de sus relaciones significativas, que tiene por objeto recuperar el equilibrio homeostático perdido, posibilitar el desarrollo de competencia individual y mejorar la calidad de la adaptación al medio”. (pág. 4).

Así mismo Papalia, Olds y Feldman, (2009) indican que “el estrés es el daño que ocurre cuando las exigencias que se perciben en el ambiente, los estresores, exceden la capacidad de una persona de sobrellevarlos”. (pág. 498).

Igualmente el estrés es el resultado de las situaciones a las que se enfrenta el ser humano, a consecuencia de exigencias amenazantes y desafiantes, que lo somete a un desequilibrio que afecta la salud física y psicológica, repercutiendo en cierta medida en su bienestar personal y laboral.

1.1.1 Estresores

Ortiz (2007) define al estresor como “cualquier estímulo o situación que pueda producir estrés, dependiendo de su intensidad, duración, frecuencia, el momento en que se presenta o de que manera se combina con otros factores”. (pág. 23).

Por su parte Papalia et al. (2009). Exponen que los “estresores son exigencias percibidas en el entorno que pueden causar estrés”. (pág. 498)

Por otro lado Stephen y Palladino (2008) Indican que un estresor es “cualquier impacto que ocasione el organismo ajuste y manifieste una respuesta no específica al estrés”. (pág. 615).

Se define al estresor como la condición que tiende a ocasionar el estrés, siendo un evento que provoca un cambio de adaptación en el funcionamiento y adaptación del ser humano.

Desde el punto de vista actual sobre el estrés Farre (2013), distingue dos aspectos fundamentales, donde por un lado implica las situaciones del entorno, denominadas “estresores” que pueden ser amenazantes y el otro, la reacción del propio individuo; donde uno en el otro produce el estrés.

Para la mayoría de los seres humanos el estrés tiene un sentido negativo, pero existe un nivel de estrés bueno que ayuda al individuo a permanecer activo y alerta, puesto que actúa como un activador que permite que el cuerpo corresponda a toda clase de desafíos.

1.1.2 Estrés Positivo y Estrés Negativo

En la actualidad se vive en una sociedad tan competitiva que no es raro sufrir de estrés continuamente, en medida depende de cada individuo, la reacción que tenga ante las diferentes situaciones que se le presenten, donde puede desarrollar desde cierto punto un estrés negativo, e incluso dañino, o un estrés positivo con el cual interpreta las circunstancias de manera favorable sobrellevando los sucesos en un parámetro normal.

Por lo que Cruz (2013) menciona que existen situaciones de estrés que son inevitables, aunque no siempre tienen las mismas consecuencias. No obstante, existen dos diversos tipos de estrés que son:

a) Estrés positivo: el estrés positivo o eustrés ocurre cuando el individuo se ve capaz de afrontar la situación estresante, la controla aunque sea exigente. La sensación que se genera es positiva, ya que la amenaza se percibe como un reto. Se produce un estado de alerta que va a mejorar el rendimiento y la productividad en la tarea a realizar. En este tipo de estrés no se evita el factor estresante, sino que se afronta de manera abierta y utilizando todos los recursos al alcance. Se produce incluso un bienestar, un aumento de la creatividad, una motivación al enfrentar y resolver problemas. Hay una satisfacción en superar las pruebas y a un nivel más bajo también se da estrés positivo en las reuniones sociales, en un clima agradable de trabajo o el estímulo externo es necesario para la movilización y para la actividad cotidiana.

Un individuo con cierto grado de estrés positivo, es una persona equilibrada, productiva, con estímulos motivadores a la acción, creativa y sociable, entre otras características. Pero hay que tener en cuenta, que el estrés positivo puede convertirse en estrés negativo, cuyos efectos puede llegar a ocasionar serios desbalances fisiológicos y psicológicos. Incluso distintos factores estresantes pueden ser percibidos como positivos por una persona y negativos por otra.

b) Estrés negativo: El estrés negativo o distrés (o distress) se refiere en general al “estrés”, ya que preocupa como problema laboral. En el lugar de trabajo se dan situaciones que son percibidas por el trabajador como amenazantes, como

problemáticas, y si no se ve capaz de enfrentarlas comienzan los efectos negativos. El estrés negativo como aquel “estrés perjudicial o desagradable”, a este tipo de estrés está unido a una percepción del trabajador. Pero este estrés provoca ciertos síntomas físicos y psicológicos los cuales son:

- **Síntomas físicos:** Hay tensión muscular, fatiga, náuseas, consumo excesivo de tabaco y alcohol, palpitaciones.
- **Síntomas psicológicos:** Angustia o depresión, pérdida de interés por la salud y el físico, menor atención en las tareas, agresividad, no finalización de tareas.

Por otro lado Spitzberg (2007) define al estrés negativo cuando el individuo genera un sentimiento de inferioridad, culpa o desprecio hacia el mismo, en situaciones de desesperación, dependencia física o emocional y ante catástrofes o tragedias. Por lo que puede acelerar el proceso de envejecimiento en el ser humano y si éste persiste durante un largo tiempo o es especialmente intenso, puede convertirse en el origen de diversas enfermedades y alteraciones perjudiciales para la salud.

El estrés ha acompañado a los seres humanos durante el transcurso de la vida, siendo parte esencial del proceso de adaptación y de desarrollo, por lo que en la actualidad es indispensable cierto nivel de estrés que supone una activación del organismo, llamado estrés positivo; sin embargo, cuando las exigencias superan la capacidad de los individuos en las diferentes circunstancias tiende a desarrollar estrés negativo.

1.1.3 Tipos de estrés

El estrés es el factor principal que afecta a la mayoría de los individuos en el mercado

laboral, particularmente el manejo, puede resultar complejo y confuso por el hecho de que existen diferentes tipos y dentro de ellos, el estrés crónico es uno de los más dañinos.

Lyle, Miller y Dell (2010) citan los diferentes tipos que manifiesta el estrés, los cuales son:

a) Estrés agudo

Es la forma del estrés más común, surgiendo de las exigencias y presiones del pasado reciente y las exigencias y presiones anticipadas del futuro cercano. El estrés agudo es emocionante en pequeñas dosis, pero cuando es demasiado resulta agotador. La mayoría de las personas logran reconocer los síntomas de estrés agudo. Dado que es a corto plazo, el estrés agudo no tiene tiempo suficiente para causar los daños importantes asociados con el estrés a largo plazo.

b) Estrés agudo episódico

Por otra parte, las personas que sufren estrés agudo episódico, asumen muchas responsabilidades, tienen demasiadas cosas entre manos y no pueden organizar la cantidad de exigencias autoimpuestas, ni las presiones que reclaman la atención. Es común que las personas con reacciones de estrés agudo estén demasiado agitadas, tengan mal carácter, sean irritables, ansiosas y estén tensas. Suelen describirse como personas con "mucho energía nerviosa". Las relaciones interpersonales se deterioran con rapidez cuando otros responden con hostilidad real. El trabajo se vuelve un lugar muy estresante para ellas. A menudo, el estilo de vida y los rasgos de personalidad están tan arraigados y son habituales en estas personas que no ven nada malo en la forma cómo conducen sus vidas. Culpan a otras personas y hechos externos de sus males. Estas personas pueden ser

sumamente resistentes al cambio. Sólo la promesa de alivio del dolor y malestar de sus síntomas puede mantenerlas en tratamiento y encaminadas en su programa de recuperación.

c) Estrés crónico

Este es el estrés agotador que desgasta a las personas día tras día, destruye al cuerpo, la mente y la vida. Hace estragos mediante el desgaste a largo plazo. El estrés crónico surge cuando una persona nunca ve una salida a una situación deprimente. Es el estrés de las exigencias y presiones implacables durante períodos aparentemente interminables. Sin esperanzas, la persona abandona la búsqueda de soluciones. El peor aspecto del estrés crónico es que las personas se acostumbran a él, se olvidan que está allí. Las personas toman conciencia de inmediato del estrés agudo porque es nuevo; ignoran al estrés crónico.

El estrés es una reacción natural que permite al ser humano sobrevivir ante las presiones que se presentan en el entorno personal, familiar o laboral, aunque la respuesta del organismo es diferente en cada individuo, pero cuando el estrés es excesivo se convierte en un problema perjudicial para su salud, por el hecho que llegan a alterar el buen funcionamiento del organismo.

1.2 Estrés laboral y Burnout

Los autores Sánchez y López (2010) determinan que se trata de conceptos diferentes aunque relacionados. El síndrome de burnout (desgaste laboral) es una forma específica de estrés crónico que surge en profesiones asistenciales. Se ha buscado hacer una diferencia entre estrés laboral y burnout por varias razones: el estrés laboral puede ser ocasionado por muchos factores,

como cambios de horario, condiciones físicas del lugar y monotonía de la tarea. Estas condiciones no se han asociado necesariamente al burnout; en todo caso, no son suficientes para que aparezca el síndrome. Por otra parte, se requiere un importante grado de implicación personal con la tarea y con las personas (beneficiarios) para hablar de burnout; lo cual no necesariamente está presente en el estrés laboral. Además, el estrés laboral puede surgir en cualquier actividad laboral, mientras, que, como se ha señalado el burnout es originalmente un problema característico de profesiones asistenciales.

Por lo anterior, el Síndrome de Burnout se caracteriza por ser un tipo de estrés laboral crónico que se desarrolla por un progresivo agotamiento físico y mental. Las diferentes medidas relativas a la cantidad de trabajo y el tipo de relación entre el cliente y el profesional, son fuentes decisivas que están vinculadas a la aparición del Síndrome de Burnout, un agotamiento que se vuelve crónico, demostrando algunas características propias, influyendo en el estado emocional y conductual de la persona, y que afecta con mayor frecuencia a aquellos sujetos que se relacionan con atención a terceros.

1.3 Síndrome de Burnout

El Síndrome de Burnout es un término que actualmente ha sido abordado por diversos autores quienes han establecido su propia definición, partiendo de la historia de la misma, la que se explora a continuación

1.3.1 Origen del Burnout

Bosqued (2008) indica que Burnout es un nuevo nombre, para un viejo problema, este

término se refiere a un cuadro de desgaste profesional, que fue descrito por primera vez en 1974 en Estados Unidos por el psiquiatra Herbert Freudenberger, quien asistía a una clínica de toxicómanos de New York y allí observó entre el personal que prestaba servicios, que la mayoría experimentaba, al cabo de aproximadamente un año de inicio de trabajo, ciertos cambios en la actitud hacia el trabajo y en el desempeño de tareas, así mismo presentaban una progresiva pérdida de energías, desmotivaciones en el trabajo y síntomas característicos de la ansiedad y la depresión; que afectaba el comportamiento general del trabajador. Freudenberger denominó a este conjunto de síntomas “burnout”.

Gil-Monte (2005) señala que en 1976, fue la psicóloga social Cristina Maslach quien dio a conocer oficialmente el término burnout en el congreso anual de la asociación de psicología APA, donde refirió que las personas que más lo presentan son las que trabajan en contacto directo con clientes y pacientes, donde después de un tiempo de resultaban quemados, presentando una respuesta al estrés crónico integrado por uno o diversos factores de actitudes y sentimientos negativos y una baja autoestima profesional, haciendo que esto se viera afectado en cuanto a su labor y hacia a las personas a quienes se dirigían. A partir de este momento el término burnout empezó a conocerse en diversos sectores laborales con diferentes denominaciones como lo son: síndrome de desgaste laboral, síndrome de estrés, quemazón profesional, estar quemado, síndrome de cansancio profesional, desgaste psicológico por el trabajo, desgaste ocupacional, entre otros.

1.3.2 Definición del Síndrome de Burnout

Landy y Conte (2005) plantean al “Síndrome de Burnout como la consecuencia

psicológica derivada por el estrés laboral crónico. Se considera la aparición con características más definidas en profesionales y trabajadores dedicados a las labores de servicio de salud o trabajo asistencial”.

Así mismo los autores Gálvez, Macarena, Jiménez, Bernardo, Mingote y Carlos. (2010), Definen al síndrome de burnout como una respuesta al estrés laboral crónico que supone para el trabajador un agotamiento físico, emocional y cognitivo. (pág. 5).

Por otro lado Casas (2007) establece que “burnout se caracteriza por un súbito desinterés y una falta de motivación, un estado anímico empañado de tristeza y la irritabilidad, así como la sensación generalizada y casi permanente de fatiga”. (pág. 158).

Burnout suele darse con mayor frecuencia en personas que se relacionan e interactúan con otros sujetos, así mismo la intensidad de demanda laboral interviene de cierta manera en el individuo, que lo inclina a una sobrecarga y desgaste laboral que lo lleva a disminuir la productividad y rendimiento.

1.3.3 Dimensiones del Síndrome de Burnout

Las dimensiones se miden a través del Maslach Burnout Inventory (MBI) que mide el Síndrome de Burnout en el personal de enfermería. Desde una perspectiva psicosocial se presenta cuando los síntomas son bajos en los niveles de realización personal en el trabajo y hay altos niveles de agotamiento emocional y de despersonalización.

Por lo que Bosqued (2008) define que hay un consenso bastante generalizado acerca de

los tres elementos que caracterizan fundamentalmente al síndrome de burnout (desgaste profesional).

- **Cansancio Emocional**

Surge precisamente como consecuencia de la disminución de los recursos emocionales del profesional para enfrentarse con los retos que la labor le plantea, y se concreta en una continua y creciente fatiga en los niveles mental, físico y emocional que no corresponde con la cantidad de trabajo efectuada, además de irritabilidad, malhumor e insatisfacción laboral, con descontento y pesimismo acerca de las tareas profesionales.

- **Despersonalización**

En muchos casos sobreviene como un mecanismo de defensa del propio afectado que ha estado implicándose mucho en las tareas y siente que, al haberse venido abajo los recursos emocionales, no puede continuar haciéndolas con la misma intensidad. Así, el profesional decide inconscientemente crearse una barrera entre él y el usuario del servicio que presta como una forma de autoprotección. En sí las actitudes de insensibilidad y deshumanización, consistentes en un talante negativo, e incluso a veces de cinismo, hacia los receptores del servicio, ya sea pacientes, alumnos y clientes.

- **Baja realización personal**

Sensación subjetiva que nace como consecuencia de los dos factores anteriores. El profesional se siente frustrado por la forma en que realiza el propio trabajo y los resultados conseguidos con él, que tienden a vivenciarse de manera negativa y como

resultado de una insuficiencia profesional, lo que tiene como consecuencia una merma en la autoestima.

Cada elemento de estas manifestaciones, indican la presencia del síndrome de burnout. Sí el individuo verifica la influencia de malestares cotidianos, y después van decayendo a través del tiempo, puede estar desarrollando procesos de agotamiento emocional que indican ciertas señales a desarrollar burnout.

1.3.4 Etapas del Síndrome de Burnout

Burnout se puede analizar como un proceso que se produce en el cuerpo del individuo, que desarrolla una fase del proceso por lo que la respuesta orgánica será diferente. Por lo que Cruz (2013), menciona que se divide en varias etapas las cuales son:

- **Fase de entusiasmo e idealismo**

Se asume el nuevo puesto de trabajo con gran energía y unas expectativas sobredimensionadas. La persona se involucra demasiado, se produce un exceso de trabajo, y la jornada laboral se alarga voluntariamente. Pueden darse varios factores estresantes de manera conjunta.

- **Fase de estancamiento**

No se cumple lo esperado, la relación entre el esfuerzo y la recompensa no es equilibrada. El sobreesfuerzo lleva a estados de ansiedad y fatiga. El trabajador ofrece mucho de sí mismo para tratar de superar la situación de estrés psicosocial,

para la que siente que no tiene una respuesta eficaz. Se disminuye la actividad si es posible y se empiezan a plantear cambios en la vida profesional.

- **Fase de frustración**

Desmoralización y pérdida de ilusión, acompañada de fatiga, mientras incrementa al esfuerzo invertido esperando todavía una recompensa apropiada que no llega. El individuo siente que los recursos no son suficientes, la demanda emocional es muy alta y no se siente recompensado por la organización ni por los usuarios, o siente que los esfuerzos no son útiles. Cualquier cosa le irrita, el trabajo pierde valor y empiezan los conflictos laborales y sociales. Pueden aparecer problemas de salud, emocionales, fisiológicos y de conducta. Se dará una falta de rendimiento y autoestima baja.

- **Fase de apatía**

Cambia la actitud y la conducta. Surge una respuesta defensiva, el distanciamiento, el cinismo y la tendencia a evitar las tareas estresantes. Hay una pérdida de vocación, decepción de los valores y la falta de respeto hacia los superiores. El trabajador evitará las situaciones laborales, comenzando el absentismo y falta de contacto con los compañeros. Se percibe una falta de interés en el trabajo y una incapacidad de relacionarse socialmente en el entorno laboral. Comienzan o se agravan tanto los síntomas físicos (fatiga, problemas de sueño, cefaleas, trastornos gastrointestinales) como depresión, y conductuales (actitud defensiva y agresiva, los psicológicos (irritabilidad, ansiedad, depresión y conductuales (actitud defensiva y agresiva).

- **Fase de quemado**

La persona está continuamente frustrada en su trabajo. Se llega a un colapso, con importantes consecuencias para la salud. Hay un vacío total, que se va a manifestar en varios planos. El cambio emocional y cognitivo es crónico, se puede llegar a una vida profesional de frustración e insatisfacción, o a abandonar el empleo. Se agravan todos los problemas de salud que hayan aparecido, físicos y psíquicos, pudiendo aparecer en los casos más graves neurosis, psicosis e ideas de suicidio, además de problemas graves e irreversibles de salud.

El Síndrome de Burnout no aparece súbitamente en el individuo, sino que lleva un proceso, que va incrementándose paulatinamente, y con mayor frecuencia debido al exceso de demandas laborales y las condiciones ambientales de trabajo negativas, Por lo que en los profesionales que poseen jornadas de trabajo largas y rutinarias, junto con variables personales, hacen evidente la aparición y posterior desarrollo del Síndrome.

1.4 Etiología del Síndrome de Burnout

Mingote y Pérez (2007) señalan que el sufrimiento o estrés interpersonal del individuo se origina por la identificación con la angustia del enfermo y de los familiares, por la reactivación de conflictos propios y la frustración de perspectivas diagnóstico-terapéuticas con respecto al padecimiento del paciente. Por tanto, una adecuada formación psicosocial puede permitir al profesional sanitario tolerar mejor y afrontar de forma más satisfactoria la inevitable ansiedad del paciente y la familia. Por lo que los autores señalan las principales características etiológicas del Síndrome de Burnout, tal como se ve en la tabla 1:

Tabla 1. Características etiológicas del Síndrome de Burnout

Factores demográficos	Actitudes en el trabajo
<p><i>Edad:</i> se da con más frecuencia entre los jóvenes. La satisfacción laboral aumenta con la edad y se sabe que la satisfacción con el trabajo es el mayor predictor de longevidad.</p> <p><i>Sexo:</i> las mujeres presentan más estrés laboral que los varones.</p> <p><i>Estado civil:</i> los solteros son más proclives al desarrollo del desgaste profesional.</p>	<p>El Síndrome de burnout se asocia positivamente con expectativas irrealistas en el trabajo, meticulosidad y perfeccionismo excesivos, individualismo, falta de trabajo en equipo, y con hostilidad.</p>
Características del trabajo	Características de personalidad
<p>El Síndrome de Burnout se asocia con sobrecarga de trabajo, conflicto de rol (ambigüedad), falta de participación, ausencia de control, trabajo clínico, especialidades médicas con predominio de enfermos crónicos, graves, oncológicos y terminales.</p>	<p>Se asocia de forma terminante con personalidades teñidas de conflictos emocionales en la infancia que las han hecho ser narcisistas y ambiciosas de modo obsesivo, ansioso o depresivo.</p>

Fuente: Mingote y Pérez (2007)

El síndrome de burnout suele deberse a múltiples causas, ya sean internas o externas, que influyen en el rendimiento del individuo, tanto cualitativamente como cuantitativamente,

provocando malestar e insatisfacción por parte de los superiores o bien de las personas que le rodean como (compañeros de trabajo, amigos y familiares).

1.5 Factores Desencadenantes de Burnout

Se entienden por los estresores detectados de carácter crónico, que transcurren dentro del contexto laboral e impactan independientemente sobre la persona por lo que ésta se debe de encontrar alerta. De no tomar las medidas necesarias, puede desarrollar Síndrome de Burnout.

Por lo que Cruz (2013) señala que el riesgo de burnout viene determinado por la calidad de las relaciones interpersonales de mayor o menor frecuencia e intensidad, que se dan en el ámbito laboral y personal. Pero estas relaciones y la calidad se ven influidas por muchos factores y por las condiciones de trabajo en que se desarrollan en la labor afectado a las relaciones, dando lugar a burnout.

a) Factores Sociales

La institución donde laboran las personas no es un ente separado del entorno, ni independiente, se desarrolla en un medio social, donde la legislación, las costumbres, la economía, las transformaciones sociales y cualquier otro fenómeno del entorno van a influir en ella.

b) Factores Laborales

La institución es el marco principal donde aparece burnout y los factores principales que originan el trauma tienen su origen en la misma. La persona sufre síndrome de burnout porque ha estado desempeñando determinado trabajo en determinadas condiciones.

Esto se relaciona con una fuerte rutina y una estructura rígida y jerarquizada, que disminuye la motivación, las posibilidades de participación y diluye la responsabilidad. Los profesionales que desean realizar tareas y no pueden por falta de medios y un exceso de normas, se ven frustrados en sus expectativas.

c) Factores relacionados con el puesto de trabajo

Puestos de trabajo con una mala retribución, falta de incentivos, bajos retos profesionales, falta de desarrollo profesional, y de promoción. La falta de reconocimiento al puesto de trabajo y al trabajador se convierte en un factor desencadenante del burnout.

d) Factores Interpersonales

El burnout surge a raíz de las experiencias vividas en la interrelación del trabajador con otras personas. Por lo mismo, las situaciones que se dan entre los individuos en el entorno laboral y fuera de él son las que acaban modificando la percepción de la persona sobre el mundo que le rodea.

e) Factores Individuales

Los seres humanos que tienen una gran autoexigencia personal y profesional, un desarrollo o deseo de control, un sentimiento de omnipotencia frente a su labor profesional. Son personas que se sienten muy capacitadas, en un principio para trabajar, incluso en exceso, y que consideran que las tareas van a ser de alta calidad, a diferencia del resto de sus compañeros.

Es importante destacar que el síndrome de burnout puede ocasionarle un excesivo grado de exigencias al individuo, a partir que se presentan síntomas debido a ciertas tensiones

provocadas por uno o por la combinación de varios factores tanto individuales como institucionales.

Robbins y Judge (2009), mencionan que hay otros factores que causan estrés presentados en la siguiente tabla:

Tabla 2. Factores de estrés laboral

Factores del Estrés Laboral	
<ul style="list-style-type: none"> ● Falta de participación en la toma de decisiones. ● Falta de control (por ejemplo, sobre los métodos de trabajo, el ritmo de trabajo, el horario laboral y el entorno laboral). ● Inseguridad laboral. ● Falta de perspectivas de promoción profesional. ● Promoción excesiva o insuficiente. ● Actividad poco valorada socialmente. ● Remuneración por trabajo a destajo. ● Sistemas de evaluación del rendimiento injusto o poco claro. ● Exceso o carencia de capacidades para el puesto. ● Papel indefinido en el trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Atender constantemente a otras personas y ocuparse de sus problemas. ● Supervisión inadecuada, desconsiderada o que no proporciona apoyo. ● Malas relaciones con los compañeros. ● Intimidación, acoso y violencia. ● Trabajo aislado o en solitario. ● Ausencia de procedimientos establecidos para tratar de resolver problemas y quejas. ● Mala comunicación. ● Liderazgo inadecuado. ● Falta de claridad en los objetivos y en la estructura de la entidad. ● Exigencias contrapuestas entre la vida laboral y la vida familiar.

Factores de Estrés Laboral

<ul style="list-style-type: none">• Funciones contrapuestas dentro del mismo puesto.• Tener a cargo a otras personas.	<ul style="list-style-type: none">• Falta de apoyo en el trabajo con respecto a los problemas familiares.
--	---

Fuente: Robbins y Judge (2009)

A nivel personal y laboral existen muchas demandas de tareas relacionadas con las exigencias que sufre el ser humano, cuyo objetivo es mantener un equilibrio en la vida del hogar y del trabajo, por lo que esto genera conflictos psicológicos y grandes expectativas difíciles de satisfacer, sobre todo la carga experimentada en el lugar de trabajo, cuando se espera que realice más funciones de lo que el tiempo le permite, cabe incluir las presiones creadas por los compañeros y la falta de apoyo social que tienden a ocasionar desgaste profesional, dando lugar al ausentismo, abandono, disminución de la productividad, eficacia y descenso de la satisfacción laboral.

Por lo que Fidalgo (2006) menciona que cualquier profesional con una gran vocación, que se entrega a la profesión, con altos niveles de idealismo profesional y que desarrolla el trabajo centrado en el trato hacia los demás, puede desarrollar el Síndrome de burnout. Ahí no residen las causas de las nocivas consecuencias para la salud, sino que son los riesgos de diseño del puesto y de exigencias del servicio en las interacciones, las que desencadenan e incrementan el daño a la salud si no se protege al individuo.

1.5.1 Consecuencias del Síndrome de Burnout

Llaneza (2009) menciona que existen efectos y consecuencias del estrés que pueden llegar a ser muy diversos y numerosos; siendo primarias y directas; otras, la mayoría, pueden ser indirectas y constituir efectos secundarios o terciarios; también pueden ser positivas, como el impulso exaltado y el incremento de automotivación. Muchas son disfuncionales, provocan desequilibrio y resultan potencialmente peligrosas.

El mismo autor, describe que el estrés trae consigo una serie de consecuencias negativas en la salud de las personas, que pueden dividirse en cinco categorías la cuales son:

- a) **Subjetiva:** ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, frustración, culpabilidad, vergüenza, irritabilidad y mal humor, melancolía, poca estima, amenaza y tensión, nerviosismo, soledad.

- b) **Cognoscitiva:** incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica y bloqueo mental.

- c) **Fisiológica:** aumento de las catecolaminas y corticoides en sangre y orina, elevación de los niveles de glucosa sanguíneos, incrementos del ritmo cardíaco y de la presión sanguínea, sequedad de boca, exudación, dilatación de las pupilas, dificultad para respirar, escalofríos, nudo de la garganta, entumecimiento y escozor de las extremidades, tensión muscular, dolor cervical, cefaleas, indigestión, diarrea o estreñimiento, tics, insomnio, hipertensión, palpitación, opresión respiratoria, alergia cutánea.

Las consecuencias del estrés repercuten en las personas notablemente a un nivel fisiológico y nivel psicológico, llegando en algunos casos a provocar insatisfacciones e inestabilidad en las emociones, que si se mantienen ocasionan alteraciones en la adaptación, que lo puede llevar a padecer de distintas enfermedades, que influyen de forma negativa en el comportamiento personal y laboral.

De la misma manera Cruz (2013) menciona que existen otras consecuencias negativas del síndrome de Burnout que influyen en el individuo, en la salud de sus relaciones y en sus percepciones, pero que los efectos no revelan la existencia del síndrome.

a) Consecuencias para el individuo

- **Afecta a la salud:** hay trastornos psicósomáticos relacionados con la fatiga crónica y malestar general, donde desarrolla alteraciones funcionales en casi todos los sistemas del organismo (cardiorrespiratorio, digestivo, reproductor, nervioso), con síntomas como falta de sueño, fatiga crónica, tics nerviosos, temblor de manos, taquicardias, dolores musculares, dolores de cabeza, inapetencia sexual, problemas gastrointestinales, dolores musculares, hipertensión.

Se puede experimentar astenia y agitación al mismo tiempo e influye en el aumento del consumo de alcohol, de medicamentos (especialmente en el sector sanitario), de tabaco y de otros excitantes, puede provocar la aparición de trastornos psíquicos, así mismo aumenta la posibilidad de padecer accidentes y otras enfermedades relacionadas.

- **Cambios en el carácter y en la conducta:** generan agresividad, nerviosismo, inquietud, falta de concentración, comportamientos paranoides, cambios de humor, desconfianza, baja tolerancia a la frustración, sentimientos depresivos.
- **Afecta a las relaciones sociales:** los sentimientos negativos disminuyen la calidad de vida del ser humano, hay un aumento de problema personales, debido a que sus relaciones cambian, se vuelven más hostiles y con una comunicación deficiente, donde su vida personal y social se ve afectada. Por lo que cuando el individuo adopta una actitud negativa en el lugar de trabajo, lo más habitual es que la desarrolle también en los otros ámbitos.
- **Disminuye la motivación por el trabajo:** en un primer momento se hace más horas laborales, pero en las fases más avanzadas se disminuyen a causa de los problemas de salud y psicológicos, aumenta el absentismo laboral e incapacidades laborales. Aparecen los sentimientos de culpa en el profesional que percibe que su trabajo se resiente, que no atiende correctamente, que no obtiene los resultados deseados.

Los síntomas afectan a varias áreas del ser humano, a las emociones, a los pensamientos o sistema cognitivo, al comportamiento y la salud o sistema fisiológico. Estos síntomas terminan invadiendo la vida social y familiar del afectado, que opta por aislarse y quedarse solo.

b) Consecuencias para la organización

El Síndrome de Burnout también influye en el ambiente laboral del individuo, en los compañeros y en las funciones, lo que provoca un aumento de la conflictividad en el ámbito laboral y familiar, dándose un distanciamiento afectivo de los clientes o pacientes y de los propios compañeros. El mismo autor también define que existen consecuencias para la organización las cuales son:

- **Deterioro del ambiente laboral:** la persona con burnout no es un trabajador que colabore con el equipo, para el cumplimiento de los objetivos de la organización. La actuación generará más conflictos y su actitud provocará situaciones desagradables para el resto de compañeros.
- **Menor calidad en el servicio:** el comportamiento del trabajador quemado no es el apropiado para la atención a los usuarios, ya que tiende a ignorar a las otras personas, no importando las necesidades, con un comportamiento frío y distante. Será habitual el aumento de quejas y la baja satisfacción de los clientes, debido a una pérdida de eficiencia y calidad en el trato.
- **Absentismo laboral:** bien por una estrategia de evitación de las situaciones laborales o bien por bajas médicas debido a problemas de salud relacionados con el burnout, el trabajador comenzará disminuyendo la cantidad de trabajo, el rendimiento y terminará faltando al mismo. Disminuye la motivación, aumenta la impuntualidad y el individuo evita el trabajo de diferentes maneras.

- **Reconversión profesional o abandono:** se puede perder a un trabajador debido a que éste decida orientar la carrera hacia otros sectores, también se pueden dar circunstancias (problemas generados con los usuarios) que le obliguen a abandonar el puesto de trabajo o a cambiar de funciones; en todo caso se produce una rotación de personal no deseada que perjudica a la organización.
- **Accidentes de trabajo:** aumenta el riesgo de accidentes e incidentes debido a que la persona no se encuentra en condiciones óptimas para desarrollar las labores en el lugar de trabajo.

Cuando aparece el síndrome de Burnout en los trabajadores, existen factores de riesgo para la organización, que influyen negativamente en el ambiente laboral y contribuyen a que las metas y objetivos organizacionales no se puedan lograr.

En el sector de sanidad, donde existen cantidad de empleados suelen estar tan ocupados atendiendo las necesidades de los pacientes, compañeros y autoridades, lo que los lleva a abandonar por completo la salud física y es posible que en cierto grado la salud mental, por lo que tiende a repercutir notablemente en la manera en que se desenvuelvan ante cualquier circunstancia de su ambiente laboral y personal.

1.6 Sintomatología del Síndrome de Burnout

Mingote y Pérez (2007) define que el síndrome de burnout se caracteriza principalmente por un conjunto de síntomas que amenazan la pérdida de control personal cuando estos se hacen presenten, señalando los principales:

a) Manifestaciones mentales

Sentimientos de vacío, agotamiento, fracaso, impotencia, baja autoestima y pobre realización personal. Asimismo es frecuente apreciar nerviosismo, inquietud, dificultad de concentración, olvido, tendencia depresiva y una baja tolerancia a la frustración, con comportamiento paranoide y/o agresivo hacia los enfermos, los compañeros y la propia familia.

b) Manifestaciones físicas

Se han descrito numerosos síntomas: cefaleas, insomnio, algias osteomusculares, alteraciones gastrointestinales y taquicardia.

c) Manifestaciones conductuales

Predominio de conductas adictivas y evitativas (de escape): consumo aumentado de café, té, tabaco, alcohol, fármacos y drogas ilegales, absentismo laboral, bajo rendimiento personal, distanciamiento afectivo de los enfermos y compañeros, frecuentes conflictos interpersonales en el ámbito del trabajo y dentro de la propia familia.

1.7 Alternativas de intervención psicosocial

Sánchez y López (2010) argumentan que burnout no es un problema psicológico (individual), en consecuencia, la intervención, entendida de manera muy amplia como la organización de los servicios asistenciales y la participación en acciones concretas que

contribuyan a la superación de las consecuencias del problema y a la búsqueda de estrategias de prevención tendría que ser psicosocial.

Las estrategias de intervención psicosocial pueden clasificarse en cuatro grandes grupos:

a) A nivel de la organización

Los que trabajan con individuos o grupos para ayudarles a desarrollar estrategias de afrontamiento y/o capacidades que les permitan manejar mejor los estresores del trabajo, al nivel del análisis y crítica de los factores sociales que producen los "malestares" que atienden los profesionales de la salud y los servicios sociales y, más recientemente al nivel de la promoción del bienestar en el trabajo.

b) Al nivel de los individuos o grupos

Son relevantes las estrategias de desarrollo de las habilidades sociales y/o estilos de afrontamiento; desarrollo de estrategias para mejorar la percepción de apoyo social, la comunicación entre el personal, la generación de grupos de trabajo, entre otros. Estas estrategias tratan de fortalecer a los participantes para afrontar el desgaste laboral sin caer en procesos de despersonalización.

c) Al nivel de la promoción de bienestar en el trabajo

Son relevantes la satisfacción laboral, la promoción de compromiso con la tarea o el grupo de trabajo, la promoción de estilos de vida saludables, la adecuada valoración de la contribución personal.

d) Nivel del análisis o crítica de las condiciones:

Las condiciones laborales de los trabajadores en general y de los trabajadores de los servicios sociales en particular, la organización de los servicios de salud, entre otros.

Se procederá a identificar algunas de las estrategias de afrontamiento que existen y que se pueden poner en práctica para contrarrestar el padecimiento del Síndrome de Burnout.

Por su parte, Feldman (2006) establece otras formas cómo enfrentar el Burnout que las divide en:

a) Mecanismos de Defensa

Son reacciones inconscientes que permitan que la persona tenga una sensación de control, al negar o distorsionar la naturaleza de la problemática por la cual se ve afectada.

b) Aplanamiento afectivo

Es en sí otro tipo de mecanismo de defensa, en que la persona deja de experimentar emociones en lo absoluto. Es importante hacer mención de que los mecanismos de defensa no permiten afrontar el problema de forma correcta, ya que únicamente se hace evasión de la realidad.

c) Estrategias de Afrontamiento, se dividen en tres categorías que son: ¿

- **Afrontamiento enfocado en las emociones:** se intenta cambiar la forma en que la persona se siente y percibe el problema. Entre los ejemplos de

este tipo de afrontamiento se encuentran estrategias como la de aceptar la simpatía de las demás personas y ver el lado positivo de las situaciones.

- **Afrontamiento enfocado en los problemas:** busca modificar el problema estresante o la fuente de estrés. Las estrategias enfocadas en los problemas generan cambios en el comportamiento o en el desarrollo de un plan de acción.
- **Afrontamiento por evitación:** la persona anticipa lo que anhela para reducir el estrés, o utiliza canales de escape más directos, como el consumo de alcohol, fármacos y alimentos en exceso. De cualquier forma, el afrontamiento por evitación suele posponer el enfrentamiento con una situación estresante, y con frecuencia la empeora.

A su vez, Urbano (s.f), recomienda algunas acciones que se pueden realizar si la persona padece del Síndrome de Burnout.

- Es conveniente que la persona entienda, que para atender a alguien más, debe estar en plena facultad de condiciones.
- Se debe procurar realizar un ritmo de trabajo que no sea excesivo, respetando las pausas de comida y descansos.
- Cuando se experimente mucha tensión, procurar hacer una pausa para obtener relajación, y después continuar con las actividades.
- Procurar decir “no”, cuando se intente adjudicar más tareas de las que le corresponden a la persona.
- Reforzar el trabajo en equipo y reforzar los aspectos positivos.

- Establecer fronteras entre el trabajo y vida privada, cuidar del ambiente familiar, realizar ejercicios y utilizar técnicas de relajación.
- Si se percata de no poder superar la situación, buscar ayuda profesional.

Por lo anterior, las acciones citadas buscan reducir la respuesta emocional a factores estresantes, brindando al individuo un mayor control sobre su puesto y ambiente de trabajo, aumentando la satisfacción y su bienestar personal.

1.7.1 Medidas de prevención de Burnout

Según la guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo (2009), las medidas para prevenir el Burnout, se pueden encuadrar, de forma orientativa, en tres niveles distintos de actuación, no obstante, todas las acciones preventivas deben ser implementadas por la organización, las cuales son:

Nivel Organizativo

- Realizar la identificación y evaluación de riesgos psicosociales, modificando aquellas condiciones específicas y antecedentes que promueven la aparición del Burnout.
- Promover el trabajo en equipo.
- Disponer de oportunidad para la formación continua y desarrollo del trabajo
- Aumentar el grado de autonomía y control del trabajo, descentralizando la toma de decisiones.

- Disponer del análisis y la definición de los puestos de trabajo, evitando conflictos de roles.
- Establecer líneas claras de autoridad y responsabilidad.
- Regular las demandas en lo referente a la carga de trabajo, adecuarla.
- Mejorar las redes de comunicación y promover la participación en la organización.
- Fomentar la colaboración y la no competitividad en la organización.
- Fomentar la flexibilidad horaria.
- Favorecer y establecer planes de promoción transparentes e informar de los mismos.
- Promover la seguridad en el empleo.
- Establecer asistencia por parte de personal especializado.
- Facilitar a los trabajadores/as los recursos adecuados para conseguir los objetivos de trabajo.

Nivel Interpersonal

- Es preciso fortalecer los vínculos sociales entre los trabajadores, favorecer el trabajo en grupo y evitar el aislamiento. Formarles en estrategias de colaboración y cooperación grupal.
- Promover y planificar el apoyo social en el grupo.
- Entrenamiento en habilidades sociales.
- Es preciso establecer sistemas democráticos-participativos en el trabajo

Nivel Individual

- Realizar una orientación profesional al inicio del trabajo.
- Tener en cuenta la diversificación de las tareas y la rotación de las mismas.
- Poner en práctica programas de formación continua y reciclaje.
- Mejorar los recursos de resistencia y proteger a la persona para afrontar las situaciones estresantes.
- Formar en la identificación, discriminación y resolución de problemas.
- Entrenar en el manejo de la ansiedad y el estrés en situaciones inevitables de relación con el usuario.
- Implementar cambios de ambiente de trabajo.
- Entrenamiento en el manejo de la distancia emocional con el usuario, manteniendo un equilibrio entre la sobre implicación y la indiferencia.
- Establecer programas de supervisión profesional individual.

1.8 Burnout en el personal de enfermería

García, M. (2007) define que la función singular de la enfermera es asistir al individuo, sano o enfermo, en la realización de las actividades que contribuyan a la conservación de la salud o a la recuperación que el paciente. Estos profesionales están dirigidos a servir a la persona dándole el apoyo que necesita para superar la falta de salud, de conocimientos y así, poder llegar a ser una persona sana y productiva, por lo que debe tener completo conocimiento de las necesidades físicas, psicológicas, sociales y espirituales del paciente, así como de las manifestaciones de emotividad y de cómo influye la enfermedad en éste.

Las profesionales pertenecientes al área de salud son altamente vulnerables a padecer Síndrome de Burnout, ya que constantemente deben prepararse para estar a la vanguardia en los avances de la medicina, estudian constantemente y atienden pacientes diariamente con diferentes problemas de salud, lo que hace que lleven un peso constante, además de las jornadas corridas como lo son los turnos en los que prácticamente pasan las noche en vela en espera de emergencias. Su profesión les exige más allá de lo que su cuerpo puede soportar al estar de pie largas horas por lo que su salud física y emocional debe ser óptima.

Por lo que Cruz (2013) menciona que “hay que tener en cuenta que en determinados sectores del área de salud sufren más desgaste laboral, por las mismas condiciones de trabajo en diferentes puestos, porque cuando existe más interacción e implicación con el paciente, mayor será el riesgo de padecer burnout”. (pág. 113).

Así mismo el autor señala que los principales factores de estrés son: “jornadas largas y rotativas, ya que tienen que cubrir las 24 horas (el trabajo a turnos es uno de los mayores estresores en el sector sanitario), sobrecarga del número de pacientes, pocos recursos, mala organización, poco reconocimiento social y retribuciones bajas”. (pág.114).

Por tal motivo, el síndrome de burnout es muy frecuente en el personal del área de salud, primordialmente en el personal de enfermería, objeto de estudio, que son el colectivo que más expuesto se encuentra a sufrir este desgaste. Son profesionales que mayor contacto tienen con el paciente, personas que demandan asistencia sanitaria, pero que también va a requerir de apoyo emocional en determinados momentos, lo que afecta los procesos del desgaste físico y emocional.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad, el Síndrome de Burnout (Desgaste Laboral) es un tema que ha surgido y ha tomado mayor relevancia con el paso del tiempo, se ha convertido en una clara amenaza para el ser humano, principalmente para los profesionales de la salud; el desgaste laboral se intensifica cuando hay contacto directo con otras personas, tal es el caso de los profesionales de enfermería, ejercida fundamentalmente por mujeres, donde en la actualidad enfrentan situaciones muy complejas, así mismo son las encargadas de velar por la salud y bienestar de los pacientes, de ellas dependen numerosas funciones a realizar, donde se ven inmersas a altas exigencias, enfrentándose a grandes factores estresantes, los cuales conducen a efectos negativos.

El personal de enfermería hoy en día tiene que estar capacitado para poder trabajar bajo presión, sin embargo, a medida que pasa el tiempo, los turnos que realizan provocan un constante cansancio, haciendo que el funcionamiento en las diferentes áreas en las que se desarrollen sea ineficiente y aunque posteriormente tengan horas de esparcimiento, no es suficiente para recobrar el desgaste físico y emocional.

La importancia del desgaste laboral en estas profesionales de la salud es relevante, puesto que se encuentran en contacto directo con grandes cantidades de pacientes, con distintas enfermedades y con diversas problemáticas, que requieren de cuidados intensivos o de alta complejidad, por lo que los distintos factores condicionan y propician el síndrome de burnout (desgaste laboral); trayendo consecuencias directas, tales como: bajo rendimiento en las actividades cotidianas, falta de energía debido al constante cansancio, falta de motivación, falta de resultados favorecedores, insatisfacción en condiciones laborales, entre otros. Lo expuesto

anteriormente repercute en la profesional a la aparición de actitudes negativas hacia las personas con las que trabaja y a su propio rol.

Por lo tanto, el Síndrome de Burnout hace que las personas presenten uno o diversos factores, como los que podrían ser el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal, afectando al individuo en el rendimiento laboral, provocando un desequilibrio en su bienestar físico y psicológico.

Por todo lo anterior, es importante realizar esta investigación, tomando en cuenta la realidad de estas profesionales de la salud, y así identificar el desgaste emocional que poseen. Así mismo, que la institución tenga conocimientos de los resultados que se obtengan con el propósito de ayudar a su personal y por ende mejorar el servicio a la población.

Debido a lo mencionado, surge la importancia de detectar el nivel de Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del Hospital Regional de Huehuetenango, por lo que se plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es el nivel de Síndrome de Burnout que presenta el personal de enfermería del Hospital Regional de Huehuetenango?

2.1 Objetivos

2.1.1 Objetivo general:

- Determinar los niveles de Síndrome de Burnout (Desgaste Laboral) en el personal de enfermería del Hospital Regional de Huehuetenango.

2.1.2 Objetivos específicos:

- Identificar el nivel de Cansancio Emocional en el personal de enfermería del Hospital Regional de Huehuetenango.
- Identificar el nivel de Despersonalización en el personal de enfermería del Hospital Regional de Huehuetenango.
- Identificar el nivel de Realización Personal en el personal de enfermería del Hospital Regional de Huehuetenango.
- Identificar r los niveles de Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal según la edad y estado civil del personal de enfermería del Hospital Regional de Huehuetenango.

2.2 Variable de Estudio:

- Síndrome de Burnout (Desgaste Laboral)

2.3 Definición de elemento de estudio

2.3.1 Definición conceptual

- **Síndrome de Burnout (Desgaste Laboral):** Mingote citado por Perea y Bouché (2004), define al Síndrome de Burnout como una consecuencia de un fracaso adaptativo individual por desgaste y agotamiento de los recursos psicológicos para el afrontamiento de las demandas del rol ocupacional en relación directa con personas.

2.3.2 Definición operacional

- **Síndrome de Burnout (Desgaste Laboral):** para este estudio se considerará al Síndrome de Burnout, como el conjunto de factores que influyen de manera negativa en el funcionamiento continuo del personal de enfermería del Hospital Regional de Huehuetenango. Se medirá por medio del Inventario de Burnout de Maslach (MBI) los siguientes indicadores: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo.

2.4 Alcances y Límites

La presente investigación tendrá el alcance de identificar el nivel de Síndrome de Burnout (Desgaste Laboral) que poseen el personal de enfermería del Hospital Regional de Huehuetenango. Los resultados de este estudio serán únicamente válidos para el personal de enfermería de esta institución.

Para efectos de esta investigación se abarco únicamente la población de género femenino, por razones como las de doble carga de trabajo, que conlleva la habilidad profesional y la tarea familiar, así como otras elecciones que prolongan el rol de la mujer.

Asimismo, la investigación realizada no se le dará seguimiento a los resultados, sino que solamente se darán a conocer para el análisis y discusión correspondientes al presente estudio. En ese sentido los resultados podrán ser generalizados únicamente a muestras similares.

2.5 Aportes

La presente investigación pretende que sea utilizada como un instrumento de información sobre el desgaste laboral del personal de enfermería del Hospital Regional de Huehuetenango y que sea una apertura al conocimiento de los superiores para proponer alternativas de solución al fenómeno estudiado.

Asimismo será de beneficio para la carrera de Psicología Industrial/Organizacional, puesto que aporta información indispensable acerca de un tema que actualmente es uno de los daños de carácter psicosocial más importantes y trascendentes en el ámbito laboral, tanto en los profesionales de enfermería, como en los demás profesionales que se encuentran en constante contacto con personas.

Para la Universidad Rafael Landívar será un antecedente de estudio a profesionales de las distintas facultades, brindará a través de los resultados que proporcione la investigación, una información valiosa para sus futuras investigaciones.

Para el investigador es una experiencia que le permitirá poseer conocimientos en el desarrollo y aplicación del contexto de investigación.

A distintos profesionales que trabajan en contacto directo con otras personas, ya que cualquiera puede presentar este problema y esta información acerca de este elemento de estudio, será un apoyo para su práctica laboral.

III. MÉTODO

3.1 Sujetos

Para el presente estudio se utilizó una muestra conformada por 50 enfermeras, de género femenino, comprendidas entre las edades de 20 a 54 años de edad, de diferente estado civil y distinto tiempo de antigüedad laboral. Las cuales laboran en las distintas áreas del Hospital Regional de Huehuetenango.

3.2 Instrumento

Para la evaluación y medición del elemento de esta investigación, Síndrome de Burnout se utilizará y aplicara el test de Maslach Burnout Inventory. Dicho instrumento fue elaborado por Cristina Maslach. Su principal objetivo es medir el desgaste profesional con una escala tipo Likert.

El inventario Maslach se realiza en 10 a 15 minutos. Está constituido por 22 ítems que se valoran sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes. El sujeto valora mediante un rango de 6 adjetivos que van de “nunca” a “diariamente”, con qué frecuencia experimenta cada una de las situaciones descritas en los ítems.

0 = Nunca

1 = Una vez al año

2 = Una vez al mes

3 = Más de una vez al mes

4 = Una vez a la semana

5 = Varias veces a la semana

6 = Diariamente }

Mide 3 aspectos fundamentales para determinar el nivel de padecimiento del Síndrome de Burnout, los cuales son:

- **Escala de Cansancio Emocional (CE):** Las preguntas referentes al cansancio emocional son 9 ítems (1, 2, 3, 6, 8, 13, 16 y 20). El incremento de esta escala es una de las primeras claves para la aparición del síndrome. La puntuación máxima es de 54 puntos, y cuanto más alta sea la puntuación, mayor es el agotamiento emocional y el nivel de burnout experimentado por el individuo.

Nivel de Cansancio Emocional	
Bajo	0-25
Medio	26-48
Alto	49-54

- **Despersonalización (D):** la despersonalización está constituida por 5 ítems (5, 10, 11, 15 y 22). La puntuación máxima es de 30 puntos, una puntuación superior a 10, es indicativo de un alto nivel; intervalos de 6 a 9, corresponderán a puntuaciones intermedias y puntuaciones por debajo de 6 es igual a un nivel bajo. cuanto más alta sea la puntuación

obtenida, mayor es la despersonalización y el nivel de burnout experimentado por el individuo.

Nivel de Despersonalización	
Bajo	0-15
Medio	16-22
Alto	23-30

- **Realización personal (PA):** los 8 ítems referentes a la realización personal (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21). Con una puntuación máxima de 48 puntos. La puntuación es inversamente proporcional, es decir, que a mayor puntuación, menor incidencia del síndrome. Si el profesional obtiene una puntuación baja en esta sub-escala, es que tiene una tendencia a autoevaluarse de forma negativa.

Nivel Realización Personal	
Bajo	0-20
Medio	21-36
Alto	37-48

3.3 Procedimiento

- Se seleccionó el tema de investigación y los sujetos correctos con base a lo que se quiso estudiar y analizar.
- Se buscó información sobre el tema de investigación, en libros, tesis, revistas, páginas de internet para la fundamentación teórica.

- Seguidamente, se determinó el tipo de empresa adecuada para la ejecución de la
- investigación.
- Posteriormente, se seleccionó el instrumento adecuado para la muestra en el personal de enfermería del Hospital Regional de Huehuetenango.
- Se realizó la evaluación de factibilidad del tema.
- Se aprobó el tema a investigar y desarrollar.
- Se procedió con la investigación de los antecedentes sobre la variable (Síndrome de Burnout) y se tomaron en cuenta estudios anteriores enfocados al tema.
- Se estudió la fundamentación teórica obtenida para un lineamiento adecuado y ejecución de manera correcta en el proceso de investigación
- Se desarrolló el marco teórico como base a la bibliografía existente.
- Se procedió a realizar el Planteamiento del problema.
- Se definió el objetivo general y los específicos del estudio, así como los alcances y los límites del estudio.
- Se procedió a realizar el trabajo de campo con la aplicación del instrumento a los sujetos de estudio.
- Se calificó y se realizó la tabulación de los datos obtenidos del instrumento de Burnout.
- Seguidamente, se realizaron los cuadros y graficas estadísticas en donde se explica claramente los resultados obtenidos.
- Se analizaron y discutieron los resultados obtenidos del estudio realizado.
- Se procedió a elaborar las conclusiones y recomendaciones con base a los resultados obtenidos.

- Se detalló la bibliografía que fue utilizada en la investigación realizada.
- Se elaboraron los anexos con información complementaria.
- Finalmente, se elaboró el informe final de investigación.

3.4 Tipo de investigación, diseño y metodología estadística

La presente investigación es de tipo descriptiva, la cual está caracterizada por describir tendencias de una población, contribuyendo de esta forma al conocimiento sobre factores relevantes para la sociedad actual. Como lo menciona Hernández, Fernández y Baptista (2006) “los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos, aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar”. (pág. 102).

El diseño y metodología estadística es de tipo descriptiva, la cual se enfoca en recolectar, analizar e interpretar los resultados obtenidos por medio de una tabulación de datos que proporcionara la información necesaria de manera ordenada y según la importancia requerida, para ello, se utilizaran tablas, porcentajes, gráficas, esquemas y cuadros en donde se interpretaran cada resultado relevante de dicho estudio.

IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

La presente investigación se enfocó en determinar los niveles de Síndrome de Burnout (Desgaste Laboral) en el personal de enfermería del Hospital Regional de Huehuetenango, por lo que se contó con una muestra constituida por 50 sujetos de género femenino, comprendidas entre de edades de 20 a 54 años de edad.

A continuación se dan a conocer los resultados obtenidos con base al test psicométrico Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI), el cual fue aplicado a muestra anteriormente mencionada, por lo que de acuerdo a la recolección de datos que se obtuvieron en los tres niveles de cada sub-escala se presentan los siguientes resultados.

RESULTADOS ESTADÍSTICOS CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY

Cuadro No.1

	<i>CE</i>	<i>D</i>	<i>RP</i>
Media	34.0	16.2	21.8
Error típico	1.0	0.5	0.9
Mediana	33.0	16.0	22.0
Moda	34.0	16.0	22.0
Desviación estándar	6.8	3.9	6.3
Varianza de la muestra	46.8	15.0	39.6
Coefficiente de asimetría	0.7	0.3	0.2
Rango	32.0	17.0	24.0
Mínimo	21.0	9.0	11.0
Máximo	53.0	26.0	35.0

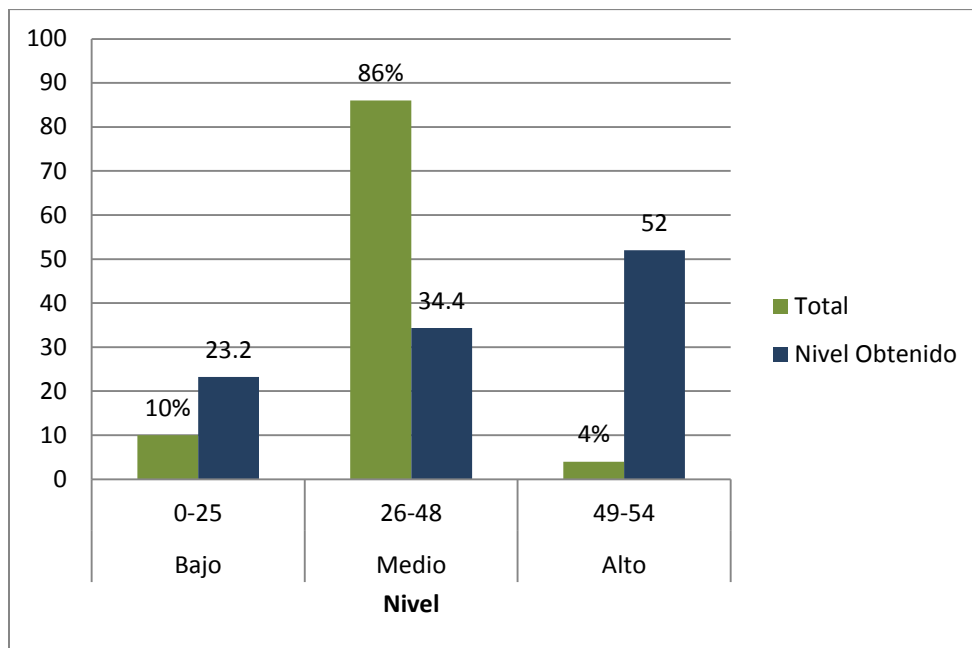
De acuerdo a los resultados obtenidos en el cuadro anterior, se muestra que las medidas de tendencia central de las tres subescalas del instrumento utilizado para el estudio, el cansancio emocional se establece una media de 34.0, en despersonalización 16.2 y en realización personal un 21.8, su desviación estándar en cansancio emocional es de 6.8, la despersonalización es de 3.9, y la realización personal es de 6.3, por lo que se determinó que la muestra evaluada se encuentra entre los niveles medios, lo que manifiesta la existencia de Burnout.

NIVEL GENERAL DE CANSANCIO EMOCIONAL

Cuadro No.2

Nivel	Rangos según la escala de Maslach	Nivel Obtenido	Total de sujetos (50)	Porcentaje 100%
Bajo	0-25	23.2	5	10%
Medio	26-48	34.4	43	86%
Alto	49-54	52	2	4%

Gráfica No. 1. Nivel de Cansancio Emocional



Fuente: Cuadro No.2

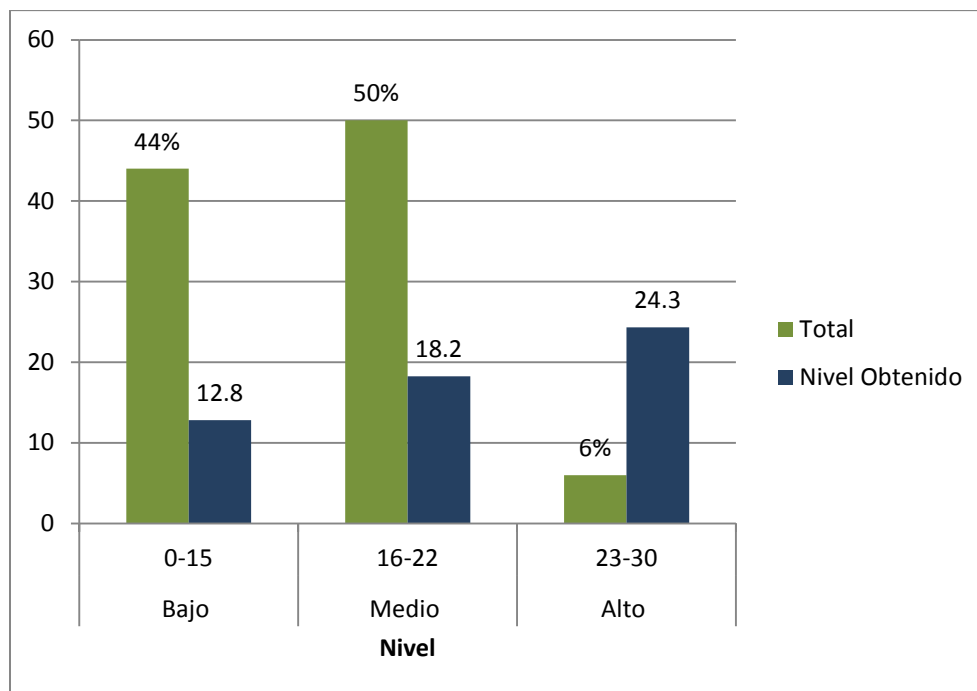
En la presente gráfica, se observa que la mayor parte de la muestra evaluada manifestaron un cansancio emocional medio, por lo que se mantienen en un nivel promedio de 34.4 en el rango de 26-48, que según Maslach, hay días en los que se encuentran agotadas, pero con la capacidad de poder recuperarse, el 10% se halló en un nivel bajo de 23.2 en el rango de 0-25, donde presentan el síndrome de forma muy leve. Y únicamente el 4% de la muestra obtuvo un nivel alto de 52 en los rangos de 49-54, demostrando por completo el cansancio emocional en el que se encuentran.

NIVEL GENERAL DE DESPERSONALIZACIÓN

Cuadro No. 3

Nivel	Rangos según la escala de Maslach	Nivel Obtenido	Total de sujetos (50)	Porcentaje 100%
Bajo	0-15	12.8	22	44%
Medio	16-22	18.2	25	50%
Alto	23-30	24.3	3	6%

Gráfica No. 2. Nivel de Despersonalización



Fuente: Cuadro No.3

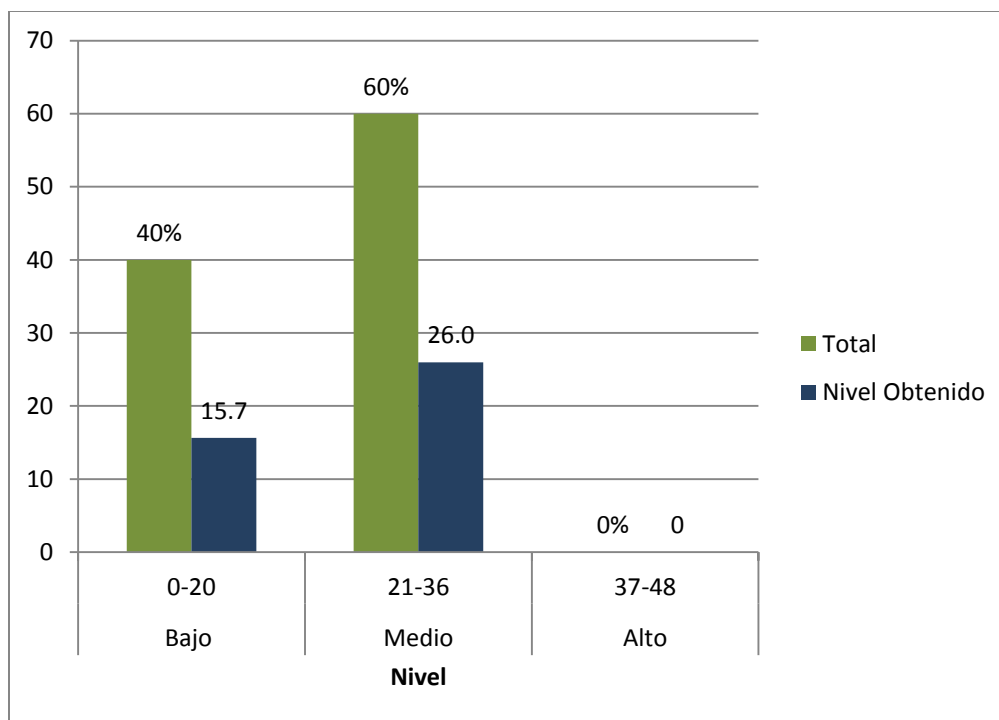
En la gráfica se puede observar que según el 50% de la muestra evaluada manifestaron un nivel de 18.2 en el rango de 16-22, en la subescala de despersonalización, donde según Maslach, se sienten apropiadas para el puesto de trabajo, el 44% se encontró en un nivel bajo de 12.8 en el rango de 0-15, por lo que se encuentran satisfechas con su trabajo, y solamente el 6% se halló en niveles altos con un 24.3 en los rangos de 23-30, demostrando así que se sienten insatisfechas con el trabajo y se consideran inapropiadas para el puesto que desempeñan.

NIVEL GENERAL DE REALIZACIÓN PERSONAL

Cuadro No. 4

Nivel	Rangos según la escala de Maslach	Nivel Obtenido	Total de sujetos (50)	Porcentaje 100%
Bajo	0-20	15.7	20	40%
Medio	21-36	26.0	30	60%
Alto	37-48	0	0	0%

Gráfica No. 3. Nivel de Realización Personal



Fuente: Cuadro No.4

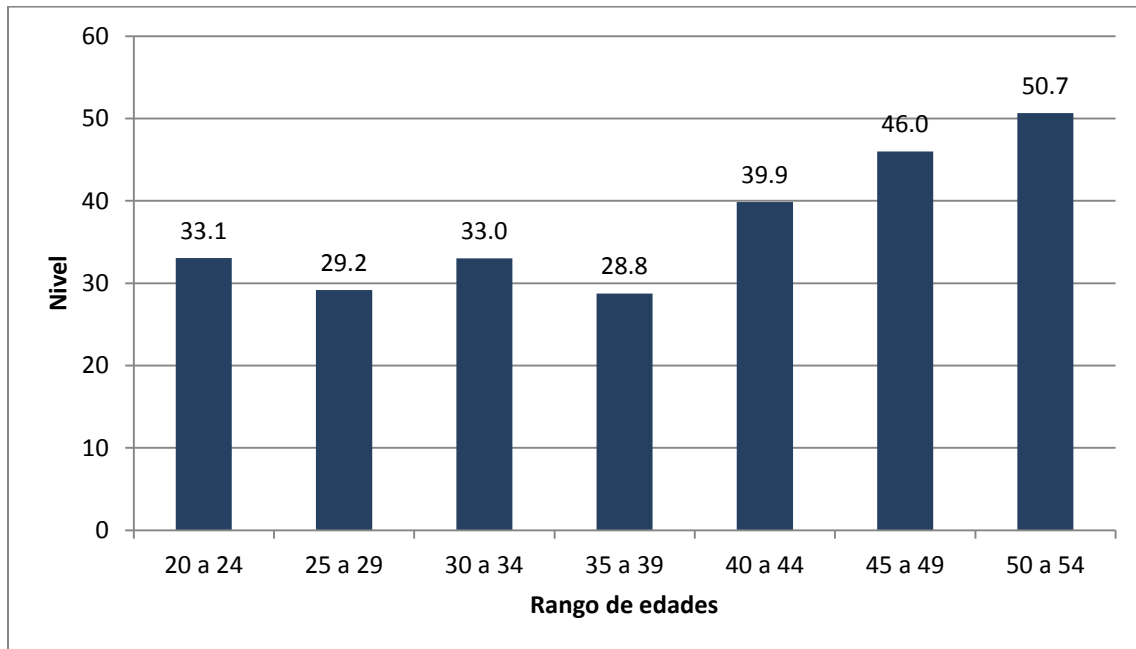
En dicha gráfica se puede observar que el 60% de la muestra evaluada presentaron un 26.0 de nivel promedio, por lo que se hallan en un nivel medio, en los rangos de 21-36, en la subescala de realización personal, por lo que según Maslach, son personas que se sienten bien con lo que hacen en su puesto de trabajo, pero les gustaría cumplir otras metas y el 40% obtuvo un 15.7 de promedio, hallándose en un nivel bajo, en los rangos de 0-20. Con estos resultados es importante mencionar que del 100% de la muestra, ninguno se encontró en altos niveles.

NIVEL DE CANSANCIO EMOCIONAL POR EDADES

Cuadro No. 5

Rango de edades	20 a 24	25 a 29	30 a 34	35 a 39	40 a 44	45 a 49	50 a 54
Promedio Obtenido	33.1	29.2	33.0	28.8	39.9	46.0	50.7
Nivel	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Alto

Gráfica No. 4. Cansancio Emocional por Edades



Fuente: Cuadro No.5

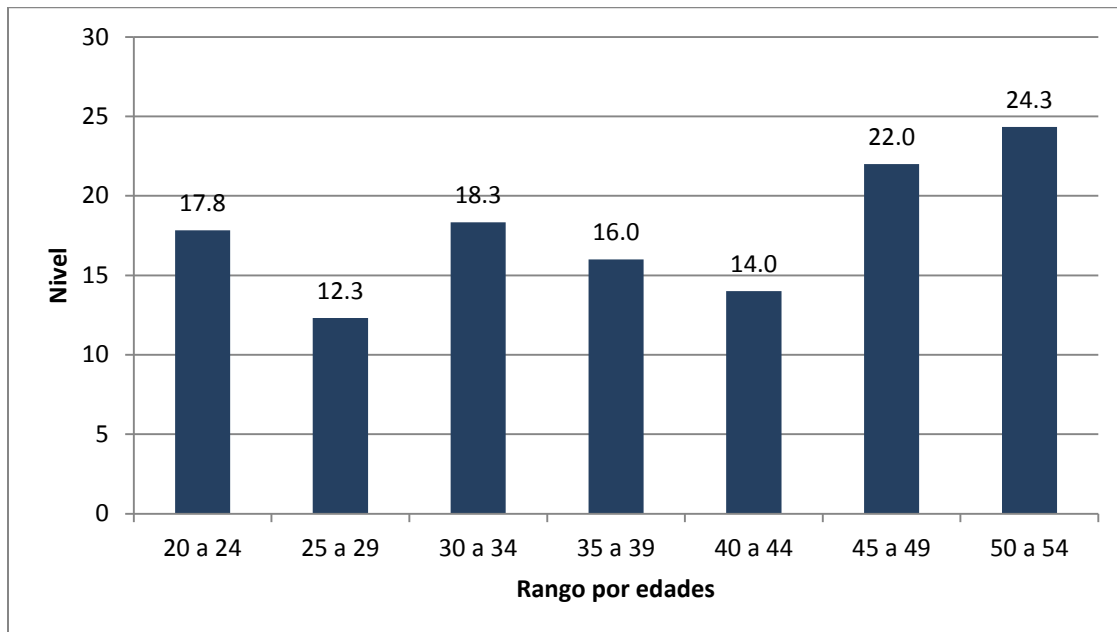
De acuerdo a la gráfica se puede apreciar un ascenso de cansancio emocional, a partir de los 40 años de edad de la muestra evaluada, donde los rangos de 40 a 44 años presentaron un nivel medio de 39.9, en los rangos de 45 a 49 años de edad manifestaron un nivel medio de 46.0 y en los rangos de 50 a 54 años de edad revelaron un nivel alto de 50.7, en tanto, las otras edades donde no hay una diferencia bien definida, los rangos de 20 a 24 años de edad manifestaron un nivel medio de 33.1, en los rangos de 25 a 29 años se reconoció un nivel medio de 29.2, en los rangos de 30 a 34 años se apreció un nivel medio de 33.0, y dentro de los rangos de 35 a 39 años su nivel es de 28.8, con los resultados se da a conocer que la edad es un factor influyente en el cansancio emocional.

NIVEL DE DESPERSONALIZACIÓN POR EDADES

Cuadro No. 6

Rango de edades	20 a 24	25 a 29	30 a 34	35 a 39	40 a 44	45 a 49	50 a 54
Promedio Obtenido	17.8	12.3	18.3	16.0	14.0	22.0	24.3
Nivel	Medio	Bajo	Medio	Medio	Bajo	Medio	Alto

Gráfica No. 5. Despersonalización por Edades



Fuente: Cuadro No.6

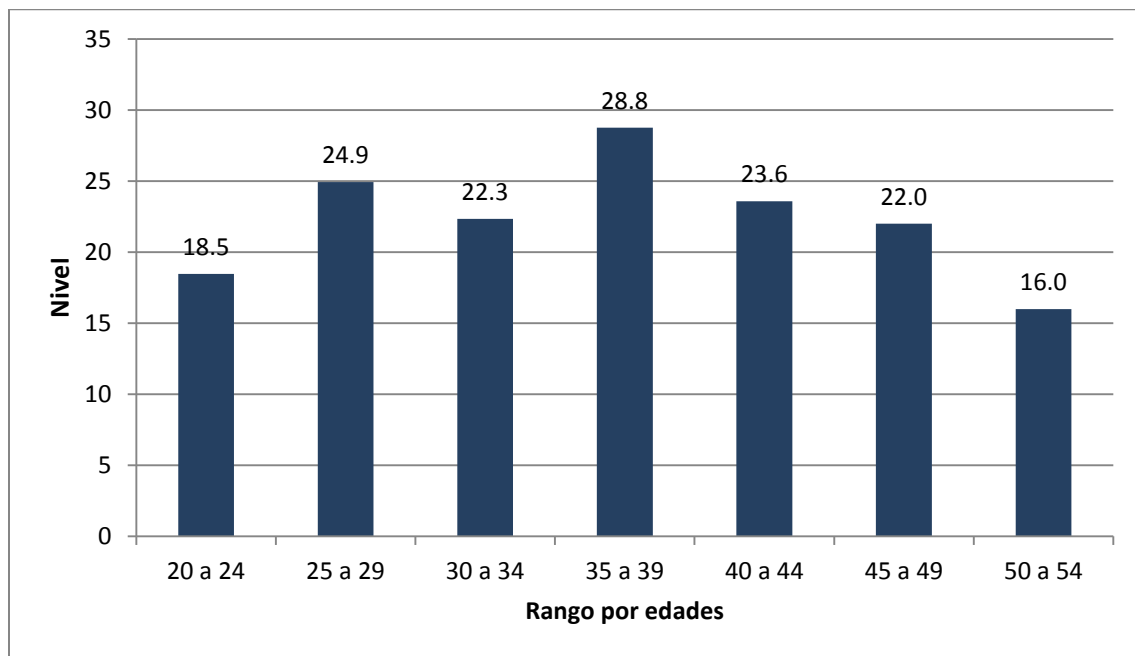
En la presente grafica se puede analizar los resultados obtenidos por edades en la subescala de despersonalización, por lo que a partir de los 30 años de edad, se observó un descenso en el nivel, como se aprecia en los rangos de 30 a 34 años con un nivel promedio de 18.3, en tanto que los rangos de 35 a 39 años el nivel es de 16.0, dentro de los rangos de 40 a 44 años presentan un nivel de 14.0, luego en los rangos de 45 a 49 años de edad empieza el ascenso de despersonalización, ya que se encontró un nivel de 22.0, y el rango de 50 a 54 años de edad que se halló en un nivel alto de 24.3. En contraste con el rango edad de 25 a 29 años donde se reconoció un nivel de 12.3, y el rango de 20 a 24 años de edad mostraron un nivel de 17.8, lo que indicó que la mayor parte del rango de edades manifiestan niveles medios y bajos de despersonalización.

NIVEL DE REALIZACIÓN PERSONAL POR EDADES

Cuadro No. 7

Rango de edades	20 a 24	25 a 29	30 a 34	35 a 39	40 a 44	45 a 49	50 a 54
Promedio Obtenido	18.5	24.9	22.3	28.8	23.6	22.0	16.0
Nivel	Bajo	Medio	Medio	Medio	Medio	Bajo	Bajo

Gráfica No. 6. Realización Personal por Edades



Fuente: Cuadro No.7

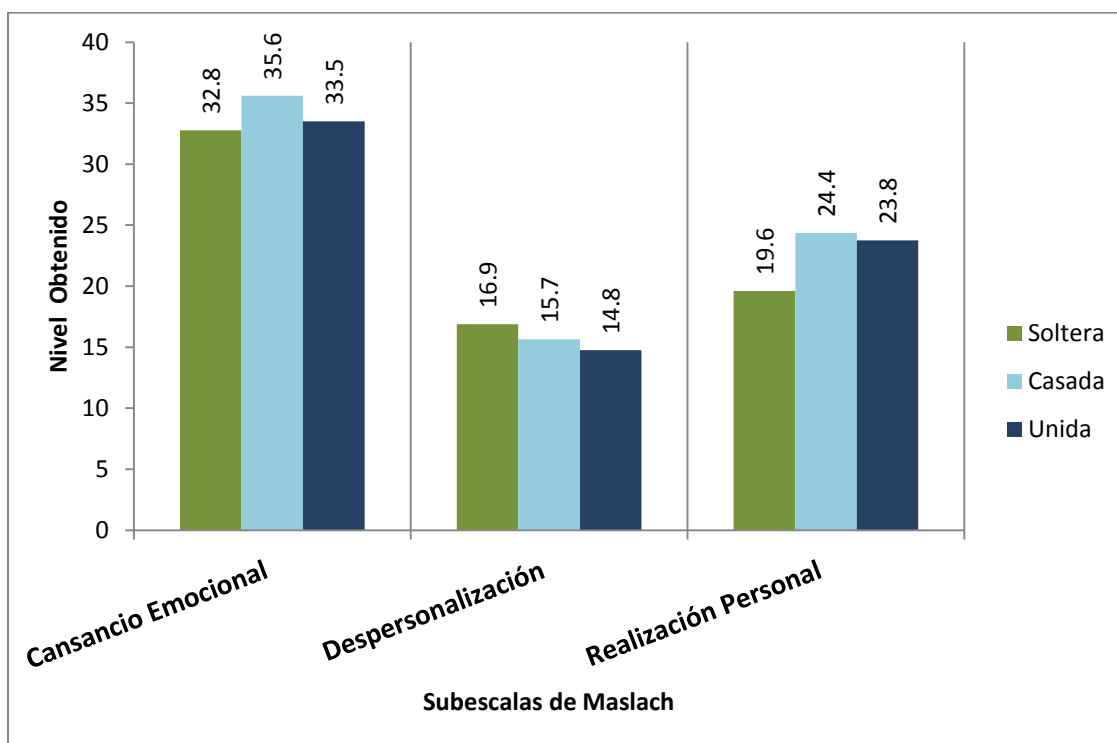
De acuerdo a la gráfica se puede apreciar que a partir de los 35 años de edad en la muestra evaluada, hay un descenso en el nivel de realización personal, en los rangos de 35 a 39 años su nivel es de 28.8, dentro de los rangos de 40 a 44 años presentaron un nivel de 23.6, en los rangos de 45 a 49 años de edad se encontraron en un nivel de 22.0 y en los rangos de 50 a 54 años de edad muestra un nivel de 16.0, y en los primeros rangos de edad el de 20 a 24 años revelaron un nivel promedio de 18.5, en los rangos de 25 a 29 años se apreció un nivel de 24.9, en los rangos de 30 a 34 años se reconoció un nivel de 22.3, por lo que se puede apreciar que a mayor edad, disminuye la realización personal por parte del sujeto.

NIVEL DE LAS 3 SUB-ESCALAS DE MASLACH SEGÚN EL ESTADO CIVIL

Cuadro No. 8

	Cansancio Emocional	Despersonalización	Realización Personal
Solteras	32.8	16.9	19.6
Casadas	35.6	15.7	24.4
Unidas	33.5	14.8	23.8

Gráfica No. 7. Sub-escalas de Maslach por Estado Civil



Fuente: Cuadro No.8

En dicha grafica se observa el estado civil de la muestra evaluada, en las tres subescalas, se halló un pequeño ascenso en casadas, en el cansancio emocional de 35.6, no así en la despersonalización, donde las solteras manifestaron una tendencia de 16.9, de igual manera en la realización personal, donde la puntuación más baja es de las solteras con un 19.6, demostrando así que la aparición de Burnout no depende del estado civil de los sujetos, ya que la diferencia en cada subescala de Maslach es mínima a nivel promedio.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Con el propósito de identificar los niveles de Burnout (desgaste laboral) en el personal de enfermería, se presentan a continuación el análisis y la discusión de los resultados obtenidos del trabajo de campo, por lo que han sido comparados con los resultados obtenidos en estudios anteriores a nivel nacional e internacional, así como distintas teorías propuestas por varios autores que vinculan sus investigaciones al Síndrome de Burnout.

El estudio se realizó en el Hospital Regional de Huehuetenango, abarcando una muestra de 50 sujetos, los cuales fueron evaluados con el test Cuestionario Maslach Burnout Inventory que mide el desgaste laboral. Es indispensable mencionar la importancia que tiene el desgaste laboral, el cual tiene gran impacto en la vida de las personas en la actualidad, debido a esto surge como resultado de distintos estímulos, circunstancias y factores, en el personal sanitario, principalmente con el personal de enfermería, por lo que Landy y Conte (2005) plantean al Síndrome de Burnout como la consecuencia psicológica derivada por el estrés laboral crónico, donde se considera la aparición con características más definidas en profesionales y trabajadores dedicados a las labores de servicio de salud o trabajo asistencial.

Burnout es el resultado de una relación entre el sujeto y el entorno, que desencadenan efectos negativos en el cansancio emocional y despersonalización y falta de realización personal que lleva a un desequilibrio entre las demandas a las que enfrenta el personal de enfermería debido a las fuertes presiones laborales. Dentro de los resultados obtenidos se encontró la presencia de Síndrome de Burnout en las profesionales. En la mayoría, la muestra presenta niveles medios y altos en la subescala de cansancio emocional y despersonalización y ningún nivel alto en la subescala de realización personal, lo cual se considera que debido a las diferentes funciones que realizan se encuentran en un desgaste físico y mental.

Haciendo una comparación con los resultados de Figueroa (2013) donde determinó la incidencia del Síndrome de Burnout en los y las enfermeras del área de emergencia del Hospital Regional de Escuintla, la mayoría de sujetos del estudio se encontraban en un riesgo latente a padecer niveles críticos y altos de desgaste laboral, los datos presentados anteriormente indican que en ambos estudios, el personal de enfermería se ven expuesto al desarrollo de Burnout debido a las diferentes circunstancias en las que desempeñan las labores como lo son, los sectores de salud pública, los cuales trabajan directamente con personas, tal como lo mencionan Mingote y Pérez (2007) donde señalan que el Síndrome de Burnout se asocia con sobrecarga de trabajo, conflicto de rol (ambigüedad), falta de participación, ausencia de control, trabajo clínico, especialidades médicas con predominio de enfermos crónicos, graves, oncológicos y terminales.

En la investigación se determinaron 3 subescalas para medir los niveles de Burnout, la primera es la de cansancio emocional, según Busqued (2008) surge precisamente como consecuencia de la disminución de los recursos emocionales del profesional para enfrentarse con los retos que la labor le plantea, y se concreta en una continua y creciente fatiga en los niveles físico, mental y emocional que corresponde con la cantidad de trabajo efectuado, además de irritabilidad, malhumor e insatisfacción laboral. Dentro de los resultados obtenidos se encontró que el 86% de la muestra se halla en un nivel medio de 34.4 con ello indicando que presentan cierto nivel de cansancio y el 4% manifestaron presentar un nivel promedio de 52 demostrando por completo el síndrome, estado de alarma y poca productividad laboral según Maslach, por lo que el encontrarse en esos niveles en la subescala es la manifestación más evidente de Burnout.

Lo expuesto anteriormente, coincide con los resultados de la investigación realizada por Oramas (2013) en donde el cansancio emocional presentado en el personal docente de las escuelas de enseñanza, el 64.4% obtuvo una nivel de 33.05 siendo la subescala sobresaliente y el

elemento central del síndrome, donde se caracteriza porque el individuo tiende a producir bajos niveles de energía o recursos emocionales propios, debido a las altas exigencias en la labor tanto funcionales como interpersonales, tal como lo menciona Cruz (2013) el riesgo de Burnout viene determinado por la calidad de las relaciones interpersonales de mayor o menor frecuencia e intensidad, que se dan en el ámbito laboral y personal, pero, estas relaciones y la calidad se ven influidas por muchos factores y por las condiciones de trabajo en que se desarrollan en la labor, dando lugar a Burnout.

En la subescala de despersonalización, Bosqued (2008) indica que el individuo la toma como un mecanismo de defensa, donde desarrolla sentimientos y actitudes de cinismo porque ha estado implicándose mucho en las tareas y siente que, al haberse venido abajo no puede continuar haciéndolas con la misma intensidad. Así, el profesional decide inconscientemente crearse una barrera entre él y el usuario del servicio que presta como una forma de autoprotección, por lo que en los resultados del presente estudio se da a conocer que el 50% de los evaluados en despersonalización obtuvieron un nivel de 18.2, si bien los niveles no son tan elevados, pero lo que indica que los individuos se hacen cada vez más distantes de las actividades y responsabilidades. En contraparte, García (2008), en el personal de atención al cliente encontró que el 16% de la población se encuentra en el nivel medio de despersonalización, por lo que no es suficiente para diagnosticar Burnout, esta comparación indica que el desgaste puede presentarse de diferente forma en los puestos de trabajo, por lo que los estudios varían según el área en que desempeñan las labores, por lo que al diagnosticar Burnout se deben de encontrar altos puntajes en la subescala de cansancio emocional y despersonalización y bajos en realización personal.

Con respecto a la subescala de realización personal, Bosqued (2008) la describe como una sensación subjetiva que nace como consecuencia del cansancio emocional y la despersonalización, que crea en el individuo frustración, que lo lleva a evaluarse de manera negativa y merma la autoestima, de acuerdo a los resultados encontrados en el estudio, el 60% de la muestra evaluada obtuvo niveles medios, por lo que en la mayoría del personal, los rasgos de agotamiento físico, mental y emocional, son indicativos del Síndrome de Burnout. Del mismo modo García (2008) en cuyo caso los resultados de la investigación, un 61% manifestaron altos niveles de realización personal, indicando que el 66% del personal no alcanzan los valores necesarios para que se diagnostique la prevalencia del síndrome, sin embargo, a diferencia en el presente estudio se encontraron índices de la presencia de Burnout.

En la investigación se evaluaron 3 subescalas para medir los niveles de Burnout, lo cual dio a conocer el nivel de síndrome que manifiestan las enfermeras del Hospital Regional de Huehuetenango, donde el escala de cansancio emocional el 4% manifestaron niveles altos, el 86% de los evaluados resultaron con un nivel medio, y solamente el 10% presento niveles bajos, en la escala de despersonalización el 6% aparece con niveles altos, el 50% resultaron con un nivel medio, y el 44% puntuaron un nivel bajo, en la escala de realización personal el 60% de la muestra obtuvo un nivel medio y el 40% puntuaron un nivel bajo. De la misma manera evaluaron García y Petúz (2005), los cuales se plantearon como objetivo principal determinar la existencia del Síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital de Venezuela, donde encontraron que en la escala de Cansancio Emocional el 44.44% de la muestra se encontró en un nivel medio y el 55.56% se punteo un nivel bajo, en la escala de Despersonalización el 100% presentó niveles bajos, y en la escala de realización personal únicamente el 27.78% manifestaron niveles medios y el 72.22% niveles bajos. Lo

anterior demuestra que el Test de Síndrome de Burnout de Cristina Maslach es un instrumento eficaz para conocer el Desgaste Laboral de los trabajadores. Por la anterior, ciertos niveles trae consigo diversas implicaciones, sobre todo en la salud de quienes lo padece, tal como lo señalan Lyle, Miller y Dell (2010), éste es el estrés agotador que desgasta a las personas día tras día, destruye al cuerpo, la mente y la vida. Hace estragos mediante el desgaste a largo plazo.

En las diferencias de edades que se trabajaron para medir los niveles de Burnout, en la investigación se conoció que es un factor influyente para desarrollar un desgaste laboral en los sujetos, según las escalas de cansancio emocional y despersonalización los promedios se encuentran en medios y altos y ascienden según los rangos de edad, y en la escala de realización personal se encuentran bajos y medios. Otra diferencia notable en los resultados es que a partir de los 40 años de edad existe mayor predisposición al cansancio emocional, a diferencia de los resultados encontrados por Rosales (2010) donde determinó que la edad en el personal administrativo de la escuela de ciencias psicológicas no es predominante a desarrollar el síndrome, debido a que las personas cuentan con una realización personal aceptada por sí mismas y desarrollada en el puesto y área de acuerdo a sus intereses para el beneficio y desarrollo de la institución y también personal.

Por último con respecto al estado civil de la muestra objeto de estudio, no se encontraron resultados significativos en las 3 subescalas para diagnosticar Burnout, en la de cansancio emocional los tres estados civiles manifestaron un nivel medio, en la subescala de despersonalización puntuaron un nivel medio y en la subescala de realización personal obtuvieron un nivel medio, demostrando así que Burnout no depende del estado civil de las personas, a diferencia con García (2008) donde determinó que el estado civil se ha asociado el

síndrome con las personas casadas, debido a que presentaron mayor cansancio emocional y despersonalización y menor realización personal.

Con todos los resultados descritos anteriormente, se logra determinar la existencia del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería, con un nivel medio donde vale la pena tomar en cuenta las medidas preventivas, ya que el 90% presentan un cansancio emocional y el 56% despersonalización encontrándose en un nivel promedio, lo que significa que se están situación de riesgo y debe ser tomada en consideración.

VI. CONCLUSIONES

- Se reflejó por medio de los resultados obtenidos, que a partir de los 40 años de edad, la muestra manifestó medios y altos niveles en las subescala de cansancio emocional y despersonalización y medios en la subescala de realización personal, por lo que se concluye que a mayor edad, mayor predisposición a desarrollar burnout.
- El 86% de la muestra evaluada se encontró en un nivel medio, en la subescala de cansancio emocional, por lo tanto; se consideró que aunque se halló presente el síndrome de burnout, están en la capacidad de poder recuperarse.
- En la subescala de despersonalización, el 50% de la muestra evaluada se encontró en un nivel medio, donde según Maslach son personas que se sienten apropiadas para el puesto de trabajo, aunque hay tareas que no le agradan el poder realizar.
- El 60% del personal de enfermería del Hospital Regional de Huehuetenango, presenta un nivel medio en la subescala de realización personal; esto indica que la muestra no se consideran del todo realizados a nivel personal y laboral.
- Con relación al estado civil, no es un factor influyente para diagnosticar el Síndrome, ya que la diferencia es mínima a nivel promedio

VII. RECOMENDACIONES

- Realizar charlas trimestrales sobre el tratamiento del Burnout en los siguientes aspectos (un tema por trimestre) incremento de la autoeficacia personal, mejora de la autoestima, técnicas de afrontamiento del estrés, reestructuración cognitiva (mejora en el estilo de pensamiento) y ensayo conductual ante las circunstancias negativas. Estas técnicas permitirán al personal aumentar su nivel de resiliencia y mejorar la gestión emocional en el puesto de trabajo.
- Implementar actividades fuera de la jornada laboral, como ejercicios regulares y deportes para que pueda disminuir el cansancio emocional y se fomente el estado de bienestar en los trabajadores.
- Proponer al Hospital Regional de Huehuetenango, que le permita al personal de enfermería realizar actividades recreativas, donde puedan compartir con los familiares y así asegurar la satisfacción de los empleados, en los diferentes ámbitos de su trabajo
- Motivar al personal de enfermería a que tomen el tiempo necesario para descansar y fortalecer su salud, donde se le dé a conocer que las sobrecargas laborales y los largos periodos inadecuados de trabajo, traen consecuencias graves al individuo y para la institución, siendo una muestra de ello el trabajo infructuoso, el ausentismo y el desarrollo a Burnout.
- Realizar estudios similares con el fin de favorecer la identificación, manejo y prevención de los síntomas del Síndrome de Burnout.

VIII. REFERENCIAS

- Arias, P. y Castro, M. (2013) *Factores sociodemográficos y laborales asociados del síndrome de Burnout* Tesis inédita, Universidad de Costa Rica.
- Arís, N. (2009) *Burnout, en los docentes*. Tesis inédita, Universidad Nacional de Cataluña, Barcelona.
- Berrio, M y Centeno, A. (2011) *Burnout del personal médico, paramédico y enfermeras*. Tesis inédita, Escuela de ciencias sociales y administrativas. Monagas, Venezuela.
- Bosqued, M. (2008) *Quemados. El síndrome del burnout. Qué es y cómo superarlo*. Ediciones Paidós Ibérica, S.A., Barcelona
- Casas, H. (2007) *Biblioteca práctica de ayuda combatir el estrés*. (1ª. Ed.) Editorial OCEANO. España.
- Castro, L. (2012) *Clima laboral en el Síndrome del Burnout en los colaboradores del área administrativa de una empresa de producción de la ciudad de Quetzaltenango*. Tesis inédita, Universidad De San Carlos De Guatemala, Guatemala.
- Cruz, M. (2013) *Manual de riesgos psicosociales: el estrés y el síndrome de Burnout*. España: Editorial CEP, S.L.
- Farfan, M. (2009) *Clima Laboral y el Síndrome de Burnout*. Tesis inédita Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima-Perú.
- Farre, J. (2013) *Psicología para todos: Relaciones de grupo, estrés y dolor*. (1ª. Ed.) Editorial OCEANO. España.

- Feldman, R. (2006). *Psicología con aplicaciones en países de habla hispana*. (6ª. Ed.) México: McGraw-Hill. Interamericana de Editores, S.A. de C.V
- Feldman, R. (2010) *Psicología con aplicaciones en países de habla hispana* (8ª. Ed.). México: Mc Graw Hill. Interamericana de Editores, S.A. de C.V
- Figuroa, C. (2013) *Burnout en los y las enfermeras del área de emergencias del Hospital Regional de Escuintla*. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Fidalgo, M. (2006) *Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación* Recuperado de:
http://www.mapfre.com/documentacion/publico/i18n/catalogo_imagenes/grupo.cmd?path=10315
- Franco, C. (2014) *Burnout que existe en los trabajadores de una piedrinería ubicada en el municipio de Teculután, Zacapa*. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Gálvez H, Macarena, Jiménez M, Bernardo, y Mingote A, Carlos J. *El desgaste profesional del médico: revisión y guía de buenas prácticas. El vuelo de Ícaro*. España: Ediciones Díaz de Santos, 2010
- García, J. (2008) *Burnout en el personal de atención al cliente que labora en una Empresa de Telefonía en Quetzaltenango*. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- García, M. (2007) *El Proceso de la enfermería y el modelo de Virginia Henderson*. (2ª. Ed.) Editorial Progreso, S.A. México
- García, Y. y Pertúz, L. (2005) *Burnout en los profesionales de enfermería*. Tesis inédita, Universidad Central De Venezuela

Gil-Monte, P. R. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout): una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid, España: Psicología Pirámide.

Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo (2009), Andalucía. www.ugt-andalucia.com

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. (4^a Ed.) México: McGraw Hill

Jiménez, R. (2009). *Burnout existente en los trabajadores de la Gerencia Financiera del Organismo Judicial de Guatemala*. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Landy, F. y Conte, J. (2005) *Psicología Industrial*. México: Mac Graw Hill

Lyle, H., Miller, D., y Alma Dell Smith (2010). *Los distintos tipos de estrés*. Washington. Consultado el 16.04.15. [En Red]. Disponible en:

<http://www.apa.org/centrodeapoyo/tipos.aspx>

Llaneza F, (2009) *Ergonomía y psicología aplicada* (12^a Ed.) Editorial Lex Nova, S.A. España

Mingote, J. y Pérez, F. (2007). *El estrés del médico: manual de autoayuda*. Ediciones Díaz de Santos, S.A. España

Mondol (2008) *Síndrome de Burnout en los odontólogos y sus repercusiones en la salud del profesional y en la atención bucodental*. Tesis inédita, Instituto Centroamericano de Administración Pública ICAP. San José, Costa Rica

- Oramas, A. (2013) *Estrés laboral y el Síndrome de Burnout en personal docente Escuela Nacional De Salud Pública*. Tesis inédita. La Habana, Cuba.
- Ortiz, F. *Vivir sin estrés* (1ª Ed.) Editorial Pax México 2007
- Papalia, D. Olds, S. y Feldman, R. (2009) *Desarrollo Humano*. (11ª Ed.). México: Mc Graw Hill.
- Perea, R., y Bouché, J. (2004). *Educación para la Salud* (reto de nuestro tiempo). España: Ediciones Díaz de Santos.
- Robbins, S. Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. México. Editorial Pearson
- Rosales, H. (2010) *Burnout en el personal administrativo de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala*. Tesis inédita, Universidad De San Carlos De Guatemala, Guatemala.
- Rossal, S. (2008) *Burnout y la relación que tiene con el estilo de vida de gerentes y corredores de seguros del mercado guatemalteco*. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Sagastume, N. (2012) *Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del Departamento de Emergencia de Adultos del Hospital General San Juan de Dios de Guatemala*. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Sánchez, M. y López, C. *Estrés y salud: aportaciones desde la psicología social*. (1ª Ed.) México: Editorial Miguel Ángel Porrúa, 2010.

Spitzberg, S. (2007) *Secretos de longevidad y rejuvenecimiento*. Editorial Siro, S.A. Málaga,
España

Stephen, F. y Palladino, J. *Psicología*. (5ª. Ed.). México: Prentice Hall, Inc. 2008

Urbano, E. (s.f) *Síndrome de Burnout*. Consultado en: abril 2015. Disponible en:
http://www.psicoarea.org/burn_out.htm

ANEXOS

Ficha Técnica

NOMBRE	Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI)
AUTOR	Cristina Maslach
OBJETIVO	Determinar el nivel de Síndrome de Burnout (Desgaste Laboral) en el personal de enfermería del Hospital Regional de Huehuetenango.
¿QUÉ MIDE?	<p>Este cuestionario, mide los 3 aspectos del Síndrome de Burnout:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Cansancio Emocional: Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo2. Despersonalización: Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento3. Realización Personal: Evalúa los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo
REACTIVOS	<p>Cansancio Emocional: Preguntas 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20</p> <p>Despersonalización: Preguntas 5, 10, 11, 15 y 22</p> <p>Realización Personal: Preguntas 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21.</p>
TIEMPO DE RESOLUCIÓN	Puede variar entre 20 y 45 minutos.

<p>DESCRIPCIÓN</p>	<p>Es un cuestionario que presenta una serie de 22 enunciados que tienen relación con la forma en que se siente el evaluado en su trabajo. Se valoran los enunciados con una escala de tipo Likert compuesta de un rango de 6 adjetivos que describen la situación desde “nunca” hasta “diariamente”, así el sujeto valora cada enunciado con un punteo según la escala de 6 puntos. Al finalizar se suman las puntuaciones que la persona dio a cada enunciado según su parecer y es comparado con una interpretación adjunta al test la cual evalúa el estado de la persona en relación a 3 sub-escalas que en conjunto identifican el Síndrome de Desgaste Laboral.</p>
<p>FORMA DE APLICACIÓN</p>	<p>Auto aplicada</p>
<p>CORRECCIÓN E INTERPRETACIÓN</p>	<p style="text-align: center;">CANSANCIO EMOCIONAL</p> <p>0-25 Presenta el síndrome de forma muy leve, un nivel aceptable,</p> <p>26-48 Una persona que presenta cierto nivel de agotamiento, puede que hayan días en que se sienta bien y otros en los que se sienta agotada, pero con la capacidad de poder recuperarse.</p> <p>49-54 Presenta por completo el síndrome, estado de alarma y poca productividad, realiza las cosas a medias, de mala gana o simplemente no las realiza.</p>

DESPERSONALIZACIÓN

0-15 Está satisfecha con su trabajo, le gusta lo que hace, se considera la persona apropiada para el puesto que desempeña, entrega tareas de calidad en la mayoría de veces

16-22 Una persona que se siente la apropiada para este puesto de trabajo, aunque hay tareas que no le agradan el poder realizar

23-30 Se encuentra completamente insatisfecha con lo que hace, realiza las tareas porque debe de hacerlas, pero con el mínimo de esfuerzo posible.

REALIZACIÓN PERSONAL

1-20 Persona con problemas de buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo, no considera que su vida actual es como ella deseara que fuera, pueda que influya negativamente en sus compañeros de trabajo y presenta poca actividad ante las tareas que debe de desempeñar.

21-36 Persona que mantiene una relación estable con sus compañeros, puede crear un ambiente agradable de trabajo a pesar de algunas dificultades que se le presenten. No es un líder ni negativo, ni positivo, se mantiene a lo que la mayoría considera lo correcto. Se siente bien con lo que actualmente realiza, pero le gustaría cumplir otras metas que mantiene

	<p>pendientes</p> <p>37-48 Una persona que está completamente realizada con lo que hace, mantiene excelentes relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo, es un líder positivo y considera que ha cumplido la mayoría de metas y objetivos personales por medio de su puesto de trabajo y el trabajo que realiza en esta institución.</p>
<p>INSTRUMENTO VALIDADO POR</p>	<p>Utilizado en las siguientes tesis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Salguero, R. (2009). Determinación del Síndrome de Burnout en los colaboradores del área de manufactura de dos plantas de envasado, situadas en el Municipio de Mixco de la Ciudad Capital y en el Municipio de Chicaco del Departamento de Retalhuleu. • Ocampo, S. (2007). Prevalencia del Síndrome de Burnout en los médicos residentes de los hospitales del IGSS de la Ciudad Capital. • Rodas, V. (2004). El Síndrome de Burnout en catedráticos de la Universidad Rafael Landívar de la Facultad de Humanidades del Campus Central.

CE

1 2 3 6 8 13 14 16 20

Total

D

5 10 11 15 22

Total

RP

4 7 9 12 17 18 19 21

Total

OBSERVACIONES
