



FACULTAD DE POSTGRADO

TESIS DE POSTGRADO

**EL SÍNDROME BURNOUT EN LOS COLABORADORES DE LA
CORPORACIÓN CENTROAMERICANA DE SERVICIOS DE
NAVEGACIÓN AÉREA (COCESNA)**

SUSTENTADO POR:

**VANIA JIMENA LÉON GARCÍA
OLGA SUYAPA ANDINO ORDOÑEZ**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE
MÁSTER EN
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

TEGUCIGALPA, M.D.C., HONDURAS, C.A

JULIO, 2019

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

FACULTAD DE POSGRADO

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR

MARLON ANTONIO BREVÉ REYES

SECRETARIO GENERAL

ROGER MARTÍNEZ MIRALDA

VICERRECTOR ACADÉMICO

DESIREE TEJADA CALVO

DECANO DE LA FACULTAD DE POSTGRADO

CLAUDIA MARÍA CASTRO VALLE

**EL SÍNDROME BURNOUT EN LOS COLABORADORES DE LA
COORPORACIÓN CENTROAMERICANA DE SERVICIOS DE
NAVEGACIÓN ÁEREA (COCESNA)**

**TRABAJO PRESENTADO EN CUMPLIMIENTO DE LOS
REQUISITOS EXIGIDOS PARA OPTAR AL TÍTULO DE
MÁSTER EN**

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

ASESOR METODOLÓGICO

JAVIER DEL CID

TERNA EVALUADORA

LIC. MARIEL RIVERA

LIC. MARÍA ELENA MORAZÁN

LIC. NELSON BENAVIDES

RESUMEN

El síndrome burnout es una enfermedad profesional, caracterizada por cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal, influyendo también otros síntomas físicos, psicológicos y sociales y sus efectos no solo se reflejan en la persona que lo padece sino también en la organización en la que labora. Nuestro proyecto de investigación se realizó en COCESNA con el propósito de identificar si existen colaboradores que tienen el síndrome burnout, además, saber en qué dimensión del burnout se encuentran, para así proponer estrategias que ayuden a prevenir la productividad del síndrome burnout en los empleados de COCESNA. Para dicha investigación, se utilizó un diseño descriptivo con un enfoque mixto ya que se aplicó un instrumento basado en 22 preguntas que permiten identificar las dimensiones del síndrome burnout, además, un cuestionario que permite conocer cómo se encuentran los colaboradores en sus variables sociales y organizacionales, finalmente una guía para conocer la opinión de los expertos acerca del tema estudiado. Dentro de los resultados obtenidos de la investigación se identificó que, de los 68 colaboradores encuestados, en la variable social y organizacional se encuentran muy satisfechos laboralmente, sin embargo, existen dos factores en los que resultaron bajos, entre ellos: el equilibrio en las funciones y el mejoramiento del ambiente laboral. En cuanto a las dimensiones, los colaboradores de COCESNA, se encuentran en niveles altos en las tres, pero no hay que descuidar el porcentaje que poseen niveles bajos. Las dimensiones lograron destacar, que cuatro de ellos tienen el síndrome burnout, colocados en niveles altos y medios. Estos resultados han llevado a presentar una propuesta para mejorar los niveles del síndrome burnout, con el fin de evaluar el bienestar mental y físico de los mismos, con el fin de prevenir accidentes, mejorar el clima, satisfacción, motivación, liderazgo, trabajo en equipo y entorno de trabajo, ya

que se considera indispensable dichos factores para el cumplimiento efectivo de las funciones que realizan a diario los colaboradores de COCESNA.

ABSTRACT

The burnout syndrome is an occupational disease, characterized by emotional fatigue, depersonalization and lack of personal fulfillment, also influencing other physical, psychological and social symptoms and its effects are not only reflected in the person who suffers but also in the organization in which they work. Our research project was carried out in COCESNA with the purpose of identifying if there are collaborators who have the burnout syndrome, in addition, to know in which dimension of the burnout they are, in order to propose strategies that help prevent the productivity of the burnout syndrome in the employees of COCESNA. For this research, a descriptive design with a mixed approach was used since an instrument was applied based on 22 questions that allow identifying the dimensions of the burnout syndrome, in addition, a questionnaire that allows knowing how the collaborators are in their social and organizational variables, finally a guide to know the opinion of the experts about the studied topic. Within the results obtained from the research it was identified that, of the 68 collaborators surveyed, in the social and organizational variable they are very satisfied with work, however, there are two factors in which they were low, among them: the balance in the functions and the improvement of the work environment. In terms of size, COCESNA employees are at high levels in all three, but we must not neglect the percentage that have low levels. The dimensions managed to stand out, that four of them have the burnout syndrome, placed in high and medium levels. These results have led to a proposal to improve the levels of burnout syndrome, in order to assess their mental and physical well-being, in order to prevent accidents, improve the climate, satisfaction, motivation, leadership, teamwork and work environment, since these factors are considered indispensable for the effective fulfillment of the functions performed daily by COCESNA employees.

DEDICATORIA

VANIA LEÓN

A mis padres: Héctor León y Lorena García, que, gracias a sus consejos, palabras de aliento y apoyo incondicional me han ayudado a crecer como persona y a no darme por vencida a los obstáculos que se me presentan. Por enseñarme valores que me llevan alcanzar grandes metas.

A mis hermanas: Ruth León y Mónica León, que gracias a su apoyo, cariño y ejemplo a seguir he podido obtener este gran logro.

A mis sobrinos: Luciana Zavala León y Diego Díaz León, aunque estén muy pequeñitos, llenan mi corazón de alegría y dulzura.

A mi novio: Alberto Herrera, que, gracias a su apoyo, comprensión y confianza en los momentos difíciles, siempre está para mí.

OLGA ANDINO

A mis padres: José Sebastián Andino y Olga Marina Ordoñez quienes me educaron y me enseñaron a luchar siempre por mis sueños, gracias a sus consejos he logrado muchas cosas en mi vida personal y profesional.

A mi hija: Emma Sophia Romero quien ilumina mis días con su existencia ella fue mi motivación, para salir adelante, progresar y culminar con éxito este proyecto, Gracias a tí hija por ser la mejor de todas, y por hacer de mí, la mamá más feliz de este mundo.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a Dios por habernos acompañados y guiado a lo largo de la carrera, por ser nuestra fuerza en los momentos de debilidad y por brindarnos una vida llena de aprendizaje y experiencia.

En segundo lugar, a la Corporación Centroamericana de Servicios de Navegación Aérea (COCESNA), por abrirnos las puertas para realizar nuestro proyecto de investigación.

En tercer lugar, a nuestro asesor de tesis: Javier del Cid, por brindarnos su apoyo académicamente en este proceso.

Finalmente, a los docentes de UNITEC, de la Maestría en Dirección de Recursos Humanos, quienes nos ha formado y brindado el conocimiento para poder crecer profesionalmente.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1 Introducción	1
1.2 Antecedentes del problema	3
1.3 Definición del problema.....	5
1.3.1 Enunciado del problema	5
1.3.2 Formulación del problema.....	5
1.3.3 Preguntas de investigación	6
1.4 Objetivo general	6
1.4.1 Objetivos específicos.....	7
1.5 Variables.....	7
1.6 Justificación.....	7
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	9
2.1 Conceptos y definiciones	9
2.1.1 Síndrome burnout	9
2.1.2 Niveles de factores del síndrome burnout	10
2.1.3 Tipos de burnout.....	12
2.1.4 Fases del burnout	12
2.1.5 Dimensiones del burnout	14
2.1.6 Síntomas y causas del síndrome burnout.....	16
2.1.7 Consecuencias del Síndrome Burnout	19
2.1.8 Relación del estrés laboral y el síndrome burnout.....	20
2.1.9 Agentes estresantes.....	21
2.1.10 Modelos explicativos del síndrome burnout.....	22

2.1.11	Modelos Diseñados Desde La Teoría Cognoscitiva Del Yo	22
2.1.12	Modelos Elaborados Desde Las Teorías Del Intercambio Social	27
2.2	Antecedentes del síndrome burnout.....	33
2.2.1	Antecedentes internacionales	33
2.2.2	Antecedentes nacionales.....	35
2.2.3	Antecedentes locales.....	36
2.3	Instrumentos de medición del burnout.....	37
2.3.1	Staff Burnout Scale	38
2.3.2	Indicadores Del Burnout	39
2.3.3	Emener-Luck Burnout Scale (Elbos)	39
2.3.4	Tedium Measure.....	40
CAPÍTULO III. METODOLOGÍCO		59
3.1	Congruencia metodológica	59
3.1.1	Matriz metodológica	59
3.2	Definición operacional de las variables	60
3.3	Enfoque y métodos	71
3.4	Diseño de investigación.....	72
3.5	Población.....	73
3.6	Muestra	73
3.7	Unidad de análisis	74
3.8	Unidad de respuesta.....	75
3.9	Técnicas, instrumentos y procedimientos	75
3.9.1	Técnicas e instrumentos	75
3.10	Fuentes de información.....	75
3.10.1	Fuentes primarias	75

3.10.2	Fuentes secundarias.....	76
3.11	Limitaciones.....	77
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS		78
4.1	Antecedentes de la empresa.....	78
4.1.1	Servicios que ofrece COCESNA.....	79
4.1.2	Procesos actuales en COCESNA	80
4.1.3	Maquinaria y equipo.....	81
4.1.4	Manejo de materiales	81
4.2	Método de medición a ser aplicado	81
4.3	Análisis de resultados	82
4.3.1	Variables sociodemográficas.....	82
4.3.2	Variables sociales y organizacionales	87
4.3.3	Variable síndrome burnout.....	90
4.3.4	Preguntas guiadas por un experto.....	104
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		107
5.1	Conclusiones	107
5.2	Recomendaciones.....	108
5.3	Propuesta de mejora	109
Bibliografía		121
Anexos		127

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Relación de Variables	7
Tabla 2: Síntomas Clínicos del Burnout	16
Tabla 3: Fases del estrés laboral	18
Tabla 4: Instrumentos de medición del burnout	38
Tabla 5: Evolución del MBI en sus diferentes dimensiones	50
Tabla 6: Síndrome burnout y sus dimensiones colaborares de COCESNA	91
Tabla 7: Valores de referencia de las dimensiones de Cansancio Emocional	91
Tabla 8: Valores de referencia de la dimensión de despersonalización.....	93
Tabla 9: Valores de referencia de la dimensión de Realización Personal	95

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Fases del burnout.....	13
Figura 2: Dimensiones del burnout.....	14
Figura 3: Fases del estrés y el burnout.....	21
Figura 4: Variables de la Investigación	60
Figura 5: Diseño de investigación.....	72
Figura 6: Distribución de edad.....	82
Figura 7: Distribución de género	83
Figura 8: Distribución de estado civil.....	84
Figura 9: Distribución de antigüedad laboral.....	85
Figura 10: Distribución de área laboral	86
Figura 11: Análisis de las variables sociales y organizacionales.....	87
Figura 12: Dimensión cansancio emocional	92
Figura 13: Dimensión de despersonalización	94
Figura 14: Dimensión de realización personal.....	95
Figura 15: Dimensiones que definen el burnout	97
Figura 16: Colaboradores de COCESNA con burnout	98
Figura 17: Burnout y edades en los colaboradores	99
Figura 18: Burnout y género en los colaboradores	100
Figura 19: Burnout y estado civil en los colaboradores.....	101
Figura 20: Burnout y antigüedad laboral en los colaboradores	102
Figura 21: Burnout y área a la que pertenecen los colaboradores en los colaboradores	103

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Introducción

Cuando se habla del Síndrome de Burnout, hacemos mención de aquel cansancio emocional que ocasiona un desgaste en la motivación laboral y conlleva a diferentes emociones que pueden tener como resultado un fracaso, consiguiendo una crisis que permite que las capacidades laborales disminuyan, se pierda un interés por hacer bien las cosas, las funciones se realizan porque se deben de hacer, y no existe un involucramiento en nada ni con nadie. Siendo el principal protagonista la reducción de la realización personal.

Otros de los objetivos es analizar si los factores organizacionales de los colaboradores son factores de riesgo a desarrollar el síndrome de burnout. Ya que sabemos que las condiciones de trabajo, la motivación, el salario y beneficios de los colaboradores tienen una influencia significativa sobre su calidad de vida laboral y sobre la calidad del servicio que ofrecen en la Organización.

Al formar parte el Síndrome de Burnout en un trabajador, su salud se deteriora por completo, haciendo que su productividad baje. Al suceder esto, toda organización sube los costos, bajan las utilidades y por ende su competitividad, volviéndose vulnerable frente a los competidores, corriendo el riesgo de poder quebrar, desaparecer completamente del mercado, perdiendo tanto la organización como el trabajador.

En las organizaciones internacionales de aviación civil donde las jornadas son 24 horas, 7 días a la semana, es decir, intensas, el estrés en los colaboradores es mayor, manifestando comportamientos que no corresponden a su desempeño en sus actividades diarias. Genera altos

niveles de estrés, fatiga emocional, falta de realización personal y desmotivación laboral. Cabe destacar, que la labor del personal de la aviación civil es de alto riesgo y sin rotación, por lo que lleva como consecuencia inherente al Síndrome de Burnout, siendo un problema mundial que ocasiona un estrés físico y una sensación progresiva de insuficiencia.

Las personas que laboran en organismos de aviación civil son candidatos por adquirir el Síndrome de Burnout debido a sus horarios de trabajos, condiciones de vida, responsabilidades que tienen los colaboradores en las áreas operativas, técnicas y administrativas; ya que su vida y las de las personas depende mucho de cómo realizan su trabajo, ocasionando una ansiedad en ellos. Además, la presión laboral debido al incremento de la competencia, la tensión de mantener un control en las funciones general tensión y preocupación en el personal que labora en COCESNA.

En la presente investigación, se tomó el Modelo de Maslach, publicado en 1981, que define al Síndrome de Burnout como: Un síndrome psicológico constituido por el agotamiento emocional, componente de estrés que implica una capacidad para obtener de uno mismo los suficientes recursos emocionales necesarios para afrontar el trabajo (Miravalles, Gabinete de Psicología , 2000) Este concepto ha llevado al desarrollo de una baja realización personal, ocasionando actitudes negativas que afectan la motivación laboral y ocasionando emocional. Es por ello, que hemos decidido realizar nuestra investigación en la Corporación Centroamericana de Servicios de Navegación Aérea (COCESNA) en la sede de Tegucigalpa, con el fin de poder conocer las diferentes dimensiones que afectan a cada uno de los colaboradores técnicos, operativos y administrativos de dicha organización.

1.2 Antecedentes del problema

Durante muchos años en las organizaciones internacionales de aviación civil se ha venido observando problemas emocionales que tienen como resultado el desconocimiento de los efectos devastadores que provocan el estrés, teniendo como resultado el peligro en la operación aérea, es decir abriéndole las puertas al Síndrome Burnout, concepto que ha llevado diferentes años de estudio, y llamado de diferentes maneras que se encuentra directamente relacionada con la eficacia del colaborador.

Se han realizado investigaciones en otros países sobre el tema de motivación y Burnout relacionado con personal de aviación y militar; en una investigación realizada en España se encontró altos niveles de estrés laboral, además de tener un vínculo positivo entre lo que son los factores estresantes y condiciones laborales de tipo organizacional, Todo esto relacionado con la calidad de vida laboral del personal aeronáutico (Aguirre, Vauro, & Labarthe , 2015)

En Costa Rica se desarrolló una búsqueda con el propósito de estudiar el Síndrome de Burnout dentro del personal aviación, se utilizó para esta investigación revisión teórica, instrumentos y definición del entorno que puedan ayudar a su medición dentro de este ambiente; encontraron que los componentes de fatiga y agotamientos son los principales elementos encargados en la disminución del trabajo en el personal (Estrella & Portalanza, 2015). Asimismo, en otra investigación se buscó analizar una situación similar pero esta vez con el estrés y en el entorno del piloto de avión, donde se encontró que en estos profesionales el grado de estrés es mayor y esto está relacionado con las condiciones de vida que tiene las personas dentro de este sector (González, 2014).

Los estudios anteriores tienen varias implicancias con respecto a la motivación nos indican que esta misma se encuentra implicada en la eficacia del trabajador y el clima laboral. Este implica buenas condiciones laborales, relaciones interpersonales favorables o positivas; y la respuesta del trabajador será un incremento en su motivación durante las horas de trabajo. Los procesos operativos y administrativos tienen relación con la motivación y la efectividad de los trabajadores. Por otro lado, los estudios anteriores relacionados con motivación nos demuestran que el contexto laboral del trabajador puede influir en activar la motivación intrínseca o extrínseca; por ejemplo si un trabajador recibe recompensas externas la motivación que puede prevalecer en él es la extrínseca a diferencia de aquel que no recibe ninguna recompensa por que posiblemente el labor que realiza el trabajador tiene un valor importante para el con una percepción de autonomía, lo cual es un factor importante de la motivación intrínseca. (Bouverie Hartley & García, 2017)

COCESNA es el organismo internacional de aviación civil responsable por la prestación de los Servicios de Navegación Aérea a nivel de Centroamérica, sus principales servicios son:

1. Control de tránsito aéreo
2. Seguridad aeronáutica
3. Capacitación aeronáutica

COCESNA cuenta con oficinas en los siguientes países: Belice, Guatemala, El Salvador, Nicaragua, Costa Rica y Honduras actualmente la Gerencia de Recursos Humanos se maneja desde su oficina principal en Tegucigalpa.

1.3 Definición del problema

1.3.1 Enunciado del problema

A pesar de que COCESNA es un organismo Internacional que presta servicios de Navegación Aérea, no se ha realizado estudios que pueda medir el rendimiento de los colaboradores con relación al cansancio, y estrés laboral en el personal. Por tal motivo es que es importante conocer cuáles son los niveles de acumulación de estrés y que otros factores los hace expuestos a desarrollar el Síndrome de Burnout.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), el síndrome burnout está empezando a valorarse como una “enfermedad epidémica, emergente y todavía parcialmente oculta, de pronóstico catastrófico, y de efectos selectivos sobre los profesionales de diversas actividades”. En realidad, es un síndrome a través del cual el trabajador pierde el sentido de su relación con el trabajo, de modo que las cosas ya no le importan más y cualquier esfuerzo le parece inútil. Sin embargo, a lo largo de casi 40 años de estudios sobre el burnout, todavía no existe una postura consensuada sobre su definición. Al tratarse de un fenómeno dependiente de numerosas variables, tanto personales y contextuales como del propio trabajo a realizar, hace que no aparezca como un constructo homogéneo

1.3.2 Formulación del problema

En los últimos años aparecen señales preocupantes que algo está sucediendo en las funciones de los profesionales de las diferentes áreas. Cada vez es más frecuente ausentismo, abandono de tareas, pedidos de licencia por estados de estrés, agotamiento y depresión. Se está viviendo una

época en la cual los individuos experimentan diversos grados de estrés, el cual puede ser generado por factores económicos, laborales, sociales, personales, por lo que se considera como un hecho habitual en la vida de las personas.

Dentro de la Corporación Centroamericana de Servicios de Navegación Aérea (COCESNA) se carece de un estudio que permita identificar si existen colaboradores que han desarrollado el Síndrome de Burnout. Es por eso que esta investigación se formula la pregunta: ¿Cuáles es la mejor forma de medir el síndrome burnout en los colaboradores que lo padecen en COCESNA?

1.3.3 Preguntas de investigación

De este planteamiento surge el interés de esta investigación, la cual parte de las siguientes preguntas:

1. ¿Habrán empleados con el síndrome de burnout en COCESNA?
2. ¿Cuáles son las dimensiones del síndrome Burnout que afectan a los colaboradores en su rendimiento laboral en COCESNA?
3. ¿Cuáles son las áreas que se ven afectadas con el síndrome Burnout en COCESNA?
4. ¿Qué estrategia se podría aplicar para la prevención de las dimensiones identificadas del Síndrome Burnout y así mejorar la calidad de vida laboral de los colaboradores?

1.4 Objetivo general

Diagnosticar la existencia de las dimensiones de medición del síndrome de Burnout en los colaboradores mediante la aplicación de herramientas de medición para promover la calidad de vida laboral y el aumento de la satisfacción laboral en los colaboradores de COCESNA.

1.4.1 Objetivos específicos

1. Identificar las dimensiones del síndrome Burnout que afectan a los colaboradores en su rendimiento laboral en COCESNA.
2. Analizar los resultados obtenidos de la herramienta aplicado a los colaboradores de COCESNA.
3. Identificar cuáles son las áreas que son más afectadas con el síndrome Burnout.
4. Proponer una estrategia para la prevención de las dimensiones identificadas del Síndrome Burnout y así mejorar la calidad de vida laboral de los colaboradores en COCESNA.

1.5 Variables

Tabla 1: Relación de Variables

Variables Dependientes	Síndrome burnout
Variable Independiente	Sociodemográficos
	Social
	Organizacional

Fuente: Elaboración propia

1.6 Justificación

Durante todos sus años de servicios, las organizaciones internacionales de aviación civil pretenden que cada uno de sus colaboradores tengan formadas sus competencias en relación con los conocimientos de cada área, sus destrezas, habilidades específicas y adquisición de lo que conocemos como profesión, sin embargo, es difícil desligar el desgaste que profesional por el trabajo, convirtiéndose en un problema de gran relevancia actualmente. Es por ello, que la Organización Internacional del Trabajo (OIT) alerta a las organizaciones el aumento silencioso del Síndrome de Burnout como consecuencia cada vez más grave, ya que el aumento de la competencia, las altas expectativas en su rendimiento laboral, sus horarios extensos conllevan a que el ambiente laboral sea estresante y dificulte la tranquilidad del colaborador en su vida familiar y laboral. Cada colaborador frente a estos elementos se encuentra expuesto a situaciones negativas que afectan directamente su salud mental y bienestar psicológico, así como: cambios organizacionales o de reestructuración, miedo a perder el empleo, despidos masivos, problemas de desempleo y de la estabilidad financiera. (boletín , 2016)

El Síndrome Burnout posee fases avanzadas de estrés laboral que puede traer como consecuencia una incapacidad total para volver a trabajar, ocasionando depresión, fatiga crónica, trastornos del sueño, ansiedad, frustración y actitudes negativas. En COCESNA, se cuenta con profesiones que exigen dedicación, seguridad y eficiencia en el servicio de tránsito aéreo, implicando una dedicación 100 % al trabajo, según análisis realizado en el año 2018 a octubre se incapacitó el 44% de los empleados de la Corporación. (Andino, Análisis de Incapacidades en COCESNA, 2018).

En los últimos años, esto ha sido una señal alarmante que permite ver que las prácticas en los colaboradores han bajado en su rendimiento laboral, es cada vez más frecuente el ausentismo, licencias por estados de estrés, agotamiento y depresión, siendo el principal interés en la

investigación, con el fin de poder conocer esas dimensiones que afectan en el personal técnico, operativo y administrativo en COCESNA, para brindar estrategias que puedan acabar con este enemigo silencioso y tener una motivación laboral eficiente.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Conceptos y definiciones

2.1.1 Síndrome burnout

El término Burnout es de origen anglosajón, cuya traducción y sinónimos empleados son: estar quemado, desgastado, exhausto y perder el interés y la ilusión por el trabajo en una empresa. Sin embargo, no existe una definición única que defina lo que es el Burnout, pero la mayoría de las conceptualizaciones parecen tener consenso acerca de que se basa en la respuesta al estrés laboral crónico, una experiencia que abarca una relación entre sentimientos, actitudes de la persona y la organización.

Inicialmente Freudenberger (1974) definió el Burnout como una "sensación de fracaso y una experiencia agotadora que resulta de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador"

Maslach (1986) describía el síndrome indicando que eran las excesivas demandas emocionales externas e internas imposibles de satisfacer, las que producían las vivencias de fracaso personal, luego de haber investido al trabajo de una significativa carga emocional.

A medida que se ha ido avanzando en las investigaciones sobre el síndrome, se han aportado otros términos que logran definir el significado de la misma. Pero en cada una de

estas definiciones tienen al trabajo como el detonante fundamental del Burnout y que se verá reflejado en las conceptualizaciones citadas.

Cherniss (1980) es uno de los primeros autores que enfatiza la importancia del trabajo, como antecedente, en la aparición del burnout y habla de cambios personales negativos que ocurren a lo largo del tiempo en trabajadores con trabajos frustrantes o con excesivas demandas.

El *burnout* laboral, también denominado síndrome del quemado o síndrome de quemarse en el trabajo, es un trastorno emocional de creación reciente que está vinculado con el ámbito laboral, el estrés causado por el trabajo y el estilo de vida del empleado. Este síndrome puede tener consecuencias muy graves, tanto a nivel físico como psicológico. (Cuídate Plus , 2015)

El síndrome de quemarse por el trabajo o de burnout es el resultado de la combinación de estresores originados en el entorno social, laboral y en el propio sujeto en donde variables como el sexo, edad, estado civil, el tipo de profesión, las disfunciones en el desempeño de su rol, clima laboral, contenido del puesto y características de personalidad, así como el apoyo social, entre otras, han sido estudiados como antecedentes o facilitadoras del síndrome (Peiro Silla & Gil Monte, 1997)

A raíz de las diferentes evoluciones de la conceptualización del Síndrome de Burnout, se ha considera que es una respuesta al estrés laboral crónico, que el ser humano desarrolla, una idea de fracaso profesional, principalmente con las personas con que labora), una vivencia de encontrarse emocionalmente agotado y ocasionando tener actitudes negativas en su contexto laboral.

2.1.2 Niveles de factores del síndrome burnout

Según Peiró y Gil-Monte identifican cuatro niveles de factores desencadenantes del burnout:

a) *Nivel individual*: los sentimientos idealistas y altruistas llevan al médico a involucrarse excesivamente en los problemas de los pacientes, y convierten a la solución del problema en una cuestión de reto personal. Por lo tanto, se sienten culpables de los fallos, propios y ajenos, esto genera un alto grado de agotamiento emocional y disminución de la sensación de realización personal.

b) *Nivel de relaciones interpersonales*: las relaciones con beneficiarios y compañeros de trabajo conflictivas, tensas y prolongadas, la falta de apoyo por parte de los compañeros y supervisores, o por parte de la dirección o administración de la organización son fenómenos característicos que aumentan también los sentimientos de quemarse por el trabajo.

c) *Nivel organizacional*: los profesionales de la salud trabajan en estructuras que presentan el esquema de una burocracia profesionalizada, que lleva a generar problemas de coordinación entre sus miembros, las dificultades en la libertad de acción sufren la incompetencia de los profesionales, las respuestas disfuncionales por parte de la dirección a los problemas institucionales. Esto, resulta en estresores del tipo de ambigüedad, conflicto y sobrecarga de rol.

d) *Nivel social*: actúan como factores desencadenantes las condiciones actuales de cambio social por las que atraviesan estas profesiones, como el aumento de las demandas cuantitativa y 40 cualitativa de servicios por parte de la población, pérdida de status y/o prestigio de la profesión, aparición de nuevas leyes que regulan el ejercicio profesional, cambios en los perfiles demográficos de la población que obligan a cambios en los roles.

2.1.3 Tipos de burnout

En esta misma época, Gillespie (1980) intentando resolver la ambigüedad definicional, que según el autor existe, clasifica al Burnout según dos tipos claramente diferenciados:

Burnout activo: se caracteriza por el mantenimiento de una conducta asertiva. Se relaciona con los factores organizaciones o elementos externos a la profesión.

Burnout pasivo: predominan los sentimientos de retirada y apatía. Tiene que ver con factores internos psicosociales.

2.1.4 Fases del burnout

Jerry Edelvich y Archie Brodsky (1980) proponen cuatro fases por las cuales pasa todo individuo con burnout:

Etapas de idealismo y entusiasmo: El individuo posee un alto nivel de energía para el trabajo, expectativas poco realistas sobre él y aún no sabe lo que puede alcanzar con éste. La persona se involucra demasiado y existe una sobrecarga de trabajo voluntario. Al comienzo de su carrera existen bastantes motivaciones intrínsecas. Hay una hipervalorización de su capacidad profesional que le lleva a no reconocer los límites internos y externos, algo que puede repercutir en sus tareas profesionales. El incumplimiento de expectativas le provoca, en esta etapa, un sentimiento de desilusión que hace que el trabajador pase a la siguiente etapa.

Etapas de estancamiento: Supone una disminución de las actividades desarrolladas cuando el individuo constata la irrealidad de sus expectativas, ocurriendo la pérdida del idealismo y del

entusiasmo. El individuo empieza a reconocer que su vida necesita algunos cambios, que incluyen necesariamente el ámbito profesional.

Etapa de apatía: Es la fase central del síndrome burnout. La frustración de las expectativas lleva al individuo a la paralización de sus actividades, desarrollando apatía y falta de interés. Empiezan a surgir los problemas emocionales, conductuales y físicos.

Una de las respuestas comunes en esta fase es la tentativa de retirada de la situación frustrante. Se evita el contacto con los compañeros, hay faltas al trabajo y en muchas ocasiones se da el abandono de éste y en los casos más extremos de profesión. Estos comportamientos empiezan a volverse constantes abriendo el camino para la última etapa de burnout, la del distanciamiento

Etapa de distanciamiento La persona está crónicamente frustrada en su trabajo, ocasionando sentimientos de vacío total que pueden manifestarse en la forma de distanciamiento emocional y de desvalorización profesional. Hay una inversión del tiempo dedicado al trabajo con relación a la primera etapa.



Figura 1: Fases del burnout

Fuente: Fases del burnout de Jerry Edewich y Archie Brodsky (1980)

2.1.5 Dimensiones del burnout

Las dimensiones que caracterizan al Síndrome Burnout según sostiene Maslach (2009), los explica con un modelo trifactorial, es decir; la presencia de tres componentes relacionados, pero empíricamente distintos.

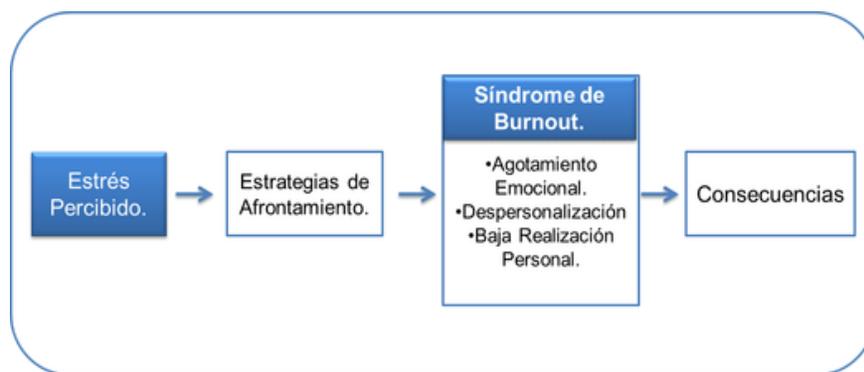


Figura 2: Dimensiones del burnout

Fuente: Síndrome de Burnout y sus dimensiones. Galbán (2015) a partir de Maslach (2009).

En referencia a la autora señalada, la aparición del Síndrome de Burnout se da a través de un proceso que comienza por un desequilibrio entre las demandas organizacionales y los recursos personales. Esto provocaría el agotamiento emocional en el trabajador, aspecto clave de este modelo, para luego experimentar despersonalización el cual se refiere a una forma de afrontamiento que protege al trabajador de la desilusión y agotamiento, finalizando con la baja realización personal en trabajo como resultado de la ineficacia al afrontar los diferentes estresores laborales. Dichas dimensiones serán descritas seguidamente.

Cansancio emocional: La dimensión de agotamiento representa el componente del estrés individual básico del síndrome. La autora sostiene, que la misma se determina por la presencia

de sentimientos de debilidad y agotamiento frente a las exigencias laborales. Además de ello, se caracteriza por una pérdida de energía vital y una desproporción creciente entre el trabajo realizado y el cansancio experimentado. Esta dimensión se describe por las constantes quejas que tienen los trabajadores sobre la cantidad de labores pendientes y por la incapacidad para realizarlas adecuadamente.

Despersonalización: Constituye un aspecto que según la autora representa el componente del contexto interpersonal del Síndrome de Burnout. Maslach explica que esta dimensión se refiere a una respuesta negativa, insensible o excesivamente apática frente a diversos aspectos del trabajo. Se suele desarrollar en respuesta al cansancio emocional, si la gente se encuentra trabajando muy intensamente y haciendo demasiadas cosas, comenzarán a apartarse, a reducir lo que están haciendo, lo que conlleva a la minimización de su calidad y el nivel de desempeño, ya que pasará de tratar de hacer su mejor esfuerzo, a hacer sólo el mínimo.

Realización personal: Esta escala representa el componente de autoevaluación del síndrome, se presenta de forma reducida, refiriéndose a un sentido disminuido de autoeficacia y logros en el trabajo, lo cual es agravado por una carencia de recursos, así como por una falta de apoyo social y de oportunidades para desarrollarse profesionalmente. De tal modo, los trabajadores llegan a tener una consideración negativa de ellos mismos y de las demás personas.

2.1.6 Síntomas y causas del síndrome burnout

Los trabajadores que padecen el síndrome de Burnout pueden presentar distintos síntomas, a nivel físico, afectivo y actitudinal, los que pueden observarse en la siguiente tabla.

Tabla 2: Síntomas Clínicos del Burnout

Físicos:
Taquicardia, dolor y opresión precordial
Dispepsia, micciones frecuentes
Impotencia sexual o falta de libido, alteraciones del ciclo menstrual
Parestesias, tensión muscular, mialgias
Cefalea persistente, migraña, diplopía.
Afectivos:
Repentinos y frecuentes cambios de humor
Incapacidad de sentir compasión por otras personas
Interés excesivo por su salud física.
Introversión, cansancio y falta de concentración
Astenia, aumento de la irritabilidad, angustia
De comportamiento:
Indecisión y descontento injustificado

Aumento de ausentismo

Tendencia a sufrir accidentes automovilísticos

Trabajo ineficaz y uso de recursos para evitarlos

Tendencia a consumir alcohol y drogas

Exceso de comidas, aumento de la dependencia a tranquilizantes.

Trastornos en el sueño

Disminución de la calidad de vida y la cantidad de trabajo

Fuente: Tomado de Wolfberg, 2002

Según Roger Álvarez en su artículo “El Síndrome Burnout: Síntomas y Causas” explica que, dada la amplia gama de consecuencias o síntomas de la condición, es difícil establecer un set único de causas para la enfermedad, sin embargo; los estudios en el campo de la salud y la psicología organizacional han encontrado algunos factores promotores del burnout que merecen especial atención. A continuación, se presentan los principales.

Como un primer agente de riesgo, el síndrome de burnout está relacionado con actividades laborales que vinculan al trabajador y sus servicios directamente con clientes, en condiciones en las cuales el contacto con estos es parte de la naturaleza del trabajo. Esto no significa que no pueda presentarse en otro tipo de labores, pero en general doctores, enfermeras, consultores, trabajadores sociales, maestros, vendedores puerta a puerta, encuestadores, oficiales de cobro y otros muchos oficios y profesiones tienen mayor riesgo de desarrollar, con el tiempo, la condición.

Adicionalmente, suele caracterizarse por horarios de trabajo excesivos, altos niveles de exigencia (muchas veces valorados positivamente desde la óptica laboral) y donde tales

características se han convertido en un hábito, generalmente inconsciente, en aras de cumplir las labores asignadas o los objetivos irreales impuestos.

El síndrome puede presentarse normalmente cuando se dan condiciones tanto a nivel de la persona (referentes a su tolerancia al estrés y a la frustración, etc.), como organizacionales (deficiencias en la definición del puesto, ambiente laboral, otros).

En general, las condiciones anteriores se confabulan y pueden llegar a generar burnout en situaciones de exceso de trabajo, desvalorización del puesto o del trabajo hecho, trabajos en los cuales prevalece confusión entre las expectativas y las prioridades, falta de seguridad laboral, así como exceso de compromiso en relación con las responsabilidades del trabajo (Albee, 2000).

El estrés laboral es una base óptima para el desarrollo del burnout, al cual se llega por medio de un proceso de acomodación psicológica entre el trabajador estresado y el trabajo estresante (Chermiss, 1980). En este proceso se distinguen tres fases:

Tabla 3: Fases del estrés laboral

Fase de estrés	Se da un desajuste entre las demandas laborales y los recursos del trabajador.
Fase de agotamiento	Se dan respuestas crónicas de preocupación, tensión, ansiedad y fatiga.
Fase de agotamiento defensivo	Se aprecian cambios en la conducta del trabajador, tales como el cinismo, entre otras muchas de carácter nocivo.

Fuente: Tomado de Chermiss, 1980

2.1.7 Consecuencias del Síndrome Burnout

Si bien, el estrés en baja intensidad y siempre que la persona tenga los recursos suficientes, no es razón de insatisfacción, para muchas personas sí que puede ser serio problema.

Según Jesús J. de la Gándara, las consecuencias del burnout pueden afectar a aspectos laborales, familiares y personales:

Laborales: La persona que sufre burnout no suele participar en que la marcha del servicio mejore y sea cada vez más eficaz, sino todo lo contrario, el pasotismo se hace dueño y no tiene ganas de realizar sus funciones. La dedicación a los usuarios es cada vez menor y con un contacto más frío al que acostumbraba, por lo que la organización se resiente al disminuir la satisfacción de los clientes. El absentismo laboral es la respuesta en la que puede desembocar ese desencanto con el trabajo que realiza, pudiendo incluso terminar en abandono de la profesión. Antes de que se diese dicho abandono, puede que el profesional consiga la reconversión en tareas que no impliquen el contacto directo con los usuarios.

Familiares: Ese aislamiento social en la que se sumerge el profesional que sufre burnout, puede incluso desarrollarlo para todas las situaciones de su vida cotidiana. Debido a ese aislamiento, hostilidad e incomunicación, podría llegar a repercutir en la relación con la familia, en los casos más extremos, llegando a perder su apoyo.

Personales: La relación entre los factores estresantes y la personalidad de cada individuo hacen que aumenten la frecuencia de trastornos depresivos, de las conductas suicidas y del abuso de drogas. Esa persona que ha perdido la autoestima se siente desanimado y aburrido en el trabajo, puede que busque el remedio de formas que, en el fondo, solo le

aliviaran momentáneamente y le ahogaran en falsos remedios, añadiéndole a su vez un problema de dependencia. (Gándara Martín, 1998)

2.1.8 Relación del estrés laboral y el síndrome burnout

El estrés forma parte de la vida cotidiana, hasta tal punto que puede considerarse como «el malestar de la civilización», afectando la satisfacción laboral y colectiva, así como la salud y bienestar personal. Aunque el concepto de estrés laboral aparece frecuentemente unido al de Burnout se tratan de fenómenos distintos; mientras que el estrés se refiere a procesos temporales breves, el Burnout constituye una respuesta al estrés laboral crónico que se manifiesta con una serie de actitudes negativas hacia el propio trabajo, la organización, y el desarrollo personal. (Muñoz, y otros, 2018)

Cuando el estrés se va acumulando, y se observa que las cosas ya no son tan fáciles de cómo eran antes. Al cabo de cierto tiempo, se empiezan a experimentar ciertos problemas de concentración, y/o trastornos de la memoria, y esto a su vez va a dar lugar a que se sufra más estrés. Sin embargo, el sufrir todos estos problemas no es algo normal. Los síntomas del burnout empiezan a manifestarse. Debido a que se reacciona contra estos síntomas, estás aún más estresado. De ahí que el estrés también aparezca porque se sufren los síntomas del estrés, y como bola de nieve esto hace que se sufra aún más estrés y en consecuencia más síntomas de burnout. (Koeck, 2018)

Como el Burnout se considera un proceso continuo, los aspectos esenciales indicados pueden estar presentes en mayor o menor grado. Podemos distinguir un primer momento en el que las demandas laborales exceden los recursos materiales y humanos dándose una situación de estrés. Una segunda fase sería de exceso o sobreesfuerzo en la que el sujeto daría una respuesta emocional a ese desajuste, apareciendo signos de ansiedad, fatiga, etc. La situación exigiría del sujeto una adaptación psicológica. El enfrentamiento defensivo correspondería a la tercera fase en la que se va a producir un cambio de actitudes y de

conductas con el fin de defenderse de las tensiones experimentadas. Según esta sucesión de etapas, el "burnout" propiamente dicho, aparecería en la fase final y vendría a ser una respuesta a una situación laboral intolerable.

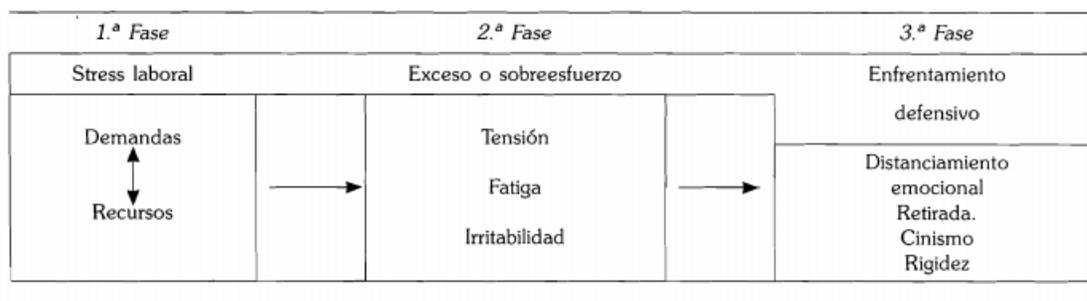


Figura 3: Fases del estrés y el burnout

Fuente: Tomado de la Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría

2.1.9 Agentes estresantes

Para Navarro Pando (2014) los agentes estresantes son condiciones que se dan en toda organización, que al desarrollarse de forma negativa y sin considerar las necesidades de los trabajadores, son dañinas para éste; entre los que se tiene:

Factores estresantes relacionados al ambiente laboral: dentro de los cuales tenemos los riesgos físicos como son la iluminación excesiva o eficiente, ruido, vibraciones, temperaturas extremas; los riesgos químicos como son los polvos, gases y vapores tóxicos, líquidos corrosivos; los riesgos biológicos como son las bacterias, virus, parásitos, hongos; los riesgos ergonómicos como son la carga mental, posturas inadecuadas, movimientos repetitivos e incómodos, sobreesfuerzos, diseño

del puesto de trabajo; y los riesgos psicosociales como son el síndrome de Burnout, estrés, acoso laboral.

Factores estresantes relacionados a la tarea: falta de autonomía en el trabajo, carga mental, subempleo, roles ambiguos, entre otros.

Factores estresantes relacionados con la organización del trabajo: horas excesivas de trabajo, inadecuada distribución de las tareas, relaciones interpersonales hostiles, distancia considerable entre el hogar y el centro de trabajo, poco control sobre el trabajo, deficiente promoción de los trabajadores, normas inflexibles, escasa participación en la toma de decisiones, insuficientes recursos en la organización.

Factores relacionados con la organización y el entorno familiar: Entre las que podemos mencionar: problemas económicos, dificultades familiares, crisis vitales y situacionales, contradicciones entre las convicciones personales y los objetivos de la organización, responsabilidades familiares, entre otros (Pando, Guillermo Fustamante, & Romero, 2014)

2.1.10 Modelos explicativos del síndrome burnout

Los principales modelos explicativos del Burnout han considerado un conjunto importante de variables en su relación con las dimensiones del síndrome, permitiendo estudiarlo desde diferentes aspectos. Desde esta perspectiva se han desarrollado diferentes modelos para su interpretación:

2.1.11 Modelos Diseñados Desde La Teoría Cognoscitiva Del Yo

Según esta teoría existe una serie de procesos de asociación mediante los que las representaciones simbólicas se traducen en acciones adecuadas. Es decir, las cogniciones

influyen en la forma de percibir la realidad, pero a la vez estas cogniciones se modifican por sus efectos y consecuencias observadas.

Estos modelos etiológicos dan gran importancia a las variables del self, como ser, la autoconfianza, autoeficacia, auto conceptos. Entre ellos se encuentran: Modelo Maslach y Leiter (1982), el Modelo de Competencia Social de Harrison (1983), el Modelo de Pines (1993), el Modelo de Cherniss (1993) y el Modelo de Thompson, Page y Cooper (1993).

Modelo Maslach y Leiter

Este modelo multidimensional es el más aceptado por la comunidad científica internacional y recoge las experiencias y estudios elaborados por Maslach, Jackson y Leiter en los últimos veinte años. Utilizan el Maslach Burnout Inventory (MBI) como método de instrumento fundamental de evaluación y establecen que el Burnout es concebido como una experiencia individual y crónica de estrés relacionada con el contexto social.

El modelo incluye tres componentes.

- La experiencia de estrés.
- • La evaluación de los otros.
- • La evaluación de uno mismo.

En resumen, todas estas investigaciones utilizan instrumentos semejantes y casi todas utilizan el método de evaluación MBI y la entrevista. Byrne, Kyriacou y Sutcliffe y Rudow destacan factores y variables personales como las más determinantes frente al modelo de Leithwood que da más importancia a las características organizacionales.

(Miravalles, Gabinete de Psicología , s.f.)

Modelo de Competencia Social de Harrison

Este autor se basa en la competencia y eficacia percibida para explicar “la competencia percibida” como función del síndrome de burnout. Este explica que gran parte de los profesionales que empiezan a trabajar en servicios de asistencia tienen un alto grado de motivación para ayudar a los demás, pero en lugar de trabajo habrá factores que serán de ayuda o de barrera y que determinarán la eficacia del trabajador. En el caso que existan factores de ayuda y que a la vez exista una alta motivación, los resultados serán beneficiosos; ya que aumenta la eficacia percibida y los sentimientos de competencia social. Sin embargo, cuando hay factores de barrera, que dificultan el logro de metas en el contexto laboral, el sentimiento de autoeficacia disminuirá. Condiciones que si se prolongan en el tiempo pueden dar origen al síndrome de Burnout.

Entre los factores de ayuda y de barrera se mencionan: la existencia de objetivos laborales realistas, el nivel de ajuste entre los valores del sujeto y la institución, la capacitación profesional, la toma de decisiones, la ambigüedad del rol, disponibilidad y disposición de los recursos, retroalimentación recibida, sobrecarga laboral, ausencia o escasez de recursos, conflictos interpersonales, disfunciones del rol, etc. (Harrison, 1983)

Modelo de Pines

Pines desarrolló un modelo similar al modelo de competencia social de Harrison, con la diferencia de que incorpora la idea de que solamente aquellos trabajadores quienes intentan darle un sentido existencial a su trabajo llegan a desarrollar el síndrome de burnout, es decir, que este síndrome aparecería sólo en aquellos profesionales que justifican su existencia por la

labor de carácter humanitario que realizan y por la ayuda que brindan con su trabajo. Ésta justificación hace que el trabajador le dé sentido a su vida, ya que considera las cosas que hace como útiles e importantes. Según este modelo el síndrome de burnout se desarrollará en los trabajadores que mantengan grandes expectativas y se fijen altos objetivos en su vida profesional. Los trabajadores que se encuentren muy motivados por su labor y que se encuentran plenamente identificados con su trabajo, al que otorgan significado existencial, cuando fracasan en la consecución de sus objetivos, se frustran con respecto a esas expectativas, y sienten que no pueden realizar una contribución significativa a la vida, desarrollando como consecuencia el síndrome de burnout, sin embargo, aquellos trabajadores que no estén inicialmente muy motivados pueden experimentar estrés, depresión o fatiga, pero no el síndrome de burnout. (Pines A. , 1993)

Modelo de Cherniss

Este modelo se encuentra basado en el modelo de Hall (1976) para explicar las relaciones entre desempeño de tareas, sentimientos subjetivos de éxitos o fracaso experimentado por el sujeto después del desempeño y las consecuencias que se derivan para la autoestima, la motivación, la satisfacción y la implicación laboral. La satisfacción y motivación laboral aumentan cuando una persona experimenta sentimientos subjetivos de éxito. Estos sentimientos llevan a que el sujeto se implique más en el trabajo, alcance, objetivos más retadores y tenga mayor autoestima. Si el sujeto experimenta sentimientos de fracaso, se retira emocionalmente de la situación, aumenta el desinterés, desprecia el valor intrínseco de las recompensas y termina abandonando.

Según Cherniss es posible establecer una relación causal desde la incapacidad del sujeto para desarrollar sentimientos de éxito personal y el síndrome de estar quemado. se

puede afirmar que existe una unión entre sentimientos de autoeficacia, compromiso y motivación y entre aquellas y estrés. Los sujetos con fuertes sentimientos de autoeficacia percibida experimentan menos estrés en situaciones de amenaza y como el síndrome de quemarse es una respuesta al estrés, la relación entre autoeficacia y estrés sugiere además una relación con el Burnout. (Cherniss C. , 1980)

Modelo de Thompson, Page y Cooper

Basado en el modelo de autocontrol de Carver y Scheier (1988) para explicar el estrés. Partiendo de este modelo circunscriben la etiología del síndrome a cuatro variables: nivel de autoconciencia, discrepancias entre las demandas de las tareas y los recursos del sujeto, expectativas de éxito y sentimientos de autoconfianza.

Nivel de autoconciencia variable: se conceptualiza como la capacidad para autorregular los niveles de estrés percibido durante el desarrollo de una tarea. Los sujetos con alta autoconciencia tienen una tendencia a concentrarse en su experiencia de estrés percibiendo así mayores niveles de estrés que los de baja autoconciencia.

Discrepancias percibidas: variable que puede intensificar el nivel de autoconciencia afectando negativamente a su estado anímico que redundará en una falta de confianza percibida para resolver esas discrepancias y bajos sentimientos de realización personal en el trabajo.

Cuando se fracasa repetidamente en una tarea, los sujetos que puntúan alto en autoconciencia y pesimismo tienden a resolver las dificultades retirándose de manera mental o conductual. Las conductas de despersonalización son consideradas un retiro conductual que pueden llegar a retiro psicológico. Aquí se encuadra el agotamiento emocional. Thompson y col. señalan que altos niveles de autoconciencia aumentan la desilusión, frustración o pérdida y que las predisposiciones de expectativas optimistas de éxito pueden reforzar la confianza de los sujetos y así promover la persistencia para reducir la discrepancia. (Miravalles, Gabinete de Psicología , s.f.)

2.1.12 Modelos Elaborados Desde Las Teorías Del Intercambio Social

Estos modelos parten de la teoría de la seguridad y de la teoría de la conservación de recursos. Proponen que el Síndrome Burnout tiene su etiología en las percepciones de falta de equidad o de ganancia que desarrollan los sujetos como resultado del proceso de comparación social cuando establecen relaciones interpersonales. Cuando los sujetos perciben que aportan más que lo que reciben y no son capaces de resolver los problemas, desarrollarán sentimientos de quemarse por el trabajo.

Los modelos elaborados desde este enfoque son: Modelo de comparación social de Buunk y Schaufeli (1993) y el Modelo de conservación de recursos de Hobfoll y Freedy (1993).

Modelo de comparación social de Buunk y Schaufeli

Este modelo fue desarrollado para explicar cómo surge el síndrome de burnout en enfermeras; plantea dos tipos de etiología del burnout: Uno de ellos está referido a los procesos de intercambio social que se establecen con los pacientes y el otro poniendo énfasis en los procesos de afiliación y comparación con los compañeros de trabajo.

En relación a los procesos de intercambio social con los pacientes, los profesionales de salud pueden identificar tres variables estresores que podrían resultar relevantes para el surgimiento del síndrome de burnout: La incertidumbre, la percepción de equidad, y la falta de control. La incertidumbre se encuentra referida a la falta de claridad sobre lo que uno siente y piensa con respecto a cómo actuar. La percepción de equidad se refiere al equilibrio percibido entre lo que los trabajadores dan y lo que reciben durante sus relaciones, y la falta de control se refiere a la posibilidad del trabajador de controlar los resultados de sus acciones laborales. El trabajo desempeñado por profesionales de salud, específicamente en el caso de enfermería, genera con relativa frecuencia mucha incertidumbre ya que se dan situaciones en las que los profesionales dudan sobre la implicación con los pacientes, sobre cómo tratar los problemas de los mismos y pueden experimentar inseguridad sobre si hacen las cosas de manera adecuada. (Gil-Monte P., 1977)

Modelo de conservación de recursos de Hobfoll y Freedy

Este modelo se basa en la idea de que cuando la motivación básica de un trabajador se encuentra amenazada esto genera estrés, lo que, a su vez, puede conducir a la aparición del síndrome de burnout. Según esta propuesta, para evitar que el síndrome de burnout se produzca se deben aumentar los recursos disponibles de los trabajadores con lo que se consigue disminuir la vulnerabilidad, para este mismo fin se debe intentar modificar de manera positiva las percepciones y las cogniciones de los trabajadores, lo que llevaría a la

disminución de los niveles de estrés percibido y, en consecuencia, se prevendría la aparición del síndrome. Debido a lo señalado este modelo promueve el uso de estrategias de afrontamiento de tipo activo para prevenir el desarrollo del síndrome de burnout. (Pérez, 2010)

2.2.13 Modelos diseñados desde la teoría organizacional

Estos modelos se caracterizan por basarse en la función de los estresores del contexto organización y las estrategias de afrontamiento que utilizan los trabajadores ante el Burnout. Según estos modelos, algunas variables como las funciones del rol, el apoyo percibido, la estructura, el clima y la cultura organizacional junto a la forma de afrontar las situaciones amenazantes, están implicadas en la aparición del síndrome. De esta manera, las causas varían dependiendo del tipo de estructura organizacional y de la institucionalización del apoyo social. Por ejemplo, el burnout se puede originar por agotamiento emocional en una organización burocrática mecánica y de comunicación vertical; mientras que en organizaciones con burocracias profesionalizadas puede aparecer el burnout por disfunciones de rol y conflictos interpersonales.

Los modelos que se encuentran son: Modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1998), Modelo de Winnubst (1993), Modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993)

Modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter

Este modelo conceptualiza el síndrome de burnout partiendo de la conceptualización que ofrece el Inventario de Burnout de Maslach. Golembiewski, Munzenrider y Carter señalan que la dimensión que describe mejor y predice la aparición del síndrome de burnout es la despersonalización, seguida de la falta de realización personal y, posteriormente haría su

aparición el agotamiento emocional. Estos autores plantean que para comprender el síndrome de burnout hay que tener en cuenta las cogniciones que los trabajadores presentan ante los eventos aversivos que generan el síndrome (Lozano, 2008)

El modelo propone que el síndrome de burnout es un proceso, en el que como una forma de respuesta al estrés laboral y a la tensión, los profesionales pierden el compromiso inicial que tenían con su trabajo (Peiro Silla & Gil Monte, 1997) El estrés laboral que devendría en la aparición del síndrome de burnout, se originaría fundamentalmente por situaciones de sobrecarga laboral, y por pobreza del rol (demasiada estimulación y escasa estimulación respectivamente). En ambos casos los trabajadores experimentarían una pérdida de control y autonomía lo que les generaría una disminución de su autoimagen, y daría lugar a sentimientos de irritabilidad y fatiga. En una segunda fase del proceso de estrés laboral se darían estrategias de afrontamiento, las que involucrarían necesariamente un distanciamiento de la situación laboral estresante. Este distanciamiento tendría un carácter constructivo cuando el profesional no se implica en el problema del usuario, pero lo atiende sin eliminar la empatía o, por el contrario, podría tener un carácter negativo cuando el distanciamiento conlleva a una indiferencia emocional, cinismo, rigidez en el trato, o lleva a ignorar al usuario. Cuando se da esta segunda situación se habla de síndrome de burnout, pues el distanciamiento contra productivo vendría a ser la dimensión conceptualizada como despersonalización (Gil-Monte P., 1977)

Según este modelo cuando el trabajador ha llegado a las fases avanzadas del síndrome, y como consecuencia de éste su implicación en el trabajo disminuye, así como su realización laboral y surgen sentimientos de insatisfacción, con la consiguiente pérdida de la

productividad, llegado a este punto es más probable que el trabajador experimente más tensión psicológica y problemas psicosomáticos (Golembiewski, 1987)

Modelo de Winnubst

El modelo de Winnubst (1993) pone énfasis en la importancia de la estructura, la cultura y el clima organizacional. Este autor considera que el síndrome de burnout no sólo afecta a los trabajadores de organizaciones de servicios de ayuda, sino que puede afectar a todo tipo de profesionales.

Elabora su modelo sobre cuatro supuestos:

1. Toda estructura organizacional posee un sistema de apoyo social que se ajusta óptimamente a ese tipo de estructura.
2. Los sistemas de apoyo social aparecen en interdependencia con el clima laboral y pueden ser mantenidos y mejorados optimizando el clima.
3. Existen criterios éticos que rigen la estructura organizacional, la cultura y el apoyo social, estos criterios se derivan de los valores sociales y culturales de la organización.
4. Los criterios éticos permiten predecir en qué medida las organizaciones inducirán en sus miembros estrés y como resultado de ello el síndrome de burnout.

Dado que por medio del apoyo social es posible ejercer influencia sobre las diversas disfunciones que se derivan de cualquier tipo de estructura organizacional, en este modelo el apoyo social es considerado como central en cuanto a su influencia sobre el síndrome de burnout. (Winnubst, 1993)

Modelo de Cox, Kuk y Leiter

Este modelo enfoca el síndrome de burnout desde la perspectiva transaccional del estrés laboral que ocurre entre profesionales de los servicios humanos de manera específica. Cox, Kuk y Leiter destacan la importancia de la salud de la organización entendida como el ajuste entre la integración y la coherencia de los sistemas psicosociales de la organización (estructuras, políticas, procedimientos, cultura, etc.). La salud organizacional ha sido identificada como antecedente de los niveles de estrés percibidos y de la intensidad de la respuesta ante el estrés desarrollada por los trabajadores. Los autores de este modelo señalan que la realización personal en el trabajo tendría una acción moduladora en los efectos que los sentimientos de agotamiento emocional ejercen sobre las actitudes de despersonalización, y manifiestan que el síndrome de burnout puede ser entendido como una respuesta que surge ante al estrés laboral cuando las estrategias de afrontamiento empleadas por los trabajadores no resultan eficaces para manejar el estrés laboral y sus efectos (Pérez, 2010)

El modelo incluye como variables “sentirse gastado” (sentimientos de cansancio, confusión y debilidad emocional) y “sentirse presionado y tenso” (sentimientos de tensión, amenaza, y ansiedad), las que forman parte de la respuesta frente al estrés laboral y están relacionadas directamente con los procesos de evaluación de los estresores, con la respuesta emocional desarrollada por el trabajador, y con las respuestas de afrontamiento, así como con sus efectos sobre la situación y el trabajador (Gil-Monte P., 1977).

Los autores de este modelo consideran que la dimensión central en el síndrome de burnout es la experiencia de agotamiento emocional y se encuentra teórica y empíricamente relacionada con “sentirse gastado”, el agotamiento emocional sería una respuesta general que engloba variables tanto emocionales como de bienestar. La despersonalización vendría a ser, según este modelo, una estrategia de afrontamiento que se pone en marcha ante los

sentimientos de agotamiento emocional, mientras que los sentimientos de baja realización personal en el trabajo serían el resultado de una evaluación cognitiva por parte del trabajador en relación a su experiencia de estrés, y tendrían que ver con el significado del trabajo o con la frustración de las expectativas profesionales.

2.2 Antecedentes del síndrome burnout

2.2.1 Antecedentes internacionales

Un estudio observacional, transversal realizado en el año de 2013, en el Reino Unido sobre un total de 564 médicos generales (9), en el que utilizaron el Inventario de Maslach y Jackson, demostró que el 46% de los mismos presentaban altos niveles de cansancio emocional, el 42% presentó síntomas de despersonalización y el 34% síntomas de sensación de falta de realización personal. La despersonalización estuvo asociada a las características del médico y de su práctica, así los hombres presentaron puntuaciones más altas que las mujeres, los médicos que tenían menos de 20 años de ejercicio de la profesión y que trabajaban en grupos presentaron puntuaciones más altas. Los autores sugieren que las mujeres podrían ser más resistentes a la despersonalización porque tienden a centrarse más en la atención a los pacientes que los médicos varones, lo que puede resultar en una mayor satisfacción profesional, además de trabajar menos tiempo que los hombres. Los autores

concluyen que los niveles de burnout son elevados, y que tales niveles de desgaste emocional son preocupantes y necesariamente deberían ser tenidos en cuenta por los médicos, los organismos, organizaciones de salud y el Departamento de Salud. (Carlos Centeno, 2009)

De igual manera investigadores de la Universidad de Alberta, en Canadá (10), se propusieron generar conocimiento acerca de la prevalencia del síndrome en médicos y, si existía alguna diferencia entre las diferentes especialidades de la profesión. Fueron encuestados un total de 1.152 médicos (activos y jubilados), médicos residentes. Los resultados demostraron que el 48,7% de los encuestados se encontraban en fase avanzada del síndrome de Burnout, la prevalencia general en Canadá oscila entre el 38-42%. No se encontraron diferencias en relación a variables sociodemográficas, ni tipo de especialidad. Sí observaron que el síndrome estaba relacionado con la organización, la insatisfacción, laboral, conflictos en el trabajo, baja productividad. Concluyeron que los resultados hablan por sí solos, que la medicina es una profesión de riesgo y el burnout es un problema laboral muy serio. (Christopher Ruddy, 2007)

En Arequipa, Perú, en diciembre de 2011 se realizó un estudio para medir las incidencias del Síndrome de Burnout en los escuadrones de Misti y en la policía de tránsito. La muestra del estudio fue seleccionada mediante el método de no probabilístico, aplicada a 142 policías, 113 varones y 29 mujeres de 20 a 25 años de edad. Obteniendo como resultado que las policías, poseen mayores niveles del síndrome burnout que los varones. Esto es debido a la cultura machista que existe en los países latinoamericanos y al sistema autoritario que caracteriza a las instituciones policiales del país. (Gallego, 2011)

En el año 2017 en Perú, los psicólogos Jean Pierre Bouverie y Rubí Arlette García realizaron la investigación del síndrome burnout en el personal de Escuela de Aviación Civil

del Perú, ubicada en la Base Aérea Las Palmas, a 79 personas las cuales se encontraba el personal civil, técnicos y suboficiales. El orden de la presentación de los materiales fue el siguiente: hoja de consentimiento informado, hoja de datos generales, cuestionario de Motivación MAWS y finalmente el cuestionario de síndrome de Burnout MBI-GS. Lo encontrado en el estudio, explicaría que los ítems de la escala MBI no reflejan con exactitud los problemas de falta de realización profesional. Además, se consideró que la motivación intrínseca como la principal motivación que permitiría al personal de EDACI, reducir el agotamiento emocional. (Bouverie, 2017)

2.2.2 Antecedentes nacionales

En San Pedro Sula, Cortés, Honduras, la Dra. Paola Bonilla en el año 2016, realizó una investigación del Síndrome de Burnout en 43 residentes del Postgrado de Pediatría, con edad mínima de 26 años y máxima de 44 años, obteniendo como resultado que el 35 % de su muestra no presentaba Síndrome de Burnout, y el 7 % presentó Burnout completamente. El 65 % de los encuestados presentó algún grado de Síndrome Burnout, siendo su edad más frecuente de 29 años, en el sexo masculino, siendo solteros y de segundo año de residencia. (Mejía, 2016)

Otro estudio realizado en julio de 2008 sobre el Síndrome Burnout en los hospitales de Tegucigalpa, Honduras: Hospital Escuela, San Felipe y Cardiopulmonar, de manera aleatoria, excluyendo algunas residencias, como ser: patología, dermatología, rehabilitación y cirugía oncológica, ya que su número era bajo para el sistema de muestreo. Se aplicaron dos instrumentos, uno que recogía los datos sociodemográficos laborales y el otro instrumento fue el de Maslach Burnout (MBI), para medir el grado de Burnout y sus categorías: agotamiento

emocional, despersonalización y realización personal. Se obtuvo una muestra de 320 personas, de la población estudiada se encontró que 41 (12%) sufrían del síndrome Burnout, en las dimensiones presentaron puntaje alto en: agotamiento emocional 160 (18%), despersonalización, 65 (20%), realización personal, 218 (67%); presentaron puntaje medio en: agotamiento emocional 51(15.7%), presentándose entre 25 a 39 años (63.3%), comportándose de forma diferencial, predominando el sexo femenino 26 (8%) y masculino 15 (4%). El grupo de las auxiliares en enfermería ocupa el primer lugar, que representa al 6% del 12.7% que presentaron el síndrome. En segundo lugar, los médicos residentes con 4% y quienes menos padecieron son las licenciadas en enfermería con 1.8%. (Marcia Y. Colon, 2009)

2.2.3 Antecedentes locales

En el año 2018, se realizó un análisis de las incapacidades del personal de COCESNA. Ya que el ausentismo laboral es un tema de gran importancia donde se deben de tomar acciones o estrategias para reducir los costos derivados por las incapacidades y ausentismo asociado a enfermedades laborales.

El análisis se realizó tomando como estadísticas las incapacidades de los años 2016-2018. Del total de 434 empleados en planilla en el año 2017, se incapacitaron 277 que equivale al 63% de los incapacitados. Y para el año 2018 del total de 461 empleados se incapacitaron 203 empleados que equivalen al 44%. (Andino, Análisis de incapacidades 2016-2018, 2018)

Sin embargo, en búsquedas sistemáticas, y bibliografía de reconocida aceptación científica no existen trabajos que demuestren la real dimensión de la problemática en empresas que se dedican al servicio de navegación aérea, sin embargo, el Organismo

Internacional de Aviación Civil (OACI) mediante el Doc. 9966, da a conocer su manual sobre el manejo de la gestión de la fatiga en su personal, pero no la identificación del síndrome burnout. (Internacional, 2016)

2.3 Instrumentos de medición del burnout

La importancia de la medición en cualquier esquema es necesaria, ya que esta indica de una manera cuantitativa su comportamiento. También de las mediciones se consigue información para tomar decisiones.

En el estudio de este síndrome, es necesario que se cuente con un instrumento de medición. El cual ayude a detallar los conceptos asociados al mismo. Ya que el burnout es difícil de comprender, con mayor razón se necesita un instrumento de medición confiable.

Para la revisión de los diferentes instrumentos de medición que han efectuado los autores (Garcés de Los Fayos, 1997), se han centrado en trabajos que aportan datos esclarecedores sobre las distintas propiedades psicométricas de los mismos: fiabilidad, validez o análisis factoriales, principalmente.

Tabla 4: Instrumentos de medición del burnout

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN	AUTORES
<i>Staff Burnout Scale</i>	Jones (1980)
<i>Indicadores del Burnout</i>	Gillespie (1980)
<i>Emener-Luck Burnout Scale</i>	Emener y Luck (1980)
<i>Tedium Measure (Burnout Measure)</i>	Pines, Aronson y Kafry (1981)
<i>Maslach Burnout Inventory</i>	Maslach y Jackson (1981)
<i>Burnout Scale</i>	Kremer y Hofman (1985)
<i>Teacher Burnout Scale</i>	Seidman y Zager (1986)
<i>Energy Depletion Index</i>	Garden (1987)
<i>Mattews Burnout Scale for Employees</i>	Mattews (1990)
Efectos Psíquicos del <i>Burnout</i>	García Izquierdo (1990)
Escala de Variables Predictoras del <i>Burnout</i>	Aveni y Albani (1992)
Cuestionario de <i>Burnout</i> del Profesorado	Moreno y Oliver (1993)
<i>Holland Burnout Assessment Survey</i>	Holland y Michael (1993)
<i>Rome Burnout Inventory</i>	Venturi, Dell'Erba y Rizzo (1994)
Escala de <i>Burnout</i> de Directores de Colegios	Friedman (1995)

Fuente:

Tomado de

(Garcés de Los Fayos, 1997)

2.3.1 Staff Burnout Scale

El *Staff Burnout Scale* (SBS) de Jones (1980) sugiere una escala compuesta por 30 ítems a partir de los estudios que Maslach y Jackson estaban desarrollando y que culminan en la construcción del MBI o Maslach Burnout Inventory. La escala busca medir los aspectos cognitivos, afectivos, conductuales y psicofisiológicos que están en el origen del burnout

(Jones, 1981). La escala propone una puntuación general de burnout que permite una gradación según la frecuencia que el sujeto señala en sus respuestas a los ítems. Sin embargo, el instrumento presenta una estructura factorial de cuatro componentes: Insatisfacción con el Trabajo, Tensión Psicológica e Interpersonal, Enfermedad Física y Distrés, y Negativas Relaciones Profesionales con los Pacientes. Es una escala preparada para medir burnout solamente en profesiones relacionadas con la salud; por ello su uso queda bastante limitado.

2.3.2 Indicadores Del Burnout

Gillespie (1979 y 1980) cuando inició sus investigaciones acerca del burnout se encontró con el problema de la ausencia de un instrumento de medida del mismo. Como consecuencia de eso utilizó 7 indicadores potenciales de burnout en forma de ítems con opción de respuesta tipo Likert, en una muestra de 183 sujetos. Los indicadores utilizados fueron los siguientes: proporcionar servicios que merezcan la pena, evitar dificultades de los clientes, encolerizarse con las maneras amables, auto separación de los clientes, preferir la oficina al campo, bromear continuamente sobre los clientes, y estar ausente varios días por razones de salud mental.

2.3.3 Emener-Luck Burnout Scale (Elbos)

Los tres objetivos que se propusieron los autores al desarrollar este instrumento fueron:

1. -Conseguir una escala que ayudase a la investigación teórica que se estaba realizando
2. acerca del burnout.
 - a. Proporcionar un estímulo de discusión y evaluación del síndrome individual y grupal.
 - b. Que sirviera para ayudar a los profesionales a prevenir y afrontar este fenómeno,

3. enmarcado dentro de un programa amplio de entrenamiento y asesoramiento a éstos.

Los autores realizaron diversos estudios con este instrumento (Emener, Luck y Gosh, 1982), consiguiendo aislar seis factores que configuraban la escala: Trabajo General-Sensaciones Relacionadas, Sensaciones Relacionadas con el Trabajo y Consigo Mismo, Trabajo-Preparación del Ambiente, Negativas Respuestas de la Persona dentro del Ambiente, Disonancia Auto concepto frente al Auto concepto de Otros, y Carrera/Alternativas del Trabajo. De los 100 ítems con los que empezaron el estudio estadístico del instrumento se conservaron finalmente 30 que se aplicaron a 251 profesores, mediante una escala bipolar con nueve puntos (desde nunca a siempre), presentando una validez aceptable y una fiabilidad de 0.877.

2.3.4 Tedium Measure

El *Tedium Measure* (TM) de Pines, Aronson y Kafry (1981) se diseñó originalmente como instrumento de medida del tedium; es un constructo más amplio que el burnout ya que abarca a éste y a otros síndromes. Este inventario se transformó después en el Burnout Measure (Pines y Aronson, 1988), tras un replanteamiento conceptual del constructo por los mismos autores. Ellos habían desarrollado también diversas escalas que evaluaban tedium, como la que utilizan Pines y Kafry (1982) de 9 ítems, tipo Likert con siete opciones de respuesta. Cada uno de estos ítems evaluaban una de las características del tedium: sentimientos de depresión, burnout, cansancio emocional y físico, vaciamiento existencial, hastío, tensión, sentimientos de ilusión y felicidad.

El TM es una escala tipo Likert de 21 ítems con siete opciones de respuesta (desde nunca a siempre) que mide las tres dimensiones del burnout que los autores conceptualizaron:

1. -Agotamiento Físico, caracterizado por fatiga, agotamiento físico, sensación de

2. destrucción y abatimiento.
3. -Agotamiento Emocional, compuesto por sensación de depresión, agotamiento emocional y burnout.
4. -Agotamiento Mental, formado por sensaciones de infelicidad, inutilidad y rechazo, falta de ilusión y resentimiento hacia las personas.

2.3.5 Maslach Burnout Inventory

El *Maslach Burnout Inventory* (MBI) de Maslach y Jackson (1981) es un inventario de 22 ítems, en los que se plantea al sujeto un conjunto de enunciados sobre sus sentimientos y pensamientos relacionados con diversos aspectos de su interacción continua con el trabajo y su desempeño habitual. El sujeto ha de contestar a cada enunciado con base en la pregunta ¿con qué frecuencia siente usted esto?, mediante una escala tipo Likert de siete opciones, desde nunca a diariamente. En la versión original se requería cumplimentar dos veces el inventario, ya que se le formulaba una segunda pregunta (¿con qué intensidad siente usted esto?), ya que el instrumento medía la frecuencia e intensidad del burnout; sin embargo, en la versión de 1986 no se presenta esa segunda pregunta acerca de la intensidad, porque las autoras consideran que no encontraron correlaciones significativas entre ambas dimensiones de evaluación, mientras que la frecuencia sí se mantiene porque es similar al formato utilizado en otras medidas tipo auto informe, de actitudes y sentimientos.

El inventario se divide en tres sub escalas, cada una de las cuales mide las tres dimensiones que se suponen configuran el constructo burnout: Agotamiento Emocional (9 ítems), Despersonalización (5 ítems) y Reducida Realización Personal (8 ítems), y de cada una de estas escalas se obtiene una puntuación baja, media o alta (que coincide con los tres tercios en los que

se distribuye la población normativa) que permite caracterizar la mayor o menor frecuencia de burnout. Además, las autoras ofrecen las diversas puntuaciones de corte para cada una de las profesiones evaluadas: profesores, asistentes sociales, médicos, profesionales de salud mental, y del grupo "otras profesiones"

Normalmente las puntuaciones del MBI (Maslach Burnout Inventory) se correlacionan con informaciones obtenidas con otros instrumentos acerca de datos demográficos, características del trabajo, realización en el trabajo, personalidad, evaluación de actitudes, información sobre la salud, etc., como de hecho se suelen plantear en las diversas investigaciones desarrolladas sobre el estudio de este inventario.

El desarrollo del instrumento tuvo una duración de ocho años en los que se fue perfilando el definitivo. Así, una prueba preliminar a 605 sujetos de diferentes profesiones estaba compuesta por 47 ítems; los análisis estadísticos correspondientes redujeron el inventario en 25, quedándose en los 22 ítems definitivos tras pasarlo a una segunda muestra de 1025 personas, también de diversas profesiones; en la versión definitiva se utilizaron un total de 11067 sujetos.

2.3.6 Burnout Scale

El Burnout Scale (BS) de Kremer y Hofman (1985) no es realmente un intento de desarrollar un instrumento de medida del burnout; más bien es la consecuencia de estudiar el burnout en una investigación más amplia. En este sentido, los autores crean cinco ítems que a modo de auto informe se incluyen en un instrumento más ambicioso que mide otros constructos. Estos ítems no se someten a análisis factorial por lo que se desconoce si analizan realmente burnout

y si lo hacen unidimensionalmente o si, por el contrario, sus ítems se distribuyen en más de un factor. El único dato que ofrecen los autores es el relacionado con su reducida fiabilidad ($\alpha = 0.54$).

2.3.7 Teacher Burnout Scale

Seidman y Zager (1986) se plantean que, si bien el MBI es un instrumento adecuado para medir Burnout en profesiones de servicios humanos, no lo es para medir específicamente el burnout en profesores (sin embargo, se da la circunstancia que en ese mismo año Maslach y Jackson (1986), al presentar la segunda edición del MBI, desarrollaron una versión del instrumento específico para estos profesionales). Como consecuencia de esta premisa, se pone a prueba el *Teacher Burnout Scale* (TBS) que en su inicio fue constituido por 65 ítems en una escala tipo Likert, para una muestra de 217 profesores; finalmente, tras los análisis estadísticos correspondientes, quedaron en 23 ítems.

De esos ítems tres se reformularon; se introducen tres nuevos y se vuelve a administrar a 365 profesores, quedando la versión definitiva en 21 ítems que explican el 60% de la varianza mediante cuatro factores: Satisfacción con la Carrera, que correlaciona con reducida realización personal y tiene 5 ítems; Afrontamiento del Estrés Relacionado con el Trabajo, que correlaciona con agotamiento emocional y está compuesta por 6 ítems; Actitudes hacia los Estudiantes, que correlaciona con despersonalización y tiene 4 ítems; por último, Percepción de Apoyo por parte del Supervisor, que no correlaciona con ninguna escala del MBI (*Maslach Burnout Inventory*) y tiene 6 ítems. La fiabilidad del TBS (*Teacher Burnout Scale*) oscila entre 0.89 (satisfacción con la carrera) y 0.72 (actitudes hacia los estudiantes), presentando por tanto una aceptable consistencia interna.

2.3.8 Energy Depletion Index

El *Energy Depletion Index* (EDI) de Garden (1987) tampoco es un intento de desarrollar un instrumento de medida del burnout, sino que se trata de una escala para valorar la "Deplección de la Energía" que se corresponde con la dimensión Agotamiento Emocional de Maslach y Jackson (1981), pero que la autora denomina así para hacer especial hincapié en el "vaciamiento existencial" que esta dimensión supone. Garden, cuestiona la dimensión despersonalización y pretende ahondar en las verdaderas características del burnout el cual ella compendia en cuatro factores componentes del burnout.

En concreto, la escala se compone de siete ítems que miden niveles de energía o agotamiento. Tras el análisis factorial se encuentran dos factores: "Deplección de la Energía" compuesto por cuatro ítems y con una fiabilidad de 0.82, mientras que el segundo estaría compuesto por dos ítems que valorarían "Sentimientos Energéticos y Entusiasmo". La autora concluye que con el estudio pudo demostrar que su instrumento mide la dimensión central del burnout, la cual se corresponde con Agotamiento Emocional.

2.3.9 Matthews Burnout Scale For Employees

El *Matthews Burnout Scale for Employees* (MBSE) de Matthews (1990) es un auto informe que mide burnout como constructo único sin abordar la posibilidad de que existan diversas dimensiones que compongan el síndrome. La escala ofrece una puntuación que permite discriminar entre la presencia o ausencia de burnout, mediante el análisis de una serie de aspectos relacionados con las variables cognitivas, afectivas y psicológicas del individuo. Introduce en su auto informe cuatro aspectos relacionados con el trabajo (actitudes acerca del trabajo, ajuste de rol, locus de

control y habilidades de afrontamiento) y otras dos más relacionadas con variables internas del individuo (ajuste personal y temperamento). Estas características permiten conocer qué variables están determinando la existencia de burnout. Es un instrumento poco utilizado, aun cuando sus 50 ítems han mostrado un índice de fiabilidad en torno a 0.93.

2.3.10 Escala de variables predictoras del burnout

Esta Escala de variables predictoras del burnout (EVPB) de Aveni y Albani (1992) no es propiamente un instrumento de medida del burnout, sino que surge como consecuencia de un planteamiento teórico previo, de acuerdo con el cual las variables predictoras del burnout deben mantener correlación con las encontradas en otros dos constructos: ansiedad y depresión. Las autoras aplican a una muestra de trabajadores sociales un inventario de ansiedad y otro de depresión y, a partir de los resultados obtenidos, surgen un conjunto de variables mismas que serían las predictoras del burnout.

2.3.11 Escala de efectos psíquicos de burnout

La escala de efectos psíquicos de burnout (EPB) de García Izquierdo (1990) es una escala tipo Likert que se enmarca, junto con otras similares con las que se medían los efectos físicos del burnout.

En las diversas investigaciones en las que esta escala se ha usado (García Izquierdo, 1991a y 1995; García Izquierdo y Velandrino, 1992; García Izquierdo, Castellón, Albadalejo y García, 1993) ha mostrado buena consistencia interna muy adecuada, con índices de fiabilidad superiores

a 0.90. García Izquierdo, Llor y Sáez (1994) encuentran una fiabilidad de 0.92 en la EPB, apareciendo un único factor estable a pesar de que en su origen el instrumento presentaba dos factores: Actitudes Negativas hacia el Trabajo (9 ítems) y Expectativas Negativas hacia el Trabajo (3 ítems), concluyendo que esta escala correlaciona con la dimensión agotamiento emocional del MBI (*Maslach Burnout Inventory*).

2.3.12 Cuestionario de burnout del profesorado

El cuestionario de burnout del profesorado (CBP) fue presentado aún en su fase experimental (Moreno y Oliver, 1993), y es consecuencia del planteamiento teórico que los autores habían mantenido años antes. Así, Fernández, mayo, Oliver, Aragonese y Moreno (1990); Oliver, Pastor, Aragonese y Moreno (1990); Moreno, Oliver y Aragonese (1991) habían encontrado que la escala despersonalización no aparecía suficientemente descriptiva, ni con una clara independencia estadística. Como consecuencia de estos estudios previos, Moreno y Oliver (1993) se proponen mejorar esta dimensión construyendo una escala exclusiva de despersonalización, la cual se compone de 16 ítems que corresponden a los siguientes descriptores: culpabilización del usuario, aislamiento, distancia interpersonal, endurecimiento emocional, autodefensa deshumanizada, cambio negativo en las actitudes hacia los usuarios, e irritabilidad con los usuarios. Al mismo tiempo se crea el Cuestionario Breve de Burnout (CBB) con 21 ítems y siete escalas: Cansancio Emocional, Despersonalización, Reducida Realización Personal, Tedio, Clima Organizacional, Características de la Tarea, y Repercusiones del Burnout en la Vida del Sujeto, que presentan una adecuada validez convergente según sus autores. (Moreno, 1996)

2.3.13 Holland burnout assessment survey

El *Holland burnout assessment survey* (HBAS) fue presentado por Holland y Michael (1993) en un trabajo con el cual intentaban comprobar la validez concurrente del cuestionario. Este instrumento, compuesto por 18 ítems con cinco opciones de respuesta, está compuesto por cuatro factores: Percepción Positiva de la Enseñanza, Compromiso con la Enseñanza, Apoyo de los Supervisores, y Conocimiento del Burnout, y está dirigido a profesores. De ahí que los autores lo contrasten con la versión ES (*Educators Survey*) del MBI (*Maslach Burnout Inventory*).

En este análisis se encuentra un buen comportamiento de las dos subescalas que miden los dos primeros factores, mismas que, por otra parte, presentan coeficientes de fiabilidad en torno a 0.84 y un comportamiento menos adecuado de las otras dos subescalas (que miden los dos siguientes factores), las cuales presentan coeficientes de fiabilidad cercana al 0.62.

2.3.14 Rome Burnout Inventory

Las propiedades psicométricas del *Rome Burnout Inventory* (RBI) están en consonancia con otros trabajos de estos autores; todos anuncian unos índices adecuados de fiabilidad y validez, así como una buena estructura factorial de sus ítems (Dell'Erba, Venturi, Rizzo, Porcus y Pancheri, 1994; Venturi, Dell'Erba y Rizzo, 1994).

Este instrumento se divide en seis secciones: un primer bloque reúne ítems que dan información sobre diferentes variables sociodemográficas (edad, sexo, estado civil, experiencia y años en el puesto de trabajo, calificación profesional, entre otras); un segundo bloque mide agotamiento emocional y físico según la adaptación que hacen del inventario de Pines y Aronson (1988); en tercer lugar valoran la percepción del apoyo social recibido de compañeros del trabajo,

supervisores, amigos y familiares; en cuarto lugar miden los estresores laborales y no laborales (tipo de turno, responsabilidad, remuneración, dificultad en la carrera, etc.); una quinta sección se refiere a la insatisfacción que le produce al individuo las actuales condiciones del trabajo; y, por último, el sexto bloque de ítems miden el estado de salud, tanto en lo referente a trastornos psicológicos como a trastornos psiquiátricos.

La originalidad del instrumento radica en haber logrado confeccionar una serie de sub tests que miden no sólo el burnout (que ellos lo hacen de acuerdo al *Burnout Measure* de Pines y Aronson, 1988), sino también aquellos otros constructos (satisfacción en el trabajo) o variables predictoras del síndrome (apoyo social o estresores laborales) que permiten una evaluación más completa.

2.3.15 Escala de burnout de directores de colegio

Friedman (1995) presenta un instrumento para evaluar el burnout en directores de escuelas. Para ello, el procedimiento que sigue es adaptar los ítems del MBI a estos profesionales, que los aplica a una muestra de 821 directores. Obtienen la siguiente estructura factorial:

-Agotamiento (9 ítems), que describe sentimientos de fatiga emocional, física y cognitiva, siendo evidente el descenso de energía general de la persona.

-Reserva (7 ítems), que explica el distanciamiento que el profesor establece con los problemas cotidianos, con las nuevas ideas que se le propone, así como con las sugerencias que recibe. Se desprende la pérdida de entusiasmo, interés y apoyo hacia los profesores.

-Desprecio (6 ítems), que hace referencia a los sentimientos negativos de desprecio hacia profesores, estudiantes y padres. Aunque son necesarias nuevas investigaciones que pongan a prueba el instrumento, parece que el inventario es adecuado para medir burnout en directores de

escuela; de hecho, los datos psicométricos así lo demuestran: coeficiente alfa para el total de la escala 0.92 (0.98 para Agotamiento, 0.82 para Reservado y 0.97 para Desprecio). Así mismo, la varianza total explicada es del 46.3%.

2.4 Evolución del cuestionario MBI

El inventario MBI de Maslach y Jackson (1981) ha sido el instrumento más utilizado por la comunidad investigativa para la evaluación de síndrome burnout en contextos asistenciales y ha sido validado en diferentes contextos culturales y laborales (Carlotto & Câmara, 2006; Martínez, 2010; Rostami, Abedi, Schaufeli, Ahmadi, & Sadeghi, 2014). También conocido como MBI-Human Services Survey (MBI-HSS). Sin embargo, en la última edición del manual los autores establecen la necesidad de identificar las diferentes versiones comercializadas del MBI:

- a) *MBI-Human Services Survey* (MBI-HSS), dirigido a los profesionales de la salud
- b) *MBI-Educators Survey* (MBI-ES), la versión del MBI-HSS para profesionales de la educación, que se diferencia de la anterior en que se sustituye la palabra paciente por alumno en los ítems.
- c) *MBI-General Survey* (MBI-GS).

Tabla 5: Evolución del MBI en sus diferentes dimensiones

MEDIDA DEL BURNOUT			
Año	Dimensiones que componen el síndrome	Instrumento de Medida	Muestra
1981	Agotamiento emocional Despersonalización Baja realización personal	MBI-Human Services. (Maslach y Jackson, 1981)	Profesionales de ayuda y Servicios
1996	Agotamiento Cinismo Ineficacia profesional	MBI-General Survey. (Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson, 1996)	Todo tipo de profesionales
2002	Agotamiento Cinismo Ineficacia	MBI-Student Survey. (Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker, 2002)	Estudiantes universitarios

Fuente: Tomado del artículo “Instrumentos de medición del burnout” (2007)

2.5 Validez y confiabilidad del MBI

El Maslach Burnout Inventory, (*MBI*) versión para profesionales de servicios humanos Es un cuestionario de auto llenado que se usa a nivel mundial, que tiene como finalidad evaluar el síndrome de *burnout*. El instrumento cuenta con una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, consta de 22 ítems, que se puntúan de acuerdo a escala tipo Likert de 0 a 6 puntos. Dicho cuestionario mide las tres categorías del síndrome; agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal. (Flores N, Jenaro C, Cruz M, Vega V, del Carmen Pérez M. 2013). La valoración de cada ítem es la siguiente:

- 0 = Nunca
- 1 = Pocas veces al año o menos

- 2 = Una vez al mes o menos
- 3 = Unas pocas veces al mes o menos
- 4 = Una vez a la semana
- 5 = Pocas veces a la semana
- 6 = Todos los días.

La dimensión de Agotamiento Emocional se evalúa con nueve preguntas. Los ítems son: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20 y mide los sentimientos de sobrecarga emocional. Con una máxima puntuación de 54. La dimensión de Despersonalización está constituida por cinco ítems, 5, 10,11, 15 y 22 y valora los sentimientos y actitudes negativas hacia terceros. Con una máxima puntuación de 30. La dimensión de Falta de Realización Personal está formada por ocho ítems que son 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21 y mide sentimientos de competencia y de consecución de logros. Con una puntuación máxima de 48. (Maslach C, Jackson SE, Leiter MP, others 1997).

2.6 El burnout en el contexto organizativo

Maslach y Leiter (1997) insisten rotundamente en el predominio decisivo de las variables organizacionales en la generación, desarrollo y mantenimiento del síndrome burnout.

En esta línea, se ha señalado la necesidad de tener muy en cuenta el contenido del trabajo que desarrollan los distintos profesionales a la hora de analizar el burnout. Así, Gala, Guillén, et al. (2002) en un estudio realizado con profesionales de la salud encuentran entre los principales

factores que intervienen en el elevado índice de burnout: la cantidad de horas de trabajo, los turnos rotatorios.

A continuación, se describirán las variables del contexto organizacional que se han relacionado con el burnout, como son: estrés de rol, clima laboral negativo, satisfacción laboral, realización de las expectativas laborales, toma de decisiones, grado de autonomía, apoyo social y otras variables del contexto laboral.

a) *Estrés de rol*: dentro del constructo de estrés de rol se distinguen tres componentes:

-. La ambigüedad de rol que se concibe como la vaguedad en la definición de los objetivos y de los resultados esperados del trabajo.

-. El conflicto de rol que sería la situación que se produce cuando se desempeñan distintas funciones simultáneamente, teniendo que realizar tareas incompatibles entre sí.

-. Y la sobrecarga de rol que brota cuando se tienen que atender muchas tareas y demandas sin tiempo suficiente para realizarlas.

b) *Clima laboral negativo*: puede estar generado por interacciones mal conducidas con compañeros o supervisores, por planteamientos directivos descendentes poco claros, o por un mal establecimiento de los roles. Ensiedel y Tully (1981) plantean que este tipo de dinámica generadoras de un clima laboral negativo predispone al burnout. En esta línea, Burke y Richardsen (1991) y Lee y Ashforth (1993) señalan que las interacciones negativas entre el trabajador y los clientes (fricciones, conflictos y disputas) es una variable predictora del burnout. Asimismo, Sandoval (1993) plantea que cuanto más aversivo es el clima organizacional más probabilidad hay de que aparezca burnout. Y también, Sarros (1988) precisa que el clima laboral negativo se asocia significativamente con la dimensión despersonalización.

c) *Satisfacción laboral*: es una actitud generalizada ante el trabajo que incluye las creencias, emociones y reacciones de un miembro de la organización frente a su trabajo. Bravo, Peiró y Rodríguez (1996) realizan una revisión de las investigaciones sobre satisfacción laboral, identificando diversas variables antecedentes, que en algunos casos coinciden con las señaladas para el síndrome de burnout, por ejemplo: el manejo de nuevas tecnologías, la participación en la toma de decisiones, las posibilidades de promoción, las relaciones sociales con los compañeros, la afectividad negativa, neuroticismo y el locus de control. Burke (1993) indica concretamente que la insatisfacción laboral se relaciona más específicamente con las dimensiones cansancio emocional y baja realización personal.

d) *Toma de decisiones y grado de autonomía*: Brissie, Hoover-Dempsey y Bassler (1988) en su estudio realizado con profesores, mantienen que, en las organizaciones excesivamente normativas, en las que las posibilidades de tomar decisiones están muy limitadas, es más frecuente la aparición del burnout. Burke y Greenglass (1989b) señalan que el burnout decrece a medida que los trabajadores ascienden en la jerarquía profesional, al aumentar su capacidad de decisión.

También se ha considerado un facilitador del burnout la falta de autonomía en el trabajo, entendida como libertad de acción de que dispone el individuo para desarrollar su trabajo, dentro de unas normas establecidas por la organización. Gil-Monte y Peiró (1997) advierten que el burnout correlaciona positivamente con la falta de participación de los sujetos en la toma de decisiones y además con la falta de autonomía permitida en la realización de las tareas.

e) *Apoyo social en el trabajo*: La relación con compañeros de trabajo es un agente central de la salud personal y organizacional. En este sentido, el apoyo social percibido supone un importante amortiguador de las experiencias estresantes. Pero las relaciones interpersonales en el trabajo no siempre resultan positivas, con frecuencia pueden convertirse en uno de los estresores más severos

e importantes. Beehr (1985) expone que la rivalidad entre los compañeros, la falta de apoyo emocional, o la falta de relaciones entre iguales, son una fuente potencial de estrés. Por otro lado, el estilo de supervisión, el tipo de trato y la comunicación son factores determinantes en el grado de satisfacción y de estrés en los trabajadores. (Arizeta, Portillo, & Ayestarán, 2001).

f) El estilo de liderazgo transformacional: incrementa el nivel de satisfacción laboral (Dunham-Taylor, 2000) y disminuye los niveles de estrés y la incidencia del Burnout (Sosik y Godshalk, 2000). Al parecer, una característica de este estilo de liderazgo que incide en la satisfacción laboral es aquella que prioriza la motivación intrínseca sobre la extrínseca; es decir, el líder se preocupa porque las actividades que realizan las personas les resulten interesantes y les proporcionen autosatisfacción. En contraste, la motivación extrínseca (propia de los estilos transaccionales) se basa en recompensas tangibles, que no provienen de la satisfacción por la actividad sino de estímulos externos (Porter y Lawler, 1968).

f) Otras variables organizativas: Pades, Oliver, Gil, Fornes y Ferrer (1998) exponen que la variable *status laboral* ha sido citada en la literatura científica como un modulador importante del burnout. Sefert, Jayaratne y Chess (1991) plantean que *los bajos sueldos* son uno de las principales predictores de la aparición de despersonalización y burnout. En esta misma línea, se confirma que *la falta de recompensas*, tanto económicas como sociales (falta de reconocimiento social de la profesión), facilitan la aparición del burnout (Edelwich y Brodsky, 1980). *El trabajo por turnos* y nocturno influye en los ritmos neurofisiológicos y circadianos pudiendo dar lugar a problemas de sueño y fatiga, siendo valorado por los profesionales como una importante fuente de estrés (García, Peiró y Ramos, 1996). De la misma manera, se han encontrado relaciones significativas entre el burnout y los turnos laborales. Así, Gil Monte y Peiró (1997) señalan que el trabajo nocturno tiene efectos facilitadores del cansancio físico y emocional.

Alejandra Guitart (2007) considera otros elementos como variables organizativas que influyen en el burnout:

a) *La estructura y el clima organizacional*: cuanto más centralizada sea la organización en la toma de decisiones, cuanto más compleja (muchos niveles jerárquicos), cuanto mayor es el nivel jerárquico de un trabajador, cuantos mayores sean los requerimientos de formalización de operaciones y procedimientos, mayor será la posibilidad de que se presente el síndrome de Burnout.

b) *Las relaciones interpersonales*: son de forma habitual valoradas en términos positivos. Diversos teóricos de la motivación han señalado que la afiliación es uno de los motivos básicos de la persona. Los ambientes de trabajo que promueven el contacto con la gente serán, por lo general, más beneficiosos que aquellos que lo impiden o lo dificultan. De hecho, las oportunidades de relación con otros en el trabajo es una variable que aparece relacionada con la satisfacción. Esto no significa que las relaciones interpersonales en el trabajo siempre resulten positivas, con cierta frecuencia se traducen en uno de los desencadenantes más severos e importantes, sobre todo cuando son relaciones basadas en desconfianza, sin apoyo, poco cooperativas y destructivas lo que produce elevados niveles de tensión entre los miembros de un grupo u organización.

c) *La estrategia empresarial*: puede causar el burnout: empresas con una estrategia de minimización de costos en las que se reduce personal ampliando las funciones y responsabilidades de los trabajadores; aquellas que no gastan en capacitación y desarrollo de personal, aquellas en las que no se hacen inversiones en equipo y material de trabajo para que el personal desarrolle adecuadamente sus funciones, limitan los descansos, etc.

d) Factores personales: el deseo de destacar y obtener resultados brillantes, un alto grado de auto exigencia, baja tolerancia al fracaso, perfeccionismo extremo, necesitan controlarlo todo en todo momento, sentimiento de indispensabilidad laboral, son muy ambiciosos, dificultad para conocer y expresar sus emociones, impacientes y competitivos por lo que les es difícil trabajar en grupo, gran implicación en el trabajo, pocos intereses y relaciones personales al margen del trabajo, idealismo y sensibilidad.

2.7 Variables sociodemográficas y el burnout

Según un estudio realizado al personal psicológico de México de la Universidad Anáhuac, por la doctora Guitart (2007) Algunas de las variables sociodemográficas estudiadas son:

- a) La edad* aunque parece no influir en la aparición del síndrome se considera que puede existir un periodo de sensibilización debido a que habría unos años en los que el profesional sería especialmente vulnerable a éste, siendo estos los primeros años de carrera profesional dado que sería el periodo en el que se produce la transición de las expectativas idealistas hacia la práctica cotidiana, apreciándose en este tiempo que tanto las recompensas personales, profesionales y económicas, no son ni las prometidas ni esperada, por lo tanto cuanto más joven es el trabajador mayor incidencia de burnout hallaremos.
- b) El sexo*, el burnout tiende a ser más frecuente en la mujer, relacionándose con la doble carga laboral (tarea profesional y familiar) y el tipo de enlace afectivo que puede desarrollarse en el ambiente laboral y familiar.
- c) El estado civil*, aunque se ha asociado el Síndrome más con las personas que no tienen pareja estable, tampoco hay un acuerdo unánime. Parece que las personas solteras tienen mayor

cansancio emocional, menor realización personal y mayor despersonalización, que aquellas otras que o bien están casadas o conviven con parejas estables. En este mismo orden la existencia o no de hijos hace que estas personas puedan ser más resistentes al síndrome, debido a la tendencia generalmente encontrada en los padres, a ser personas más maduras y estables, y la implicación con la familia y los hijos hace que tengan mayor capacidad para afrontar problemas personales y conflictos emocionales; y ser más realistas con la ayuda del apoyo familiar.

d) *Antigüedad laboral*: aunque no existe un acuerdo claro de la influencia de esta variable, algunos autores han encontrado una relación positiva con el síndrome manifestada en dos períodos, correspondientes a los dos primeros años de carrera profesional y los mayores de 10 años de experiencia, como los momentos en los que se produce un mayor nivel de asociación con el síndrome.

2.8 El Mobbing y burnout

En un análisis psicológico realizado por las doctoras Paloma López y Rocío Gavilán (2003), relacionaron como el mobbing laboral podría llegar a ser un burnout. Debido a que también el acoso moral en el trabajo se ha incrementado y cada vez es más normal que alguien lo sufra. El acoso laboral se produce en quienes están presionados por sus compañeros o jefes para renunciar a su trabajo, lo cual puede conducir a que manifiesten agudos sentimientos de depresión, ansiedad y daño a su autoestima, que, de no ser tratados, generarán problemas emocionales permanentes.

Con el fin de no llegar a esta situación del síndrome del trabajador quemado, es fundamental la prevención. En primer lugar, se deben valorar y evaluar las situaciones que propician estrés y ansiedad en los empleados. De este modo, es más fácil detectar casos concretos

y actuar con herramientas adecuadas para minimizarlos y que el trabajador pueda realizar sus tareas de manera óptima sin sobrecarga laboral.

A su vez, es imprescindible que el trabajador adopte una actitud asertiva en el ámbito laboral, además de redefinir las expectativas laborales que posee de tal forma que, dichas expectativas sean objetivas y a su alcance para evitar frustraciones.

Por otra parte, debemos mencionar el abuso de autoridad, que definimos como el exceso en el ejercicio de atribuciones frente a un subordinado, generalmente forzándolo a realizar tareas que no forman parte de sus obligaciones, o bien trabajar más horas de las pactadas sin aumentar su remuneración.

Este abuso de autoridad, si se da de forma muy abrupta y junto a otras características puede ser considerado acoso. Sin embargo, el abuso de autoridad generalmente se da por una mala organización de la empresa y del jefe, que intentan llegar a objetivos de forma autoritaria, pero sin perjudicar al trabajador.

Otra figura afín al acoso laboral es el abuso de confianza, que supone una infidelidad de alguien con una persona que, sin intención, le ha dado un espacio en su vida. Puede enraizarse al término abuso, aunque en general, no tiende a ser perjudicial para la estabilidad psicológica.

CAPÍTULO III. METODOLÓGICO

3.1 Congruencia metodológica

3.1.1 Matriz metodológica

Titulo	Problema	Preguntas de Investigación	Objetivos		Variables	
			General	Específico	Independientes	Dependientes
El Síndrome Burnout en los colaboradores de COCESNA	Identificar si los colaboradores de COCESNA tienen el Síndrome Burnout	¿Habrán empleados con el síndrome de burnout en COCESNA?	Diagnosticar la existencia de las dimensiones de medición del síndrome de Burnout en los colaboradores mediante la aplicación de herramientas de medición para promover la calidad de vida laboral y el aumento de la satisfacción laboral en los colaboradores de COCESNA.	Identificar las dimensiones del síndrome Burnout que afectan a los colaboradores en su rendimiento laboral en COCESNA.	Sociodemográficas	El Síndrome Burnout
		¿Cómo medir o identificar el síndrome de Burnout en los colaboradores de COCESNA?		Analizar los resultados obtenidos de la herramienta aplicado a los colaboradores de COCESNA.		
		¿Cuáles son las dimensiones del síndrome Burnout que afectan a los colaboradores en su rendimiento laboral en COCESNA?		Identificar cuales son las áreas que son mas afectadas con el síndrome Burnout.	Sociales	
		¿Cuáles son los resultados obtenidos de la herramienta aplicada a los colaboradores de COCESNA?		Proponer una estrategia para disminuir las dimensiones identificadas del Síndrome Burnout y así mejorar la calidad de vida laboral de los colaboradores en COCESNA.	Organizacionales	
		¿Cuáles son las áreas que se ven afectadas con el síndrome Burnout en COCESNA?				
		¿Qué estrategia se podría aplicar para la reducción de las dimensiones identificadas del Síndrome Burnout y así mejorar la calidad de vida laboral de los colaboradores?				
		¿Qué indicadores preventivos ayudarían a mejorar el desarrollo del síndrome Burnout en COCESNA?				

3.2 Definición operacional de las variables

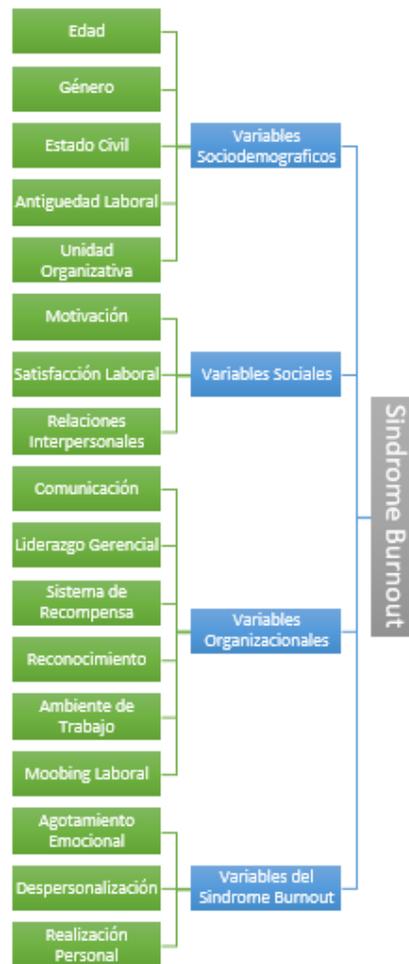


Figura 4: Variables de la Investigación

Carrasco (2013, p. 220) decía que al describir una variable el investigador gracias a ello tenía un conocimiento pleno del tema a investigar. En la presente investigación se analizarán variables desde la parte sociodemográficas, de *burnout*, y de los factores organizacionales seleccionados.

- a) En las variables sociodemográficas se analizarán las siguientes: edad, antigüedad, estado Civil y unidad en la que se desempeña el colaborador.
- b) En las variables sociales: motivación, satisfacción laboral y relaciones interpersonales

- c) En las variables de burnout: agotamiento emocional (AE), despersonalización (D) y realización personal (RP)
- d) En las variables organizativas: comunicación, liderazgo gerencial, sistema de recompensa, reconocimientos, ambiente de trabajo y mobbing laboral.

Variable Independiente	Definición		Dimensiones	Indicador	Ítems	Unidades (Categorías)	Escala
	Conceptual	Operacional					
Variables Sociodemográficos	<p>Información general sobre grupos de personas. Dependiendo de la finalidad, los datos pueden incluir atributos como la edad, el sexo y el lugar de residencia, así como características sociales como la ocupación, la situación familiar o los ingresos.</p> <p>(Ryte Wiki, 2008)</p>	<p>Nos servirá para conocer cuáles son las dimensiones que salieron altas durante el análisis.</p>	Edad	Tiempo de vida en años	Numérico		<p>20 a 30</p> <p>31 a 40</p> <p>41 a 50</p> <p>51 en adelante</p>
			Sexo	Sexo del colaborador	Nominal		<p>Masculino</p> <p>Femenino</p>
			Estado civil	Modo de vivir de acuerdo a la ley	Nominal		<p>Soltero (a)</p> <p>Casado (a)</p> <p>Viudo (a)</p>
			Antigüedad Laboral	Años laborando en COCESNA	Numérico		<p>1 a 5 años</p> <p>6 a 10 años</p> <p>11 a 15 años</p> <p>16- en adelante</p>
			Unidad en la que se desempeña	Unidad donde labora actualmente	Nominal		<p>Unidad Administrativa</p> <p>Unidad Técnica</p> <p>Unidad Operativa</p>

Variables Sociales	Es la manera en que las personas tienen una interacción social de la situación en la que están involucrados	Para identificar cómo influyen las relaciones sociales en los colaboradores	Motivación	Nivel de motivación del colaborador	Siento que mi trabajo es valorado por mi jefe	Frecuencia	Si No A veces
			Satisfacción Laboral	Satisfacción personal con las funciones asignadas	Me siento a diario motivado por la labor que realizo		
			Relaciones Interpersonales	Nivel de relación con la familia, amigos y compañeros.	Existen buenas relaciones interpersonales entre los miembros de mi unidad		
Variables Organizacionales	Son aquellos factores que influyen de manera relacionadas en el desarrollo del talento humano en una organización.	Conocer el predominio de las variables organizacionales que influyen en el desarrollo del Síndrome Burnout	Comunicación	Informarse sobre logros y resultados	Estoy informado de los logros y resultados de las acciones que se toman en COCESNA y que afectan las actividades de mi cargo	Frecuencia	Sí No A veces
				Comunicación Fluida	Considero que existe una comunicación fluida entre las unidades de COCESNA.		
			Liderazgo Gerencial		La forma de dirigir de mi jefe inmediato estimula el	Frecuencia	Sí No

				Forma de dirigir del jefe inmediato	logro de los objetivos y metas de la unidad.		A veces
				Preocupación por parte del jefe	Mi jefe inmediato se preocupa por mis compañeros y por mí, de cómo nos sentimos y de nuestros problemas.		
				Criterios profesionales respetados	Mis criterios profesionales son respetados por mi jefe inmediato.		
				Libertad de hablar con el jefe	Cuando me siento insatisfecho, tengo la libertad de hablar con mi jefe inmediato.		
			Sistema de Recompensa	Salario bien pagado	Mi salario está bien pagado con relación al mercado laboral.	Frecuencia	Sí
				Satisfacción por los beneficios	Me siento satisfecho con los beneficios que me concede COCESNA.		No
							A veces

				Consonancia de los salarios	Mi sueldo está en consonancia con los sueldos y salarios que hay en COCESNA.		
			Reconocimientos	Reconocimiento de las cosas bien hechas	En mi unidad generalmente, el reconocimiento que se da por las cosas que se hacen bien, pesa más que las críticas que se reciben por las cosas que se hacen mal.	Frecuencia	Sí No A veces
				Mejor es el trabajo, mejor reconocimiento	En mi unidad, mientras mejor sea el trabajo que se haga, mejor es el reconocimiento que se recibe		
				Valorización de la antigüedad laboral	Considero que en COCESNA se valora la antigüedad laboral.		
			Ambiente de Trabajo	Trabajo en equipo	Siento que se debe de mejorar el trabajo en equipo de mi unidad	Frecuencia	Sí No A veces

					Percibo que se debe de mejorar las relaciones humanas entre mis compañeros de unidad.		
				Ambiente adecuado	El ambiente físico de mi oficina es adecuado (limpieza, olores, ruido, iluminación, etc.).		
				Libre de riesgos de accidentes	Mi unidad está libre de riesgos de accidentes que puedan causar daños.		
			Carga Laboral	Equidad en las funciones	Considero que existe una carga equitativa de funciones entre mis compañeros de unidad.	Frecuencia	Sí No A veces
					Me siento agobiado con las asignaciones nuevas de funciones.		
			Mobbing Laboral	Víctima de hostigamiento	Ha sido víctima de un hostigamiento psicológico en mi trabajo.	Frecuencia	Sí No A veces

				Capacidades	Siento que desacreditan mi capacidad profesional y laboral		
--	--	--	--	-------------	--	--	--

Variable Dependiente	Definición		Dimensiones	Indicador	Ítems	Unidades (Categorías)	Escala
	Conceptual	Operacional					
Síndrome Burnout	El síndrome de Burnout está conceptualizado como un síndrome psicológico que implica una respuesta prolongada a estresores interpersonales crónicos en el trabajo, el cual está constituido por tres dimensiones claves que son un agotamiento	Está compuesto 22 ítems distribuidos en tres dimensiones: Realización personal (8 ítems), agotamiento emocional (9 ítems) y 46 despersonalización (5 ítems); los cuales son evaluados mediante una escala de tipo Likert con 7 opciones de respuestas considerando valores	Cansancio Emocional	Cansancio emocional	Me siento agotado emocionalmente por mi trabajo.	Frecuencia	0= Nunca 1= Pocas veces al año o menos 2= Una vez al mes o menos 3= Unas pocas veces al mes 4= Una vez a la semana 5= Una vez a la semana 6= Todos los días
				Sentirse vacío al terminar la jornada laboral	Me siento cansado al final de la jornada.		
				Cansancio físico al iniciar el día	Me siento cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar.		
				Cansancio por el trabajo que se realiza	Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.		
				Sentir que el trabajo lo desgasta	Me siento “quemado” por mi trabajo		

emocional, despersonalización y falta de realización personal. (Maslach, 2009, p.37)	de cero (0) a seis (6): Nunca (0), pocas veces al año (1), una vez al mes (2), pocas veces al mes (3), una vez a la semana (4), pocas veces a la semana (5), siempre (6). El valor final es alto, medio y bajo.		Frustración en el trabajo	Me siento frustrado en mi trabajo.	
			Demasiado tiempo dedicado al trabajo	Creo que trabajo demasiado.	
			Cansancio al trabajar en contacto con la gente	Trabajar directamente con personas me produce estrés.	
			Sentirse acabado	Me siento acabado	
		Despersonalización	Despersonalización en el trato con las personas	Creo que trato a algunos compañeros como si fueran objetos.	
			Dureza en el trato con las personas	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo mi profesión	
			Endurecimiento emocional	Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente.	
			Desinterés por lo que ocurre con la empresa	Realmente no me preocupa lo que le	
				Despersonalización alta de 10 a más puntos. Despersonalización intermedia de 6 a 9 puntos. Despersonalización baja menos de 6 puntos.	

					ocurre a mis compañeros o superiores.		
				Sentirse que los compañeros lo culpan de sus problemas	Siento que mis compañeros o superiores me culpan por algunos de sus problemas.		
			Realización Personal	Entabla relaciones con facilidad	Comprendo fácilmente como se sienten mis compañeros y superiores.	Realización personal alta de 40 puntos a más. Realización personal intermedia de 34 a 39 puntos. Realización personal baja entre 0 a 33 puntos.	
		Eficiencia en los problemas del trabajo		Trato muy eficazmente los problemas de mi trabajo.			
		Influencia positiva en la vida de los demás		Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas.			
		Laboralmente activo		Me siento muy activo			

				Sentirse estimulado después del trabajo	Me siento estimulado después de trabajar con mis compañeros		
				Conseguir cosas valiosas laboralmente	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión		
				Problemas emocionales tratados adecuadamente	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.		

3.3 Enfoque y métodos

Para la realización del proyecto de investigación se utilizará una metodología mixta (cuantitativa y cualitativa), que permitan brindarnos resultados estadísticos de la vivencia de los colaboradores de COCESNA con el Síndrome Burnout, además identificar cuál es la dimensión en la que se encuentra.

Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (meta inferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio. (Hernández Sampieri, 2010)

3.4 Diseño de investigación

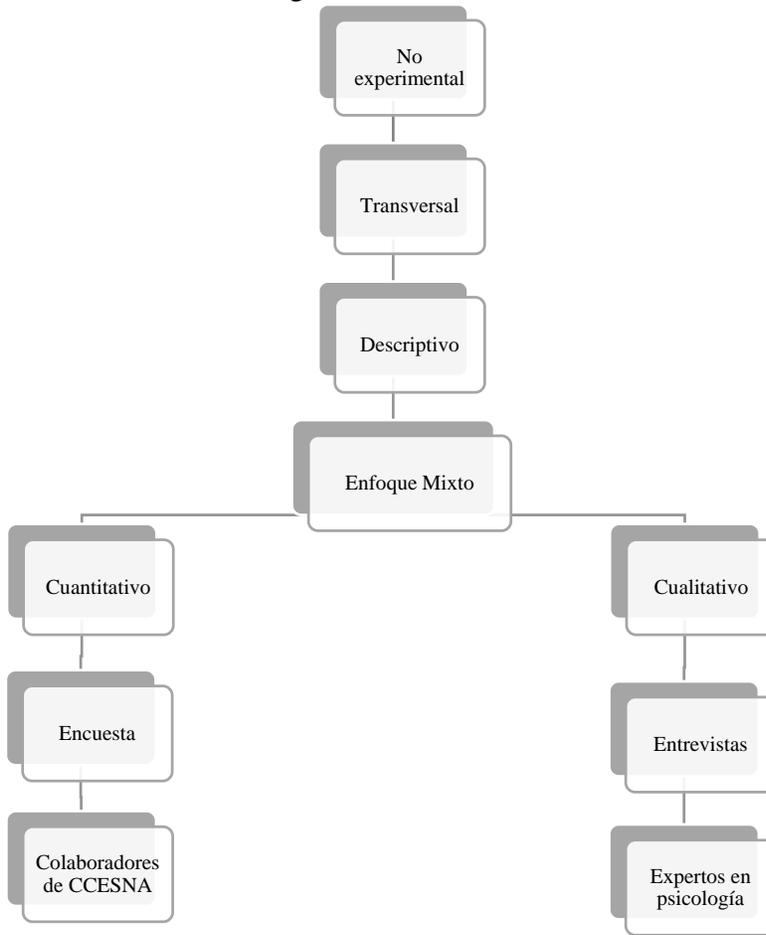


Figura 5: Diseño de investigación

Fuente: Elaboración propia

La presente investigación se dividirá en dos fases, en la cual, la primera se iniciará con un diseño exploratorio debido a que no existe estudios relacionados al tema del síndrome de *burnout* en la población de la Corporación Centroamericana de Servicios de Navegación Aérea (COCESNA), es por esto que es necesario identificar en primera instancia los colaboradores y los posibles factores organizacionales poseen el síndrome, para luego correlacionar si dichos factores realmente tienen o no incidencia en el padecimiento del síndrome. Asimismo, proponer estrategias que ayuden a disminuir las dimensiones del Síndrome Burnout.

3.5 Población

El tamaño de la población que se tomará, serán los colaboradores que trabajan en la oficina principal de Honduras en Tegucigalpa. Siendo un total de 139 colaboradores, distribuido de la siguiente forma: 57 colaboradores del área Técnica y del área administrativa 67 colaboradores y 15 colaboradores del área de servicios.

3.6 Muestra

El tamaño de la muestra que se tomará, serán los colaboradores que trabajan en la oficina principal de Tegucigalpa, Honduras. Para Hernández Sampieri, "una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones" (p. 65). Por lo cual la muestra que se tomara serán de un total de 57 colaboradores.

$$n = \frac{Z^2 \sigma^2 N}{e^2 (N - 1) + Z^2 \sigma^2}$$

En donde:

n = Es el tamaño de la muestra poblacional a obtener.

N = Es el tamaño de la población total.

σ = Representa la desviación estándar de la población. En caso de desconocer este dato, es común utilizar un valor constante que equivale a 0.5.

Z = Es el valor obtenido mediante niveles de confianza. Su valor es una constante, por lo general se tienen dos valores dependiendo el grado de confianza que se desee, siendo 99% el valor más

alto (este valor equivale a 2.58) y 95% (1.96), el valor mínimo aceptado para considerar la investigación como confiable.

e = Representa el límite aceptable de error muestral, generalmente va del 1% (0.01) al 9% (0.09), siendo 5% (0.05) el valor estándar usado en las investigaciones

Cálculo de la muestra:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)^2 (139)}{(0.05)^2 (139 - 1) + (1.96)^2 (0.5)^2}$$

$$n = \frac{133.49}{2.3404}$$

$$n = 57.03 \approx 57 \text{ Personas}$$

3.7 Unidad de análisis

La unidad de análisis serán todos los colaboradores que actualmente están laborando en la oficina principal de COCESNA, en sus áreas administrativas, operativas y técnicas, ubicada en Tegucigalpa, Honduras.

3.8 Unidad de respuesta

La unidad de respuesta serán los colaboradores de las áreas administrativas, operativas y técnicas de la oficina principal de COCESNA, que sean diagnosticados con síndrome burnout a raíz del instrumento.

3.9 Técnicas, instrumentos y procedimientos

3.9.1 Técnicas e instrumentos

Se utilizará la herramienta para la recolección de datos del cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI), versión para profesionales de servicios humanos (MBI-HSS, Maslach Burnout Inventory–Human Services; Maslach y Jackson, 1981), “un instrumento que goza de gran aceptación en la investigación científica internacional”. (Olivares, V. & Gil-Monte, P. 2009). Asimismo, dicho instrumento, mide las subescalas de Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal, que determinaran, cuántos colaboradores poseen el síndrome de burnout. Como también la prevalencia de riesgo del síndrome. De la misma manera se incluirán preguntas abiertas para conocer las sugerencias de la población evaluada, con respecto a las posibles mejoras que se podrían tomar en cuenta para reducir los factores organizacionales u otros que consideren les estén afectando.

3.10 Fuentes de información

3.10.1 Fuentes primarias

(Buonacore, 1980) define a las fuentes primarias de información como “las que contienen información original no abreviada ni traducida: tesis, libros, nomografías, artículos de revista, manuscritos. Se les llama también fuentes de información de primera mano.

Durante la investigación realizada para buscar información relacionada con el Síndrome Burnout, hemos encontrado diversos estudios que se han realizado para identificar colaboradores que tienen el síndrome Burnout.

1. Christina Maslach, diseñó el cuestionario MBI, en el que se miden tres dimensiones del fenómeno: agotamiento emocional, falta de realización y despersonalización.
2. El modelo de Maslach y Leiter (Christopher Ruddy, 2007)
3. Estudio realizado en el Reino Unido a un total de 564 médicos sobre el síndrome Burnout. (Carlos Centeno, 2009)
4. Estudio realizado en la universidad de Alberta, en Canadá, se propusieron generar conocimiento acerca de la prevalencia del síndrome en médicos. (Christopher Ruddy, 2007)

3.10.2 Fuentes secundarias

(Buonacore, 1980) las define como aquellas que “contienen datos o informaciones reelaborados o sintetizados. Ejemplo de ella lo serían los resúmenes, obras de referencia (diccionarios o enciclopedias), un cuadro estadístico elaborado con múltiples fuentes entre otros.

En el año 2008 se realizó un estudio sobre el Síndrome Burnout en los hospitales de Tegucigalpa, Honduras: Hospital Escuela, San Felipe y Cardiopulmonar de manera aleatoria donde se aplicaron dos instrumentos para medir el grado del Burnout y sus categorías (Marcia Y. Colon, 2009)

3.11 Limitaciones

Las limitantes del estudio para identificar si los colaboradores de COCESNA, ubicados en la oficina principal en Tegucigalpa tienen el síndrome burnout serían las siguientes:

- La falta de disponibilidad de los colaboradores sujetos a estudios al momento de aplicar el instrumento.
- El proceso de recolección de información podría llegar a extenderse en tiempo.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS

4.1 Antecedentes de la empresa

La Corporación Centroamericana de Servicios de Navegación Aérea, es un Organismo Internacional de Integración Centroamericana, creado por los Estados Centroamericanos, establecida para dar cumplimiento en materia de aviación civil a sus compromisos y obligaciones internacionales contraídos como países signatarios del Convenio sobre Aviación Civil Internacional (Chicago, 1944).

Los Estados Centroamericanos han delegado a COCESNA la provisión de los servicios a la navegación aérea internacional, en el espacio aéreo de la Región de Información de Vuelo (FIR) Centroamérica. Los límites de esta FIR han sido previamente establecidos mediante acuerdos regionales en materia aeronáutica. La Agencia Centroamericana de Navegación Aérea tiene oficinas técnicas en Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua y Belice, con la responsabilidad de proporcionar los servicios AIM, ATM, CNS e Inspección en vuelo Su sede principal y el Centro de Control aéreo para vigilancia radar (CENAMER ACC) se encuentra ubicado en la ciudad de Tegucigalpa, Honduras.

El correcto funcionamiento de la infraestructura para la aviación civil instalada en los territorios de los Estados Miembros y en otros Estados y el personal altamente capacitado de COCESNA, son fundamentales para garantizar la seguridad operacional de la aviación aérea civil de la región y contribuir el desarrollo económico de la Corporación y de los Estados Miembros; actividad económica que se convierte en factor clave para el fortalecimiento del turismo, del transporte de personas, de mercancías (exportación e importación) y del desarrollo de la misma

industria, lo que incide positivamente en el crecimiento del Producto Interno Bruto de la Región.
(COCESNA, 2019)

4.1.1 Servicios que ofrece COCESNA

DIRECCIÓN ACNA (Agencia Centroamericana de Servicios de Navegación Aérea)

la Agencia Centroamericana de Navegación Aérea-ACNA, constituida el 1 de junio de 2001, su actual director es el Ing. Gabriel Quiroz, y las oficinas principales están ubicadas en Tegucigalpa, Honduras. Desde donde se gestionan los servicios siguientes:

1. Gestión de Tránsito Aéreo - ATM
2. Comunicaciones, Navegación y Vigilancia
3. Gestión de Información Aeronáutica
4. Inspección en Vuelo

DIRECCION ACSA (Agencia Centroamérica para la Seguridad Aeronáutica)

Conocida como ACSA fue fundada en el año 2000, es una Agencia de COCESNA, está certificada bajo las Normas ISO 9001 – 2015 y cuenta con un staff de especialistas para cada una de las áreas técnicas de la aviación civil, nos caracterizamos por ofrecer servicios a la medida, de acuerdo a sus necesidades, buscando siempre la obtención de los mejores resultados, la maximización de los recursos, pero, sobre todo, la satisfacción de nuestros clientes.

Los servicios que ofrecemos van dirigidos a las Autoridades de Aviación Civil y a los proveedores de servicios (ATS, Aerolíneas, AVSEC, Talleres de Mantenimiento, Aeropuertos, Escuelas, y a la industria aeronáutica en general).

1. Operaciones en Vuelo
2. Licencias
3. SSP-SSM
4. Desarrollo de Software

DIRECCION ICCAE (Instituto Centroamericano de Capacitación Aeronáutica)

El Instituto Centroamericano de Capacitación Aeronáutica – ICCAE- con sede en El Salvador, es el centro de instrucción aeronáutica con mayor presencia en la región centroamericana y de gran proyección a nivel internacional.

Ofrecemos soluciones de calidad en la formación y desarrollo del personal vinculado a la industria del transporte aéreo.

1. Programa anual de cursos
2. Cursos Abiertos

4.1.2 Procesos actuales en COCESNA

Los procesos que actualmente COCESNA cuenta son los procesos que están relacionados con los servicios que presta y los mismos están certificados en la Norma ISO 9001:2015.

1. Procesos estratégicos
2. Procesos Misionales
3. Procesos de Apoyo

4.1.3 Maquinaria y equipo

COCESNA, cuenta con equipos que ayudan a la prestación de los servicios como ser los siguientes:

1. Equipos Tecnológicos
2. Equipos de Vigilancia Aeronáutica (Radares)
3. Equipos de Comunicación (Radios satelitales)
4. Equipos de Navegación aérea

4.1.4 Manejo de materiales

Se cuenta con materiales de equipo de oficina, stock de materiales que se utilizan para los mantenimientos de los equipos.

4.2 Método de medición a ser aplicado

Se utilizaron tres herramientas para la recolección de datos. La primera fue una entrevista a expertos en el área de Psicología para conocer desde el punto de vista psicológico el burnout en las empresas, el segundo fue una encuesta distribuida en dos partes el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI), versión para profesionales de servicios humanos (MBI-HSS, *Maslach Burnout Inventory–Human Services*; Maslach y Jackson, 1981), (Anexo 1) “un instrumento que goza de gran aceptación en la investigación científica internacional”. (Olivares, V. & Gil-Monte, P. 2009). Asimismo, dicho instrumento, mide las subescalas de Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal, que determinaran, cuántos colaboradores poseen el síndrome de burnout.

Basándose en los resultados de los porcentajes de colaboradores con burnout, en la segunda fase, se diseñó un cuestionario (Anexo 2) que se indago en los posibles factores organizacionales que estén influyendo en el padecimiento del síndrome.

4.3 Análisis de resultados

4.3.1 Variables sociodemográficas

Los siguientes datos de las variables socio demográficas que son: edad, género, estado civil, antigüedad laboral y el área al que pertenecen, son obtenidos del cuestionario realizado a todos los colaboradores de COCESNA.

Edad

Porcentajes de edad en los colaboradores de COCESNA

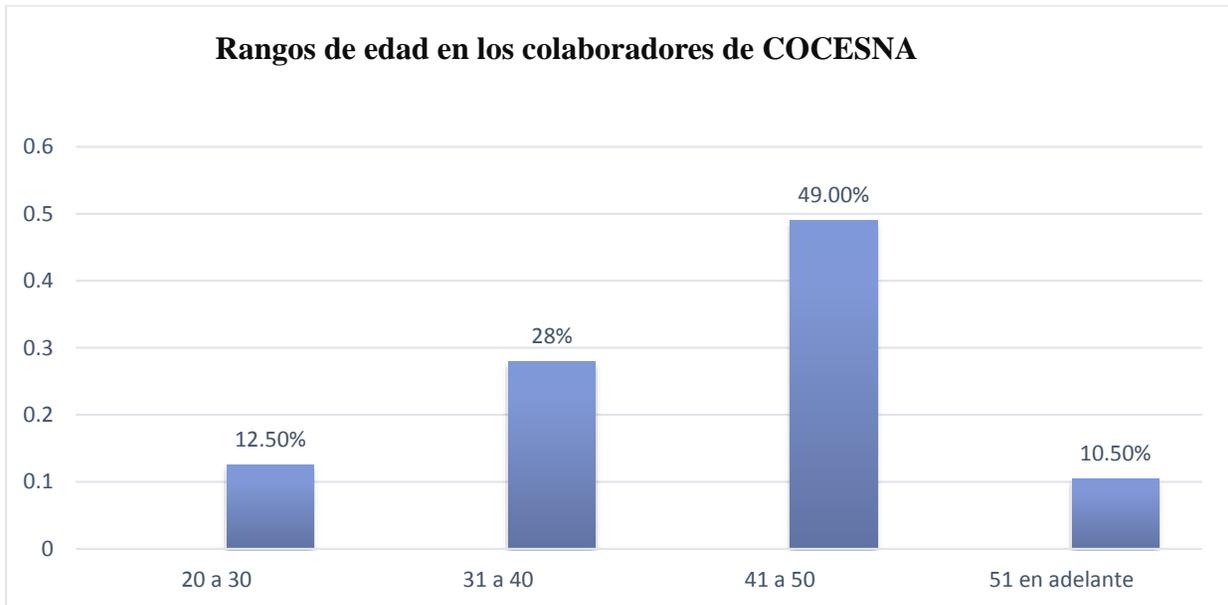


Figura 6: Distribución de edad

Fuente: Cuestionario de Burnout en COCESNA

En la variable edad, se dividió la muestra en 4 rangos, donde destaca que de la muestra tomada el 49% de los colaboradores en COCESNA tienen una edad de 41 a 50 años.

Género

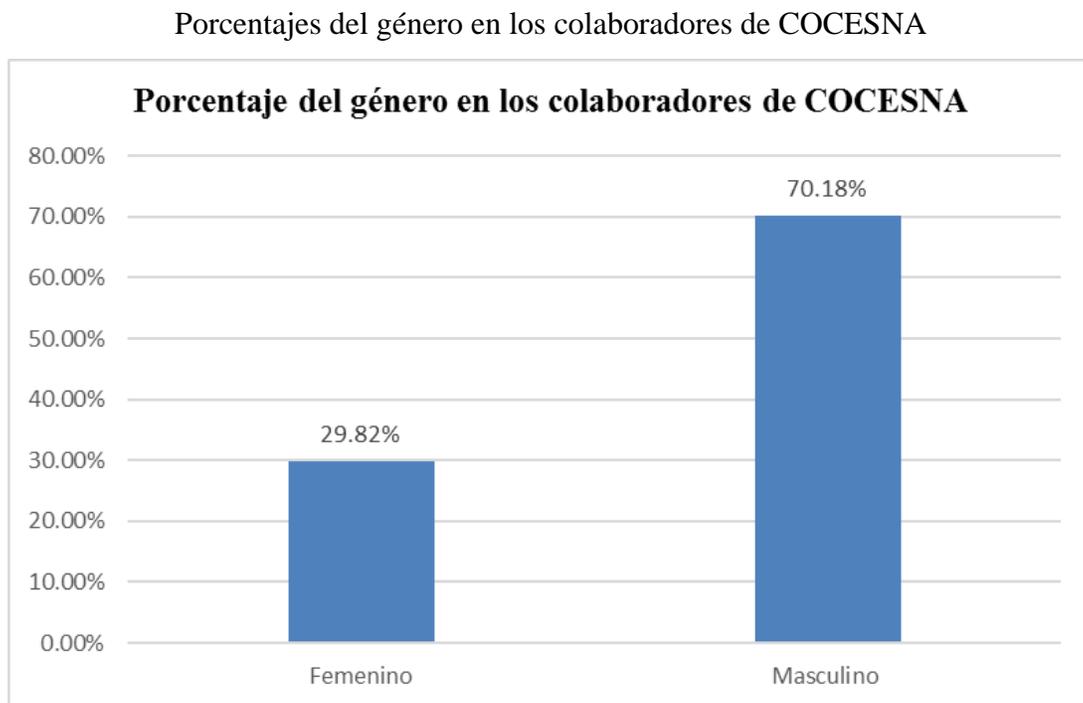


Figura 7: Distribución de género

Fuente: Cuestionario de Burnout en COCESNA

En la variable género, se destaca que el 70.18% de los colaboradores que llenaron la encuesta corresponde al género masculino debido a que el mayor porcentaje de empleados que trabajan en el área técnica son masculinos.

Estado civil

Porcentajes del estado civil en los colaboradores de COCESNA

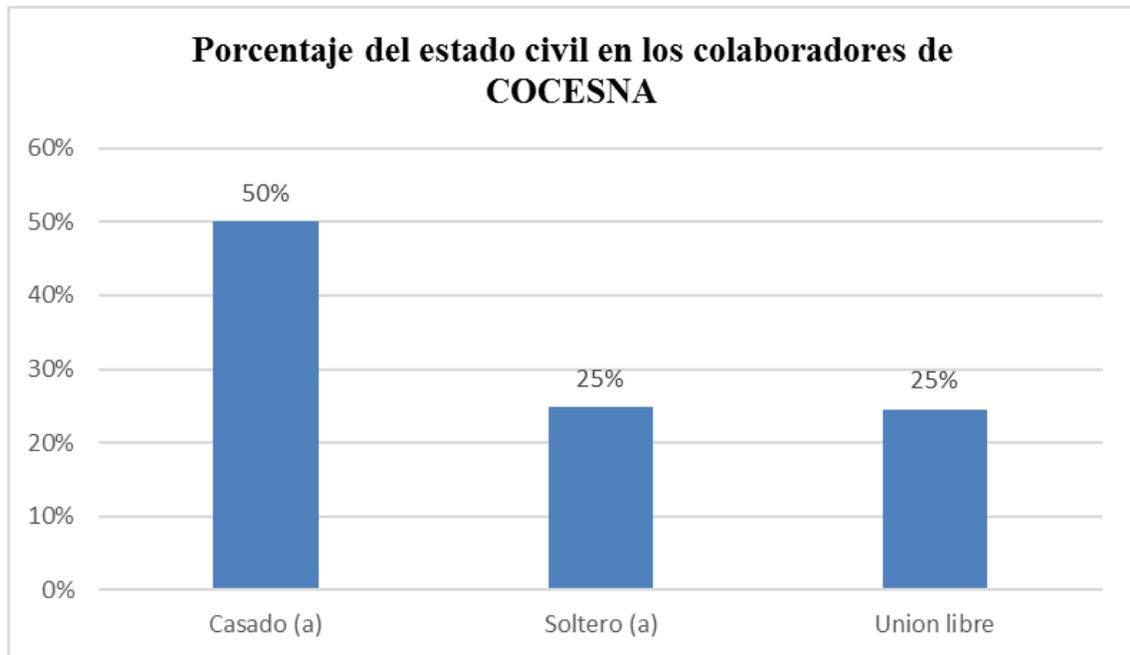


Figura 8: Distribución de estado civil

Fuente: Cuestionario de Burnout en COCESNA

En la variable estado civil, muestra que la población de colaboradores de COCESNA el 50% están casados lo que significa que son los que están más expuestos a tener el síndrome burnout debido a los diferentes compromisos que tienen.

Antigüedad laboral

Porcentajes de la antigüedad laboral en los colaboradores de COCESNA

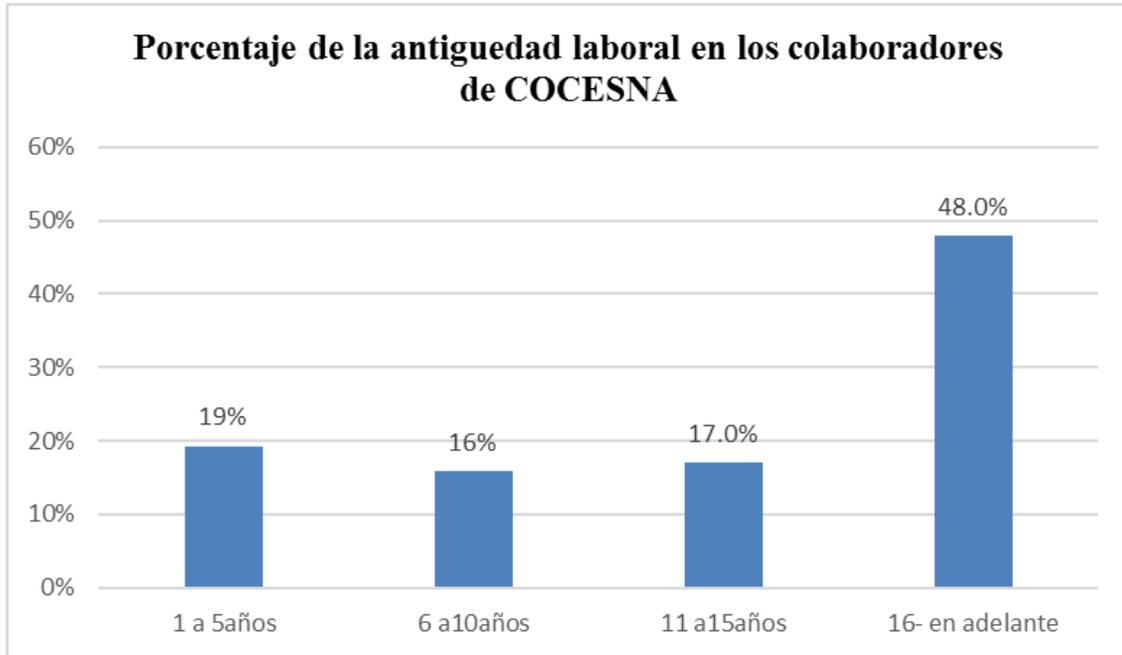


Figura 9: Distribución de antigüedad laboral

Fuente: Cuestionario de Burnout en COCESNA

En la variable de antigüedad laboral, podemos destacar que el 48% de los colaboradores de COCESNA, poseen una antigüedad laboral mayor a 16 años. Lo que significa que tienen una estabilidad laboral muy buena, sin embargo, es importante recalcar que el permanecer muchos años en una misma posición laboral se puede volver rutinario y generar una desmotivación y estrés.

Área laboral

Porcentajes del área laboral en los colaboradores de COCESNA

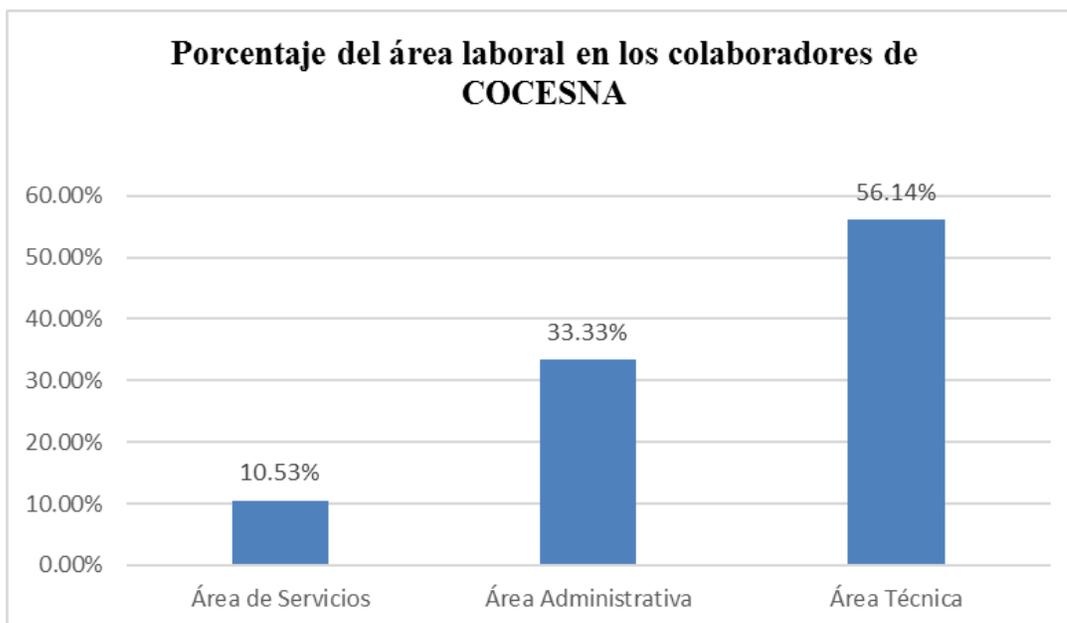


Figura 10: Distribución de área laboral

Fuente: Cuestionario de Burnout en COCESNA

En la variable de área laboral podemos destacar que el 56.14 % de los colaboradores de COCESNA pertenecen al Área Técnica, esto debido a las funciones que se realizan en la empresa como ser mantenimiento a los equipos de Navegación Aérea.

4.3.2 Variables sociales y organizacionales

Los siguientes datos de las variables sociales y organizacionales son obtenidos de cada pregunta del cuestionario realizado a todos los colaboradores de COCESNA.

Porcentajes de las variables sociales y organizacionales

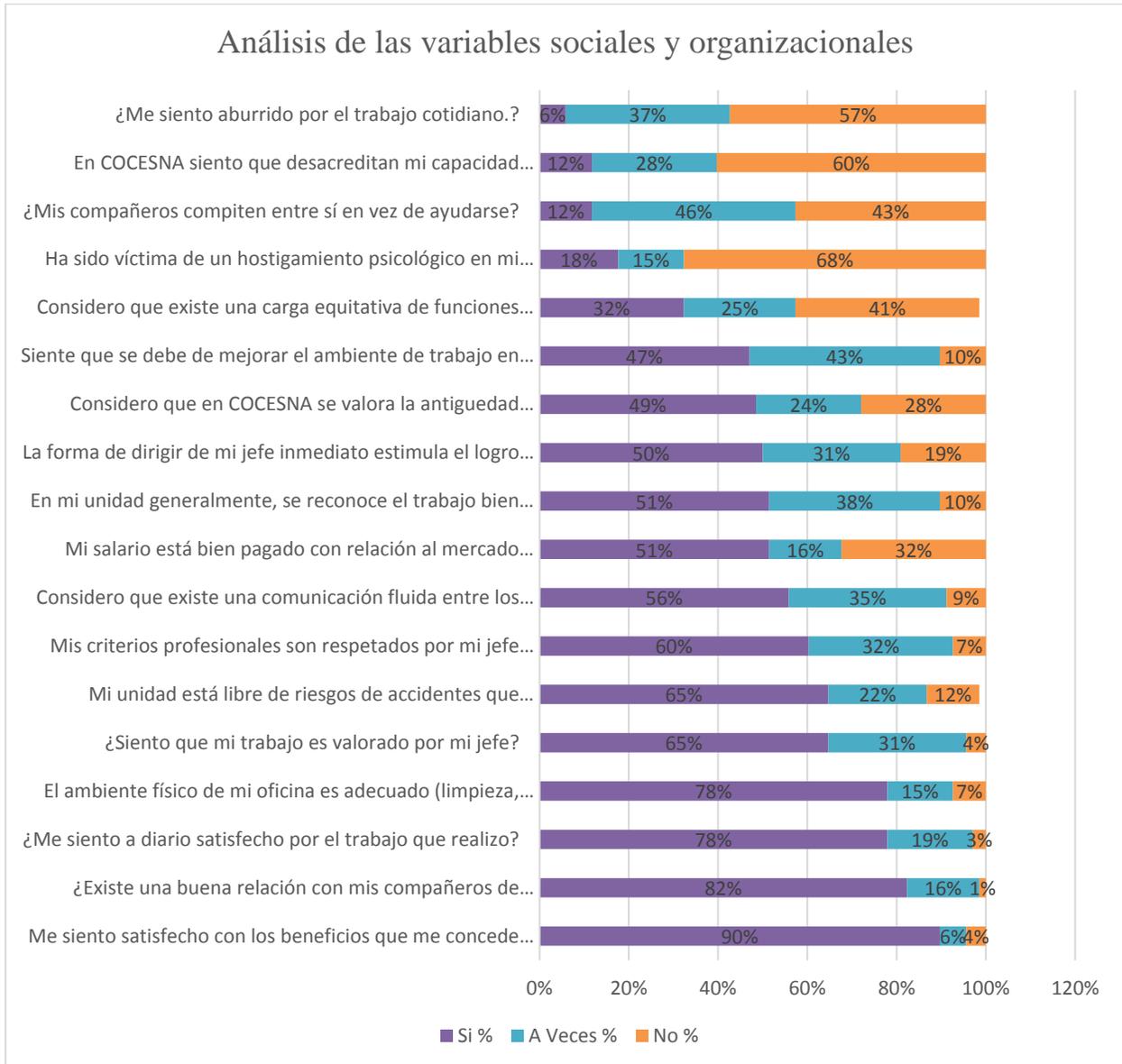


Figura 11: Análisis de las variables sociales y organizacionales

Fuente: Cuestionario de Burnout en COCESNA

Los resultados de las variables sociales y organizacionales, indican que de los colaboradores encuestados en COCESNA, el 57 % no se encuentra aburrido de su trabajo cotidiano, el 60 % consideran que no se desacreditan sus capacidades, el 46 % considera que a veces sus compañeros de unidad son competitivos, el 68 % considera que no son víctimas de hostigamiento laboral, el 41 % piensa que no existe una carga equitativa de trabajo, el 47 % considera que se debe de mejorar el ambiente laboral en COCESNA, además, el 49 % piensa que sí se reconoce la antigüedad laboral. El 50 % de los colaboradores consideran que la forma de dirigir de sus jefes inmediatos es motivacional, además el 51 % han considerado que sí se reconoce el trabajo del colaborador y sus salarios son bien pagados con relación al mercado laboral. El 56 % piensa que existe una buena comunicación. El 78 % de los encuestados se encuentran satisfechos en sus trabajos, y el 90 % está más que satisfecho con los beneficios de COCESNA.

En general, los colaboradores de COCESNA, se encuentran muy satisfechos en relación con la motivación, relaciones interpersonales, comunicación, liderazgo de sus jefes inmediatos, sus reconocimientos y su ambiente laboral. Solamente se encuentran insatisfechos en relación con las cargas equitativas, ya que consideran que a veces eso no es así. Y que para poder ser un personal más eficaz en su productividad se podría mejorar el ambiente de trabajo. El reto pasa, pues, por crear unas condiciones y un ambiente de trabajo en el que los empleados se sientan cómodos, valorados y satisfechos. Los trabajadores satisfechos están más motivados, más comprometidos y son más productivos. No es ningún secreto que cuando una persona está satisfecha en su trabajo, sus ganas de asumir nuevas responsabilidades y el grado de compromiso con la empresa aumentan. Suelen ser trabajadores que disfrutan con lo que hacen, a los que no les da pereza poner en marcha nuevos proyectos, que apuestan por un modelo colaborativo a la hora de trabajar y que asumen un rol más proactivo en su día a día, actitudes que generan múltiples ventajas para la compañía.

Porcentajes de víctimas de hostigamiento psicológico

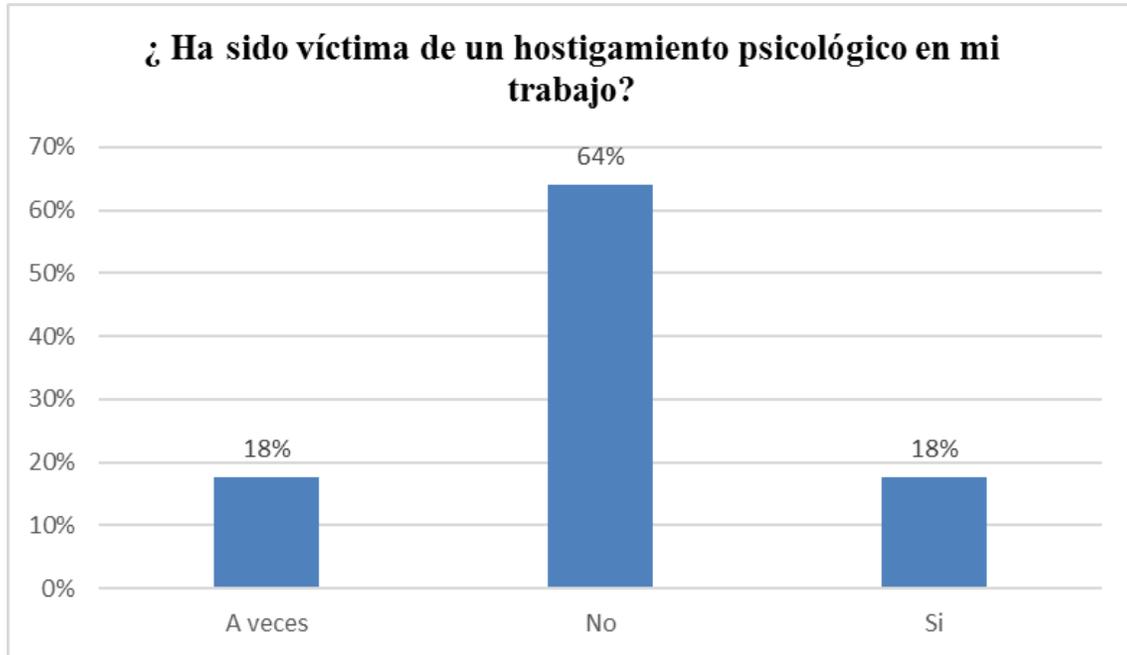


Figura 12 Análisis del hostigamiento psicológico

Fuente: Cuestionario de Burnout en COCESNA

La variable organizacional relacionada con el hostigamiento psicológico en el trabajo podemos destacar que el 18% contestó que si han recibido hostigamiento y otro 18% menciona que a veces han sido víctima, es muy importante destacar que este tipo de acciones llevan a que los colaboradores estén más propensos a sufrir síndrome burnout.

4.3.3 Variable síndrome burnout

A continuación, se describen los resultados obtenidos en la investigación en donde, en primera instancia se realiza el análisis relacionado con cada dimensión del burnout (cansancio emocional, despersonalización y realización personal) en sus diferentes niveles (alto, medio y bajo) que obtuvieron los

colaboradores evaluados. Resultados que permiten ver quiénes de los colaboradores en COCESNA poseen síndrome burnout en sus diferentes niveles (leve, moderado y alto) y así por medio de cruces de variables, se encontrará la relación del síndrome de burnout con la edad, género, antigüedad laboral, estado civil y área a la que pertenezcan los colaboradores.

No hay una estandarización de las puntuaciones para considerar o no el síndrome de *burnout*, pero la mayoría de los autores que han realizado estudios basándose en este instrumento sugieren que de la puntuación alta en cansancio emocional que estén entre 27-54 puntos, pasarán a la puntuación alta de la despersonalización que estén entre 10-30 puntos y finalmente la puntuación baja de realización personal (0-33) definirán las personas que poseen el síndrome. Luego con la suma de respuestas dadas al cuestionario, se ubicarán según la escala de burnout. (Maslach C, Jackson SE, Leiter MP, others 1997).

Para obtener la prevalencia o riesgo general del síndrome de *burnout* se tomó en cuenta como fase leve 0-43 puntos, moderada 44-87 y alto 88-132 puntos.

Tabla 6: Síndrome burnout y sus dimensiones colaborares de COCESNA

Dimensiones	Nivel	%
Cansancio Emocional	Bajo	68%
	Medio	16%
	Alto	16%
Despersonalización	Bajo	60%
	Medio	31%
	Alto	9%
Realización Personal	Bajo	25%
	Medio	25%
	Alto	50%
Síndrome burnout	Sí	6 %
	No	94 %

Fuente: elaboración propia

Dimensión cansancio emocional

Este factor surge como consecuencia de la disminución de recursos emocionales del profesional para enfrentarse con los retos que su labor le plantea. Llegando a un estado en el que el trabajador siente que ya no puede, en el ámbito efectivo, dar más de sí. Se trata de una situación de agotamiento, de falta de energía o de recursos emocionales propios, debido al desgaste diario y continuo con personas a las que hay que asistir como objetivo laboral y que pueden presentar problemas, como puede ser el caso de colaboradores.

Tabla 7: Valores de referencia de las dimensiones de Cansancio Emocional

Dimensión	Bajo	Medio	Alto
Cansancio emocional	0-18	19-26	27-54

Los valores de referencia de la dimensión cansancio emocional, indican que si el colaborador de COCESNA, en el cuestionario del MBI contesta en las preguntas: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20 un rango de 0 a 54, posee un cansancio emocional. Dividiéndose en tres niveles con sus respectivas escalas: 0-18 cansancio emocional bajo, 19-26 cansancio emocional medio y 27-54 cansancio emocional alto.

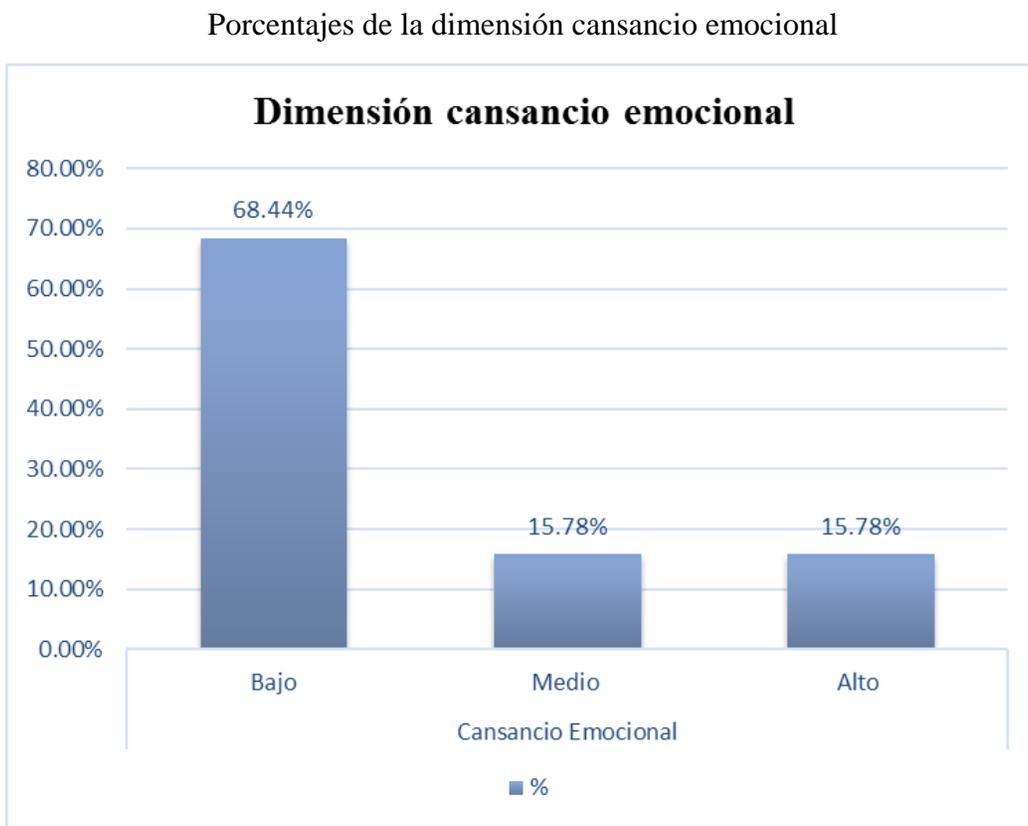


Figura 13: Dimensión cansancio emocional

Fuente propia

Los resultados de la dimensión cansancio emocional, indican que, de los encuestados, el 15.78 % tienen un cansancio emocional alto y medio, teniendo un mismo porcentaje con una misma cantidad de personas en ambos niveles, sin embargo, el 68.44 % poseen un cansancio

emocional bajo. Los colaboradores de COCESNA poseen un cansancio emocional bajo, aunque el porcentaje sea bajo en el medio y alto, siempre se deben de mantener alerta por un indicio leve de esta dimensión.

Dimensión despersonalización

Sobrevienen como un mecanismo de defensa del propio afectado que ha estado implicándose mucho en sus tareas y siente que tras haberse venido a pique sus recursos emocionales, no puede continuar haciéndolas con la misma intensidad. Estos factores establecen una barrera entre él y las personas a quien se asiste, también se puede entender como el desarrollo de actitudes cínicas por parte de los trabajadores que prestan servicios.

Tabla 8: Valores de referencia de la dimensión de despersonalización

Dimensión	Baja	Medio	Alta
Despersonalización	0-5	6-9	10-30

Los valores de referencia de la dimensión despersonalización, indican que si el colaborador de COCESNA, en el cuestionario del MBI contesta en las preguntas: 5, 10,11, 15 y 22 un rango de 0 a 30, posee una despersonalización. Dividiéndose en tres niveles con sus respectivas escalas: 0-5 despersonalización baja, 6-9 despersonalización medio y 10-30 despersonalización alta.

Porcentajes de la dimensión despersonalización

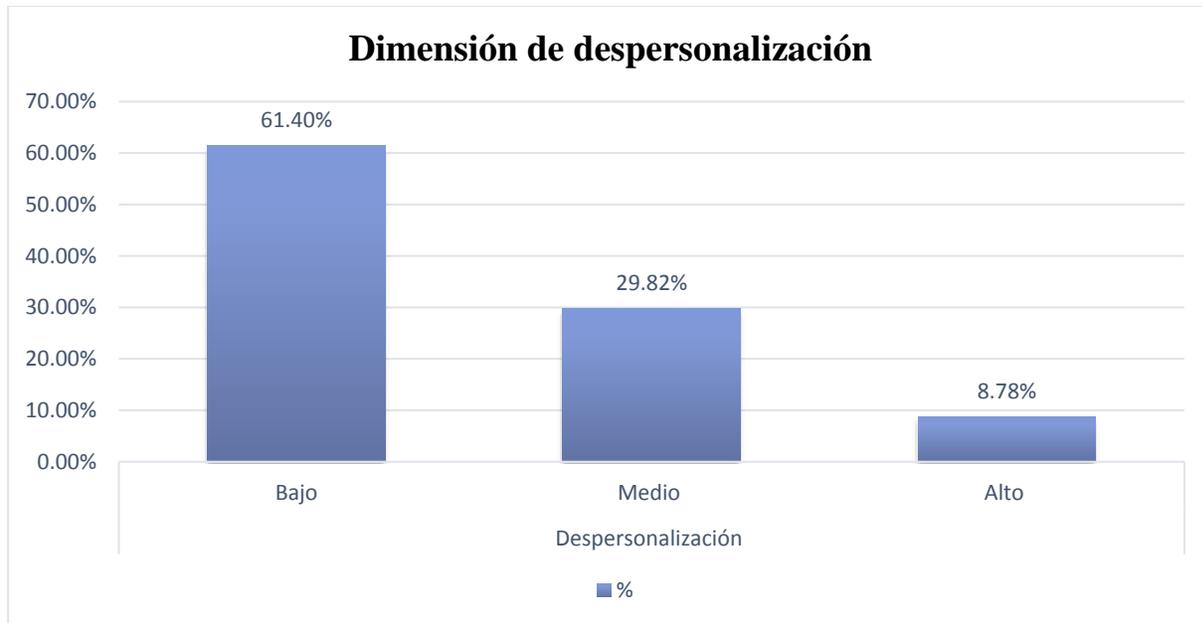


Figura 14: Dimensión de despersonalización

Fuente propia

Los resultados de la dimensión despersonalización, indican que, de los encuestados, el 61.40 % que equivalen a 41 personas, poseen una despersonalización baja. El 29.82 % que equivalen a 21 personas, poseen una despersonalización media, sin embargo, el 8.78 % de la población que equivalen a 6 personas poseen una despersonalización alta. En general, los colaboradores de COCESNA, poseen un alto porcentaje en despersonalización baja, pero el porcentaje medio que es de un 31 % debe de encontrarse alerta a esta dimensión. En ambos niveles se deben de trabajar para que no avance a más.

Dimensión de realización personal

Es una sensación subjetiva a los dos factores anteriores. Aquí el profesional se encuentra frustrado por la forma en que realiza su propio trabajo y los resultados conseguidos en él, que

tienden a vivenciarse de forma negativa, como resultado de una insuficiencia profesional. El síndrome sería una consecuencia de eventos estresantes que disponen al individuo a padecerlo

Tabla 9: Valores de referencia de la dimensión de Realización Personal

Dimensión	Baja	Medio	Alta
Realización personal	0-33	34-39	40-56

Los valores de referencia de la dimensión de realización personal indican que si el colaborador de COCESNA, en el cuestionario del MBI contesta en las preguntas 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21 en un rango de 0 a 56, posee una realización personal. Dividiéndose en tres niveles con sus respectivas escalas: 0-33 realización personal baja, 34-39 realización personal media y 40-56 realización personal alta.

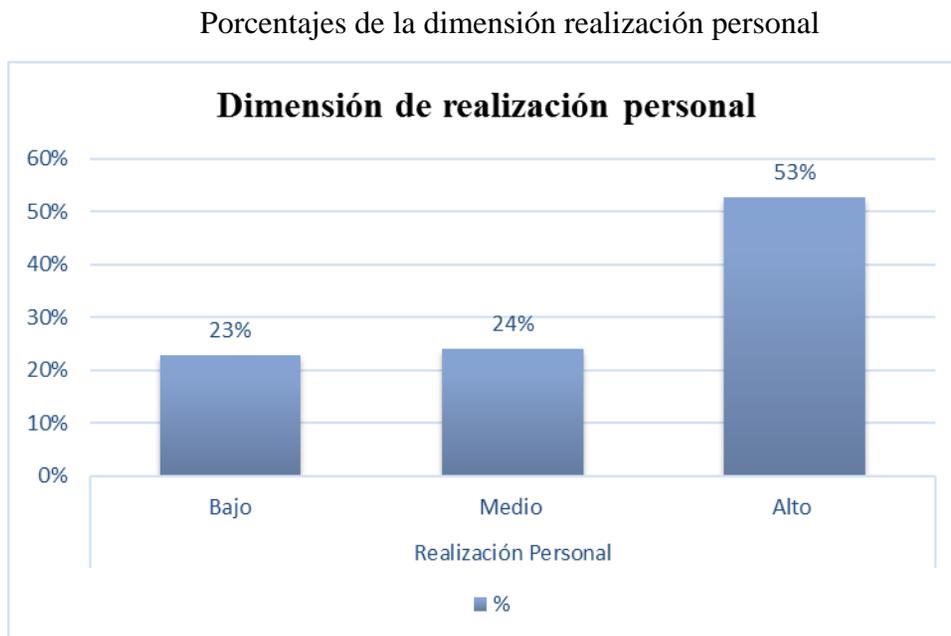


Figura 15: Dimensión de realización personal

Fuente propia

Los resultados de la dimensión de realización personal indican que, de los encuestados, el 23 % que equivalen a 17 personas, pertenecen a los niveles bajos y medios de la dimensión, sin embargo, el 53 % de la población que equivalen a 34 personas, indica que los colaboradores de COCESNA, poseen una realización personal alta.

Dimensiones que definen el burnout

Una vez evaluadas las dimensiones en sus diferentes niveles, se debe de tomar la puntuación alta en cansancio emocional que estén entre 27-54 puntos, luego, pasarán a la puntuación alta de la despersonalización que estén entre 10-30 puntos y finalmente la puntuación baja de realización personal 0-33 puntos definirán las personas que poseen el síndrome.

En la dimensión de cansancio emocional en el nivel alto son 11 colaboradores, de estos 11 se observan quienes se encuentran en el nivel alto de la despersonalización que son 6 colaboradores y finalmente, se considera los que se encuentran bajos en la dimensión realización personal que son 4 colaboradores que están en los diferentes rangos del síndrome burnout.

Dimensiones y cantidad de personas que definen el burnout

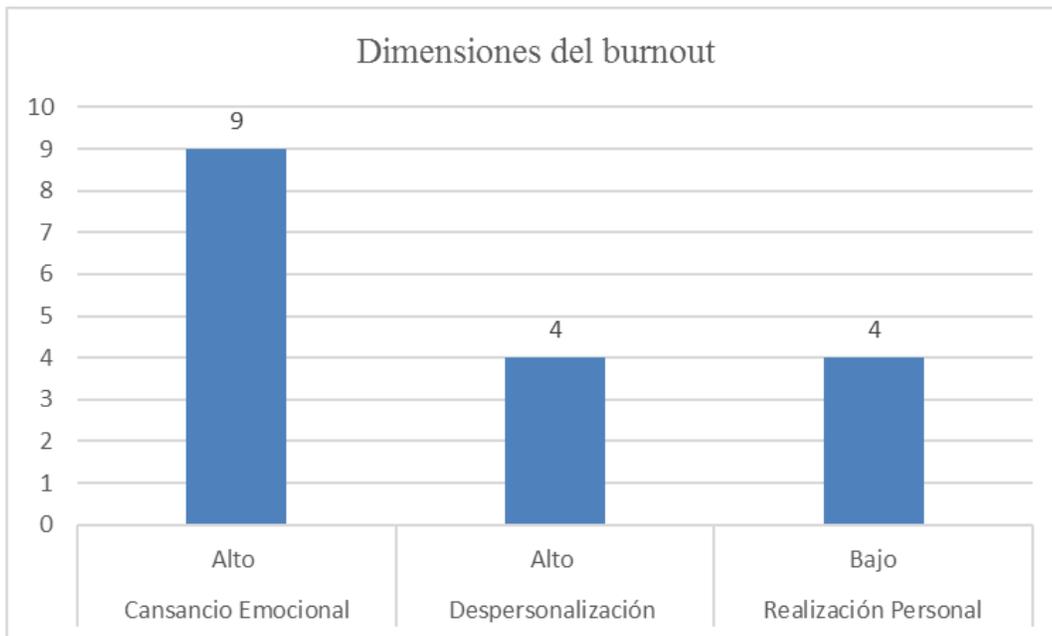


Figura 16: Dimensiones que definen el burnout

Fuente propia

Síndrome burnout

De los colaboradores encuestados, el 7% de ellos poseen el síndrome burnout y un 93% de colaboradores no lo poseen. Es decir que en general los colaboradores de COCESNA se encuentran bien.

Colaboradores de COCESNA con burnout

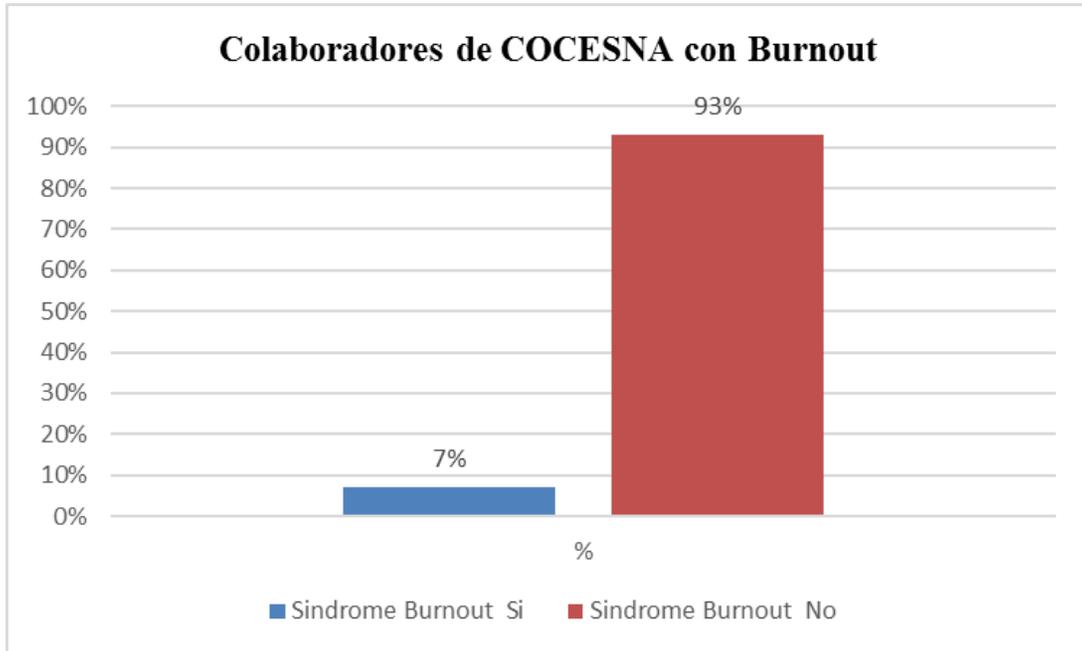


Figura 17: Colaboradores de COCESNA con burnout

Fuente propia

Se ubican a los colaboradores con Síndrome burnout en los rangos de leve, moderado y alto según sea su total.

Síndrome burnout y edades en los colaboradores de COCESNA

Burnout y promedio de edades

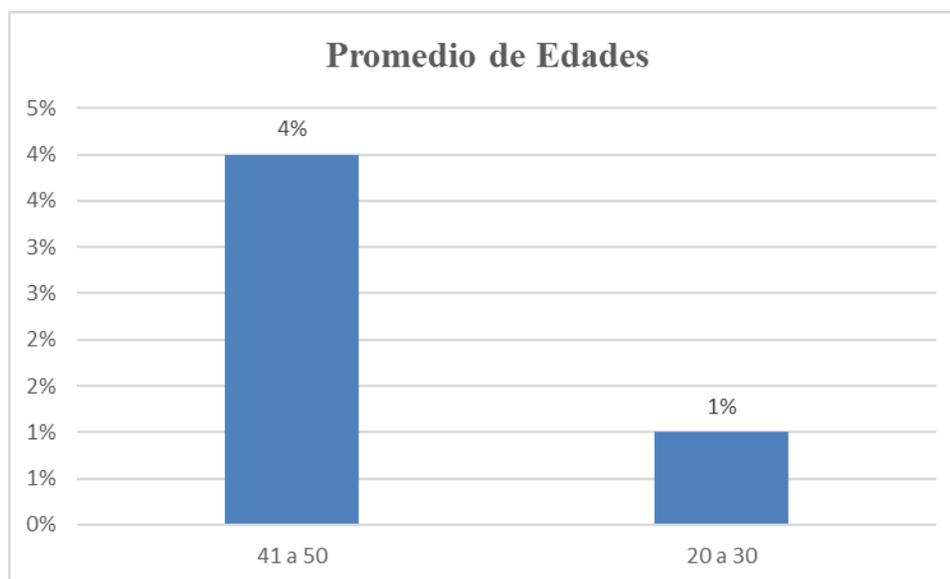


Figura 18: Burnout y edades en los colaboradores

Fuente propia

El 4% de los colaboradores de COCESNA, entre las edades de 41 a 50 poseen el síndrome burnout y un 1% entre las edades de 20 a 30 años de edad. Por lo cual entre más edad tienen están más expuestos a tener el síndrome burnout.

Síndrome burnout y género en los colaboradores de COCESNA

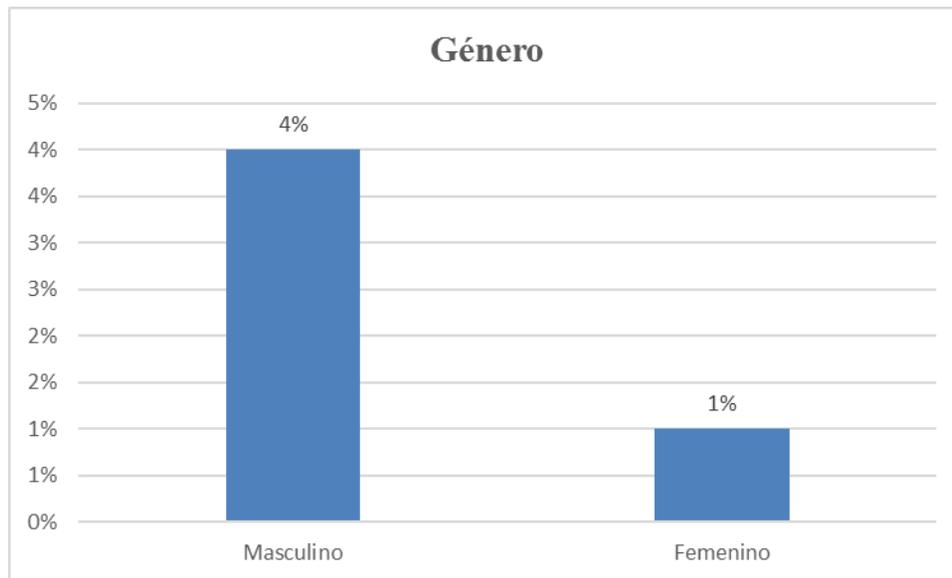


Figura 19: Burnout y género en los colaboradores

Fuente propia

El 4% de los colaboradores de COCESNA, son del género masculino y tienen el síndrome burnout y un 1% de los colaboradores de género femenino tiene el síndrome. Cabe destacar, que el burnout se mira reflejado más en los hombres debido a la carga laboral que poseen cada uno de ellos en sus diferentes unidades.

Síndrome burnout y estado civil en los colaboradores en COCESNA

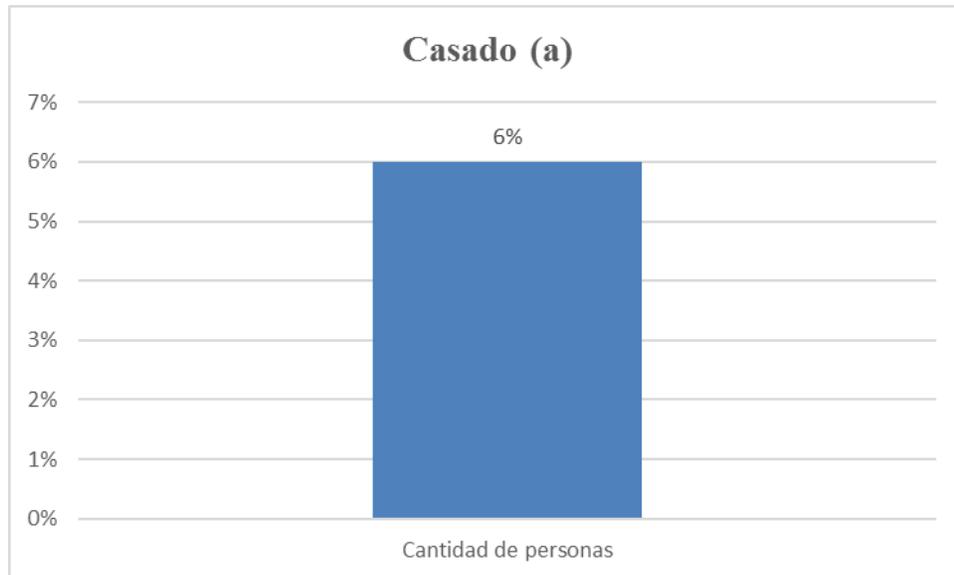


Figura 20: Burnout y estado civil en los colaboradores

Fuente propia

El 6% de colaboradores de COCESNA que presentan el burnout, se encuentran en su estado civil casados. Esto podría hacer ver que mantener un equilibrio entre el estado civil y el trabajo podría ser un factor que desencadena al síndrome burnout.

Síndrome burnout y antigüedad laboral en los colaboradores en COCESNA

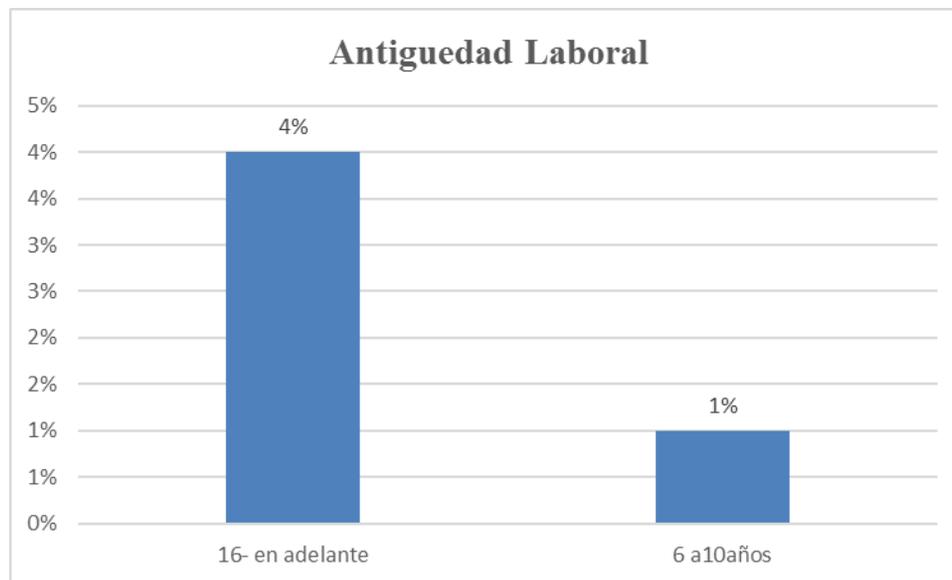


Figura 21: Burnout y antigüedad laboral en los colaboradores

Fuente propia

Es importante destacar que el 6% de los colaboradores en COCESNA que presentan el burnout, 4% de ellos poseen una antigüedad laboral de 16 años en adelante y un 1% posee de 6 a 10 años de antigüedad laboral. Los colaboradores que presentan síndrome burnout son los que poseen más años de antigüedad. Dado este dato, se puede inferir que entre más años de laborar tiene el colaborador, más propenso está a tener un burnout, debido a las exigencias del puesto o las exigencias de la experiencia laboral.

Síndrome burnout y área a la que pertenecen los colaboradores

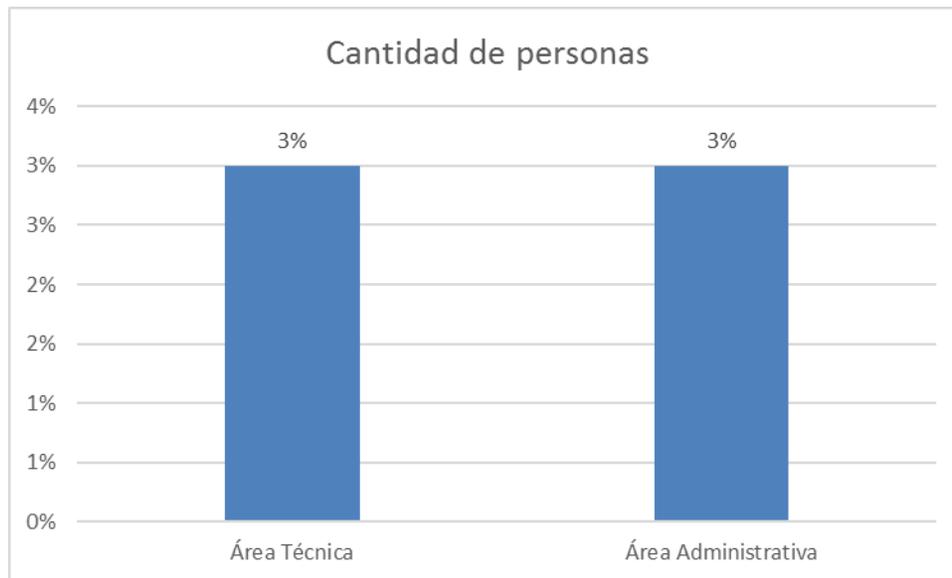


Figura 22: Burnout y área a la que pertenecen los colaboradores en los colaboradores

Fuente propia

Los colaboradores de COCESNA que poseen el síndrome de burnout se encuentran de una manera equitativa en las áreas de trabajo, 3% de los colaboradores se encuentran en el área técnica y el otro 3% en el área administrativa. Dado estos resultados, nos permite ver que las funciones o exigencias de estas áreas, hacen que el colaborador esté propuesto a tener un burnout.

4.3.4 Preguntas guiadas por un experto

Este método está diseñado para recabar evidencias sobre los procesos de respuesta en el caso de las preguntas guiadas a los expertos en el tema relacionado con el síndrome burnout, en dicha encuesta se tomaron como expertos a profesionales psicólogos y un médico que labora en las oficinas de COCESNA.

A continuación, se presentan los datos de los resultados obtenidos.

1. ¿Qué es el Síndrome de Burnout, es algo más que la típica expresión “estoy quemado”?

R// Es un tipo de estrés laboral donde se da por agotamiento físico y mental extremo ya que afecta el funcionamiento efectivo del empleado en sus tareas, pues la persona pierde el interés y motivación.

2. ¿Qué diferencia hay entre síndrome de burnout y el estrés?

R// El estrés es un estado de cansancio mental provocado por las exigencias de la vida diaria y que puede ser causado por factores físicos y emocionales y el burnout es cuando se trata de un periodo prolongado de ansiedad, depresión, angustia, irritabilidad, cansancio etc como consecuencia de largos periodos laborales de atención al cliente.

3. ¿Cómo se puede detectar en las personas?

R// El empleado comienza a manifestar cambios en su conducta laboral y puede bajar o no su rendimiento, puede presentar incapacidades, puede mostrarse irritable ante las personas que atiende, en términos generales tiene manifestaciones físicas y emocionales respectivamente. Unas personas que se sienten en este estado comienzan presentando dolores musculares, cefaleas, acidez o dolores estomacales, tics faciales entre otros, a nivel emocional las personas presentan hipersomnias o insomnio, baja autoestima, pensamientos intrusivos, angustia y ansiedad entre otros.

4. Una persona con síndrome de burnout ¿sólo manifiesta sus problemas en el trabajo o también afecta a su vida personal, familiar...?

R// Definitivamente este síndrome afecta cada área del individuo porque es un ser biopsicosocial cada área esta relacionadas y una depende de la otra. Entonces si afecta y si la persona no tiene redes de apoyo y comprensión el problema se podría hacer aún mayor.

5. ¿Cuáles dirías que son las principales manifestaciones, los síntomas más destacables, del síndrome de burnout?

R// Agotamientos, impotencia, baja autoestima, agresividad, impulsividad, irritabilidad. Baja concentración en las tareas que se le asigna, dolores de cabeza, taquicardia alteraciones psicosomáticas, falta de energía, cambios de estados de ánimo.

6. ¿Podemos considerarlo un trastorno psicológico?

R// El Síndrome burnout no se describe en la Clasificación internacional de enfermedades (CIE-10), ni en el Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales (DSMIV) (5), ni se incluyó en la nueva versión del Manual de la Asociación Estadounidense de Psicología (DSM-V).

7. ¿Cualquier persona puede sufrir síndrome de burnout o hay una “tipología” de personalidad que nos hace más frágiles, más vulnerables a este síndrome?

R// Tiene que ver con las herramientas de afrontamiento que cada persona desarrolla a lo largo de la vida, si estas no fueron desarrolladas correctamente afianzadas a la personalidad tienden a ser más vulnerables y también surge como un proceso multicausal tiene que ver con el aburrimiento, crisis de desarrollo profesional o de carrera, las condiciones económicas, carga laboral etc.

8. Y en relación con el contexto ¿qué factores externos pueden incidir en el síndrome de Burnout o incluso originarlo?

R// Clima laboral, relación con los compañeros de trabajo, variables familiares, genero, edad, formación profesional, factores sociales

9. ¿Puede prevenirse? ¿Hay algo que podamos hacer o entrenar para ser menos vulnerables?

R// Las personas que están vulnerables o padecen el SB, deben en primera instancia mejorar sus condiciones o hábitos de vida diaria. Ejemplo desarrollar el hábito del ejercicio, adecuada y balanceada alimentación, hábitos de sueño. Organizar sus horas de trabajo, control del tiempo. Buscar apoyo, realizar actividades al aire libre. Terapias de relajación y meditación.

10. ¿Hay un tratamiento eficaz para el síndrome de burnout?

R// Si el SB, tiene indicadores de ansiedad o depresión se debe de tratar con tratamiento farmacológico para controlar los síntomas.

11. ¿Hay nuevos estudios, investigaciones o enfoques científicos sobre el síndrome de Burnout?

R// El agotamiento o “burnout” es ahora un diagnóstico médico legítimo, según la Clasificación Internacional de Enfermedades, ICD-11, el manual de la Organización Mundial de la Salud (OMS) que guía a los proveedores médicos en el diagnóstico de enfermedades. Según una publicación que realizó la OMS el pasado 28 de mayo del 2019.

12. ¿Hay casos tratados y como se han visto sus manifestaciones?

R// Los casos que se han tratados para manejar las manifestaciones del SB, han sido remitidos por parte de la Clínica médica el cual se ven síntomas físicos se remite a la clínica psicológica con el fin de que el paciente puede realizar un desahogo emocional y se le de apoyo para realizar una reestructuración cognitiva y tenga una visión más clara de su entorno e identificar aquellas áreas las cuales le afecta directa e indirectamente. Se realiza un plan de actividades y nuevos hábitos con el fin que todos él pueden tener cambios considerables en beneficio de su salud mental y emocional.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

1. El cansancio emocional que es una de las dimensiones del síndrome burnout, podemos determinar que los colaboradores de COCESNA, se encuentran en un nivel bajo de riesgo con un 68% que equivale a 46 colaboradores y un 16% se encuentran en nivel alto propensos a sufrir burnout.
2. En la dimensión de despersonalización podemos determinar que los colaboradores se encuentran en un nivel bajo con un 60% que equivale a 41 colaboradores y un 9% que equivale a 6 colaboradores se encuentran en el nivel alto propensos a sufrir una despersonalización y propenso directo a tener burnout.
3. En la dimensión de realización personal podemos determinar que los colaboradores de COCESNA se encuentran en un nivel alto con un 50% que equivale a 34 colaboradores y 25% que equivale a 17 colaboradores y son los que tiene burnout.
4. Dentro del análisis y la muestra tomada para identificar cuáles son las áreas de COCESNA, más afectadas con el síndrome burnout son el área técnica donde se identificaron dos (2) colaboradores con un nivel de síndrome burnout alto, así como también en el área administrativa se identificaron dos (2) colaboradores uno de género masculino y femenino con síndrome de burnout moderado.
5. Una vez realizado el análisis sobre identificar cuantos colaboradores de la corporación tienen el síndrome burnout, identificamos que dos de los colaboradores tiene el síndrome burnout en un nivel alto y dos de los colaboradores restantes tienen un síndrome burnout moderado.

5.2 Recomendaciones

1. Es importante informar a todos los colaboradores de COCESNA sobre el Síndrome de Burnout, tanto de sus causas, síntomas, como consecuencias ya que así será una manera fácil y apropiada para su conocimiento, y tomar medidas correctivas.
2. Diseñar e implementar programas de prevención contra el estrés.
3. Realizar talleres de convivencia laboral en la que se fomente la importancia de trabajar en armonía. El personal se reúne y convive teniendo actividades recreativas, lo cual ayudará a modificar el método de trabajo y al mismo tiempo encontrar un soporte social entre compañeros.
4. Dar seguimiento al programa de Síndrome de Burnout, con actividades recreativas, boletines informativos para reforzar el material expuesto al personal.

5.3 Propuesta de mejora

En el mundo laboral, las empresas buscan ser más productivos, lo que implica que los colaboradores realicen su mayor esfuerzo y con esto, lograr producir altas demandas. Debido a esta constante exigencia se repercute en la salud de la persona, lo que provoca que el colaborador se encuentre expuesto a padecer una enfermedad laboral.

Toda persona que desempeña un trabajo ha sufrido de estrés, por alguna razón en menor o mayor grado, sin embargo, cuando el grado de estrés es más pronunciado se puede manifestar lo que se conoce como “Síndrome de Burnout”.

Al hablar del tema de la salud, la empresa se debe enfocar en la prevención ya que esta es la herramienta más eficiente para combatir cualquier síndrome o enfermedad; es por ello que la presente propuesta es una medida preventiva para el Síndrome de Burnout, porque a través de ella se proveerá información y algunas técnicas básicas para afrontar los retos que genera el puesto y mejorar el desempeño de sus labores, a los colaboradores.

A continuación, se presenta un “*programa de prevención del síndrome burnout en COCESNA*” con el fin de trabajar cada una de las áreas (administrativa, técnica y de servicio) y que cada colaborador conozca y pueda prevenir el síndrome burnout, afectando su productividad en la empresa.

Programa de prevención del síndrome burnout en COCESNA

Objetivo General:	Brindar información y capacitar a los colaboradores de COCESNA sobre lo que es el síndrome burnout y como se puede prevenir.		
Objetivo Específico:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conocer cuáles son los síntomas, causas y consecuencias. 2. Brindar técnicas básicas de relajación y así evitar el estrés. 3. Mejorar la productividad de los colaboradores. 		
Responsable:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gerencia de Talento Humano 2. Médico de COCESNA 3. Especialista en el tema 		
Dirigido:	El programa va dirigido a todos los colaboradores de COCESNA		
Recursos:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Equipo audiovisual 2. Material didáctico 		
Planificación	Fase 1	Dentro de la primera fase el colaborador, podrá comprender en qué consiste el Síndrome de Burnout, conociendo cuáles son sus causas, consecuencias, síntomas y medidas preventivas.	
	Actividades:	Se expondrá por medio de una presentación en PowerPoint sobre: <ol style="list-style-type: none"> 1. Que es el síndrome burnout. 	Tiempo (60 minutos)

		<p>2. Cuáles son las causas, consecuencias, síntomas y medidas de prevención</p> <p>3. Entrega de tríptico con información relacionada al síndrome burnout.</p>	
	Fase 2	En la segunda fase el colaborador podrá obtener información básica sobre el estrés, el cual servirá para hacerle frente o mantenerlo bajo control.	
	Actividades:	<p>Se expondrá por medio presentación en PowerPoint, sobre el estrés explicando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo se produce? • ¿Qué lo provoca? • ¿Cuáles son las causas más frecuentes? • ¿Qué podemos hacer para reducirlo? • ¿Cómo manejarlo? • Prevención y manejo del estrés 	Tiempo (60 minutos)
	Fase 3	En la tercera fase el colaborador podrá recibir técnicas de relajación por un especialista en el tema.	

	Actividades:	Se expondrá por medio de videos y ejercicios las técnicas de relajación que pueden utilizar: <ol style="list-style-type: none"> 1. Técnicas de la Respiración 2. Ejercicios mentales 3. La relajación muscular 	Tiempo <ol style="list-style-type: none"> 1. 5 a 10 veces 2. 20 minutos 3. 15 minutos
Medidas preventivas:	Individuales: Son actividades que puede realizar un colaborador individualmente.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar ayuda cuando se sienta estresado o preocupado 2. Expresar las emociones 3. Tomar descansos 4. Administrar el tiempo 5. Tomar pausas activas 6. Mejorar la alimentación 7. Hacer ejercicio 8. Aprender a decir que NO 	
	Profesional: Son actividades que	<ol style="list-style-type: none"> 1. Administrar del tiempo 2. Realizar prioridades en el trabajo 3. Mejorar la satisfacción laboral 	

	puede realizar el colaborador en el ámbito profesional	<ol style="list-style-type: none"> 4. Realizar logros profesionales 5. Mejorar las relaciones interpersonales 6. Planificar mejor las tareas
	<p>Organizacional:</p> <p>Son las actividades que se deben de realizar en la organización.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mejorar el clima organizacional 2. Equilibrar las funciones y actividades. 3. Darle todo para desempeñar el trabajo. 4. Contar con el apoyo de los líderes de la corporación. 5. Valorar y motivar al personal 6. Realizar reconocimientos al personal. 7. Realizar talleres de pausas activas en cada una de las unidades por un tiempo prologado de 5 minutos. 8. Mejorar la comunicación entre los colaboradores 9. Flexibilizar los horarios de trabajo. 10. Mejorar la programación de vacaciones
Controles		<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar Evaluaciones continuas sobre el estrés. 2. Seguimiento a los colaboradores que ya presentan síntomas del síndrome burnout

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Realizar programas de salud integral y ayudas psicológicas. 4. Levantamiento de expediente clínico por cada colaborador que presente ciertos síntomas.
<p>¿Cómo identificar los síntomas?</p>	<p>Físicas en el colaborador</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Migrañas 2. Dolores musculares 3. Dolores de espalda 4. Fatiga crónica 5. Molestias gastrointestinales 6. Hipertensión 7. Asma 8. Urticarias 9. Taquicardia
	<p>Psicológicas en el colaborador.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Frustración, irritabilidad 2. Ansiedad 3. Baja autoestima 4. Sensación de desamparo

		<ol style="list-style-type: none"> 5. Sensación de inferioridad 6. Desconcentración 7. Comportamiento agresivo
	Consecuencias para la empresa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aumento en el absentismo laboral 2. Abandono del trabajo 3. Accidentes 4. Bajo rendimiento laboral 5. Poca productividad
	Indicadores de medición	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tasa de ausentismo: $T.A = \frac{\text{N}^\circ. \text{ ausencias (días) en un periodo}}{\text{N}^\circ. \text{ de trabajadores incapacitados en un periodo (año)}}$ 2. Cansancio emocional alto: $\frac{\text{N}^\circ. \text{ de colaboradores evaluados en un periodo}}{\text{N}^\circ. \text{ de colaboradores de planilla}}$ 3. Despersonalización alto: $\frac{\text{N}^\circ. \text{ de colaboradores evaluados en un periodo}}{\text{N}^\circ. \text{ de colaboradores de planilla}}$ 4. Realización Personal bajo: $\frac{\text{N}^\circ. \text{ de colaboradores evaluados con realización personal bajo}}{\text{N}^\circ. \text{ de colaboradores de planilla}}$

Cronograma de ejecución

No	Actividades	Responsables	Periodos de Ejecución											
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1.	Planificación de actividades	Gerencia de Talento Humano / Médico de COCESNA												
2.	Comunicación y socialización a los colaboradores sobre el programa de prevención de síndrome burnout.	Gerencia de Talento Humano / Médico de COCESNA												
3.	Seguimiento oportuno a los colaboradores identificados con el síndrome burnout.	Médico de COCESNA												
4.	FASE 1													
4.1	Realizar charlas para conocer sobre el síndrome burnout (Causas, Síntomas y consecuencias)	Consultor externo												
5.	FASE 2													
5.1	Realizar charlas sobre el estrés (que lo produce y como detectarlo)	Consultor externo												
6.	FASE 3													

6.1	Charlas sobre técnicas de relajación	Entrenador												
7.	Aplicación de instrumento de medición del síndrome burnout	Gerencia de Talento Humano												
8.	Realización de informe con los resultados del instrumento aplicado	Gerencia de Talento Humano												
9.	Medición de los indicadores de desempeño para identificar si hay colaboradores con síndrome burnout	Gerencia de Talento Humano												
10.	Elaboración de planes de acción	Gerencia de Talento Humano												
11.	Seguimiento oportuno a los planes de acción implementados	Gerencia de Talento Humano												

Presupuesto

No	<u>Actividades</u>	<u>Cantidad</u>	<u>Costos unitarios</u>	<u>Costos Totales</u>
1.	Costos asociados al tratamiento médico de los colaboradores que tienen el síndrome burnout	4 personas	\$300.00	\$ 1,200.00
2.	Comunicación y socialización del programa de prevención		\$ 400.00	\$400.00
2.	Charlas programadas	3 charlas	\$ 1,000.00	\$ 3,000.00
3.	Entrenador para ejercicios de relajación	4 entrenamientos	\$ 100.00	\$ 400.00
3.	Coffee break en charlas	3 charlas	\$100.00	\$ 300.00
4.	Material de divulgación (Boletines informativos)	Trimestral	\$ 50.00	\$ 200.00
5.	Elaboración y seguimiento a los planes de acción	Trimestral	\$ 400.00	\$ 1,500.00
Total				\$7,000.00

Anexos

Propuesta de instrumento para la medición del burnout

CUESTIONARIO - BURNOUT

OMINT

Este cuestionario **Maslach Burnout Inventory (MBI)** está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo. Su función es medir el desgaste profesional. Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout.

Mide los 3 aspectos del síndrome de Burnout:

1. Subescala de agotamiento o cansancio emocional. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Consta de 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14,16, 20).

Puntuación máxima 54.

2. Subescala de despersonalización. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y distanciamiento. Está formada por 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22). Puntuación máxima 30.

3. Subescala de realización personal. Evalúa los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo. Se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21). Puntuación máxima 48.

RANGOS DE MEDIDA DE LA ESCALA

0 = Nunca.

1 = Pocas veces al año o menos.

2 = Una vez al mes o menos.

3 = Unas pocas veces al mes.

4 = Una vez a la semana.

5 = Unas pocas veces a la semana.

6 = Todos los días.

CÁLCULO DE PUNTUACIONES

Se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalar:

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Valor total obtenido	Indicios de Burnout
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	0	Más de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22	0	Más de 9
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	0	Menos de 34

VALORACIÓN DE PUNTUACIONES

Altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera definen el síndrome de Burnout. Hay que analizar de manera detallada los distintos aspectos para determinar el Grado del Síndrome de Burnout, que puede ser más o menos severo dependiendo de si los indicios aparecen en uno, dos o tres ámbitos; y de la mayor o menor diferencia de los resultados con respecto a los valores de referencia que marcan los indicios del síndrome. Este análisis de aspectos e ítems puede orientar sobre los puntos fuertes y débiles de cada uno en su labor docente.

VALORES DE REFERENCIA

	BAJO	MEDIO	ALTO
Cansancio emocional	0 - 18	19 - 26	27 - 54
Despersonalización	0 - 5	6 - 9	10 - 30
Realización personal	0 - 33	34 - 39	40 - 56

CUESTIONARIO - BURNOUT

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

- | |
|-----------------------------------|
| 0 - Nunca. |
| 1 - Pocas veces al año o menos. |
| 2 - Una vez al mes o menos. |
| 3 - Unas pocas veces al mes. |
| 4 - Una vez a la semana. |
| 5 - Unas pocas veces a la semana. |
| 6 - Todos los días. |

1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	
3	Cuando me levanto por la mañana y me entrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis alumnos/as.	
5	Creo que estoy tratando a algunos alumnos/as como si fueran objetos impersonales.	
6	Siento que trabajar todo el día con alumnos/as supone un gran esfuerzo y me cansa.	
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis alumnos/as.	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis alumnos/as.	
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión docente.	
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	
14	Creo que trabajo demasiado.	
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis alumnos/as.	
16	Trabajar directamente con alumnos/as me produce estrés.	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis alumnos/as.	
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con alumnos/as.	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	
22	Creo que los alumnos/as me culpan de algunos de sus problemas.	

Bibliografía

- Aguirre, C., Vauro, M., & Labarthe, J. (2015). *Estresores laborales y bienestar en el trabajo en personal aeronáutico de cabina*. Obtenido de Ciencias Psicológicas.
- Álvarez, R. F. (2011). El Síndrome Burnout: causas y síntomas . *Cegesti*.
- Andino, O. (2018). *Análisis de incapacidades 2016-2018*. Tegucigalpa.
- Andino, O. (2018). *Análisis de Incapacidades en COCESNA*. Tegucigalpa.
- Arizeta, A., Portillo, I., & Ayestarán, S. (2001). Cambio organizacional y cultural en un hospital. *Revista Calidad Asistencial*, 22-32.
- Aveni, M. y. (1992). *The burnou syndrome in the helping professions*. Barcelona: S.G. Editores.
- Beehr, T. A. (1985). *The role of social support in coping with organizational stress*. Nueva York: Nueva York Wiley.
- boletín . (28 de abril de 2016). *Noticias ONU*. Obtenido de <https://news.un.org/es/story/2016/04/1356021>
- Bouverie Hartley, J. P., & García, R. A. (2017). *Síndrome de Burnout en la Aviación de Lima*. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2753/1/2017_Bouverie_Motivacion-laboral.pdf
- Bouverie, J. P. (2017). *Síndrome Burnout en el Personal de la Escuela de Aviación Civil* . Quito: USIL.

- Brissie, J., Hoover-Dempsey, K., & Bassler, O. (1988). Individual situational contributors to teacher burnout. *Journal of Educational Research*, 106-112.
- Buonacore, D. (1980). *Diccionario de Bibliotecnología (2 ed)*. Buenos Aires, Argentina: Marymar.
- Burke, R., & Greenglass, E. (1989 b). Teachers: Orientations, satisfaction and health. *International Journal of Career Management*, 4-10.
- Carlos Centeno, M. M. (2009). Estudio sobre el síndrome de burnout en profesionales de enfermería de Cuidados Paliativos del País Vasco. *Revista de medicina de la Universidad de Navarra* .
- Cherniss, C. (1980). *El Burnout en el Staff: estrés laboral en el servicio humano*. Beverly Hills: Sage Publications.
- Cherniss, C. (1980). *Professional Burnout in Human Service Organizations*. London: Sage Publication.
- Christopher Ruddy, S. C. (2007). *Esto es salud pública: una historia canadiense* . CPA.
- COCESNA. (enero de 2019). Obtenido de www.cocesna.org: <https://cocesna.org>
- Comprendiendo el Burnout. (2009). En C. Maslach. Berkeley: Universidad de California .
- Cuídate Plus* . (2 de octubre de 2015). Obtenido de <https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psiquiatricas/sindrome-de-burnout.html>
- Ensiedel, L., & Tully, J. (1981). *Methodological considerations in studying the burnout phenomenon*. London: London House.

- Estrella, M., & Portalanza, A. (2015). *El burnout y su aplicación en el sector de la aviación*.
- Freudenberger, H. J. (1974). *Staff Burnout*. *Journal of Social Issues*. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>
- Gallego, W. L. (diciembre de 2011). *Ciencias y trabajo*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/323880487_Sindrome_de_burnout_en_personal_de_salud_de_Arequipa
- Gándara Martín, J. (1998). *Estrés y trabajo: El Síndrome del Burnout*. Madrid: Cauce.
- Garcés de Los Fayos, E. L. (1997). *El síndrome burnout y su evaluación: instrumentos de medición*. Madrid: I Congreso de la Asociación Española de la Psicología Clínica.
- Garden, A. (1987). Despersonalization: A valid dimension of burnout? *Human Relations*, 545-560.
- Gillespie, D. (1979 y 1980). Correlates for active and passive burnout types of burnout. *Journal of Social Service Research*, 1-16.
- Gillespie, D. (1980). Correlates for active and pasives Burnout, types of Burnout. *Journal of social service Research*, 1-16.
- Gil-Monte P., y. P. (1977). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de*. Madrid: Síntesis.
- Golembiewski, R. H. (1987). Some effects of multiple OD. *Journal of Applied Behavioral*, 295-313.
- González, M. (2014). *Estrés y Desempeño laboral (Tesis de Pregrado)*.

- Guitart, A. (2007). *El síndrome del burnout en las empresas*. Obtenido de <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf>
- Harrison, D. (1983). *Stress and burnout in the human service professions*. New York: Pergamon Press.
- Hernández Sampieri, R. (2010). *Metodología de la Investigación* 5ta. Edición. D.F: McGraw-Hill.
- Holland, P. y. (1993). The concurrent validity of the Holland Burnout Assessment Survey for a sample of middle school teachers. *Educational and Psychological Measurement*.
- Internacional, O. d. (2016). *Manual para la supervisión de los enfoques de gestión de a fatiga*. Montréal .
- Jones, J. (1980). *The staff burnout scale for police and security personnel* . Londres: London House.
- Jones, J. (1981). *The staff burnout scale: a validity study*. St. Louis: Psychological Association.
- Koeck, P. (2018). *Mis15 minutos.com*. Obtenido de <https://www.mis15minutos.com/burnout/diferencia-estres/>
- Kremer, L. y. (1985). Teacher professional identify and burnout . *Research in Education*, 89-95.
- Lozano, L. C. (2008). *Aula abierta*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/71866080.pdf>
- Marcia Y. Colon, Y. S. (2009). Síndrome de Burnout, en personal de salud; Hospitales Nacionales. *Facultad de Ciencias Médicas*.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1986). *Maslach Burnout Inventory*. London: Consulting Psychologists Press. Obtenido de Manual research Edition .

- Matthews, D. (1990). A comparison of burnout in selected occupational fields. *Career Development Quarterly*, 230-239.
- Mejía, P. S. (2016). *Síndrome Burnout en estudiantes del Postgrado de Pediatría* . San Pedro Sula: UNAH.
- Miravalles, J. (2000). *Gabinete de Psicología* . Obtenido de <http://www.javiermiravalles.es/sindrome%20burnout/Modelos%20explicativos.html>
- Miravalles, J. (s.f.). *Gabinete de Psicología* . Obtenido de <http://www.javiermiravalles.es/sindrome%20burnout/Modelos%20explicativos.html>
- Moreno, B. B. (1996). *Validación del cuestionario de Burnout en el ámbito educativo* . Benidorm: I Congreso de la sociedad española para el estudio del estrés .
- Muñoz, S. F., Ordoñez Villota, J., Solarte, M. N., Valverde, Y. C., Villareal Castro, S., & Zemanate, M. L. (2018). Síndrome de Burnout en enfermeros del Hospital Universitario San José. *Revista Médica*, 34-37.
- Pando, J. N., Guillermo Fustamante, & Romero, A. (2014). *Informe Técnico de los Factores de Riesgo Psicosocial en Trabajadores de Lima Metropolitana*. Lima.
- Peiro Silla, J. M., & Gil Monte, P. (1997). *Desgaste Psíquico en el trabajo: El Síndrome de Quemarse*. Madrid: Síntesis Psicología .
- Peiró, J., & Gil-Monte, P. (2003). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del Burnout. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* , 181-197.

Pérez, A. M. (2010). *Vivat Academia* . Obtenido de

file:///C:/Users/Vania/Desktop/Maestr%C3%ADa/Proyecto%20Graduaci%C3%B3n/Bibl

iograf%C3%ADa%20Marco%20Te%C3%B3rico/3.%20Modelos%20explicativos.pdf

Pines, A. (1993). *Burnout: una perspectiva existencial*. Washington D.C.: Taylor & Francis.

Pines, A. E. (1981). *Burnout: from tedium to personal growth* . New York: The Free Press.

Ryte Wiki. (2008). Obtenido de https://es.ryte.com/wiki/Datos_Demogr%C3%A1ficos

Seidman, S. y. (1986). The teacher burnout scale. *Educational Reserach Quarterly*, 26-33.

W.G. Luck, F. G. (1982). Investigación Teórica de la construcción del Burnout. *Journal Administration*, 188-196.

Winnubst, J. (1993). *Professional burnout: recent*. London: Taylor & Francis.

Wolgberg. (2002). *La salud de los profesionales de la salud: riesgos y prevención*. Buenos Aires: SA.

Anexos

Anexo 1

Preguntas guiadas para expertos sobre el síndrome de Burnout

1. ¿Qué es el Síndrome de Burnout, es algo más que la típica expresión “estoy quemado”?
2. ¿Qué diferencia hay entre síndrome de burnout y el estrés?
3. ¿Cómo se puede detectar en las personas?
4. Una persona con síndrome de burnout ¿sólo manifiesta sus problemas en el trabajo o también afecta a su vida personal, familiar...?
5. ¿Cuáles dirías que son las principales manifestaciones, los síntomas más destacables, del síndrome de burnout?
6. ¿Podemos considerarlo un trastorno psicológico?
7. ¿Cualquier persona puede sufrir síndrome de burnout o hay una “tipología” de personalidad que nos hace más frágiles, más vulnerables a este síndrome?
8. Y en relación con el contexto ¿qué factores externos pueden incidir en el síndrome de Burnout o incluso originarlo?
9. ¿Puede prevenirse? ¿Hay algo que podamos hacer o entrenar para ser menos vulnerables?
10. ¿Hay un tratamiento eficaz para el síndrome de burnout?
11. ¿Hay nuevos estudios, investigaciones o enfoques científicos sobre el síndrome de Burnout?
12. ¿Hay casos tratados y como se han visto sus manifestaciones?

Instrumento de medición Síndrome Burnout en COCESNA

Por favor, dedique unos minutos a contestar esta encuesta, la información que nos proporcione será utilizada para conocer el estado de los colaboradores en relación con el tipo de cansancio, estrés y realización profesional.

Sus respuestas serán tratadas de forma CONFIDENCIAL Y ANÓNIMA y no serán utilizadas para ningún propósito distinto al de ayudarnos a identificar problemas relacionados con el Síndrome Burnout en la Corporación.

I. DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Edad:	Rangos
	20 a 30
	31 a 40
	41 a 50
Género:	51 en adelante
	Masculino
	Femenino
Estado Civil:	Soltero (a)
	Casado (a)
	Viudo (a)
	Unión libre
Antigüedad Laboral	1 a 5 años
	6 a 10 años
	11 a 15 años
	16- en adelante
Áreas	Área Administrativa
	Área Técnica
	Área de Servicios

II. VARIABLES ORGANIZACIONALES

Instrucciones

Se le presentara una serie de preguntas de la cual deberá de colocar en el espacio en blanco una X con la que usted se siente más identificado.

1.	Motivación	Si	No	A veces
1.1	Siento que mi trabajo es valorado por mi jefe.			
2.	Satisfacción Laboral			
2.1	Me siento a diario satisfecho por el trabajo que realizo.			
2.2	Me siento aburrido de lo cotidiano en mi trabajo.			
3	Relaciones Interpersonales			
3.1	Existe una buena relación con mis compañeros de trabajo			
3.2	Mis compañeros compiten entre sí en vez de ayudarse.			
4.	Comunicación			
4.1	Considero que existe una comunicación fluida entre los compañeros de mi unidad			
5	Liderazgo Gerencial			
5.1	La forma de dirigir de mi jefe inmediato estimula el logro de los objetivos y metas de la unidad.			
5.2	Mis criterios profesionales son respetados por mi jefe inmediato.			
6.	Sistema e Recompensa			
6.1	Mi salario está bien pagado con relación al mercado laboral.			
6.2	Me siento satisfecho con los beneficios que me concede COCESNA.			
7.	Reconocimiento			
7.1	En mi unidad generalmente, se reconoce públicamente el trabajo bien hecho.			
7.2	Considero que en COCESNA se valora la antigüedad laboral.			
8.	Ambiente de Trabajo			
8.1	Siento que se debe de mejorar el ambiente de trabajo en mi unidad			

8.2	El ambiente físico de mi oficina es adecuado (limpieza, olores, ruido, iluminación, etc.).			
8.3	Mi unidad está libre de riesgos de accidentes que puedan causar daños			
9.	Carga Laboral			
9.1	Considero que existe una carga equitativa de funciones entre mis compañeros de unidad.			
10.	Moobing Laboral			
10.1	Ha sido víctima de un hostigamiento psicológico en mi trabajo.			
10.2	Siento que desacreditan mi capacidad profesional y laboral			

III. ESCALA DE MASLACH

Instrucciones

Se le presentara una serie de preguntas de la cual deberá de colocar en el espacio en blanco la frecuencia con la que usted se siente más identificado.

Nunca:	0	Una vez a la semana	4
Una o varias veces al año	1	Varias veces al mes	5
Una vez al mes o menos	2	Todos los días	6
Varias veces al mes	3		

0: Nunca

1: Una o varias veces al año

2: Una vez al mes o menos

3: Varias veces al mes

4: Una vez a la semana

5: Varias veces al mes

6: Todos los días

P 1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	AE	
P 2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo	AE	
P 3. Me siento cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar	AE	
P 4. Comprendo fácilmente como se sienten mis compañeros y superiores.	RP	
P 5. Creo que trato a algunos compañeros como si fueran objetos	D	
P 6. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo	AE	
P 7. Trato muy eficazmente los problemas de mi trabajo	RP	
P 8. Me siento “quemado” por mi trabajo	AE	
P 9. Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de las personas	RP	
P 10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión	D	
P 11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente	D	
P 12. Me siento muy activo	RP	
P 13. Me siento frustrado en mi trabajo	AE	
P 14. Creo que estoy trabajando demasiado	AE	
P 15. Realmente no me preocupa lo que le ocurre a mis compañeros o superiores	D	
P 16. Trabajar directamente con personas me produce estrés	AE	
P 17. Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis compañeros superiores	RP	
P 18. Me siento estimulado después de trabajar con mis compañeros	RP	
P 19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión	RP	
P 20. Me siento acabado	AE	
P 21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma	RP	
P 22. Siento que mis compañeros o superiores me culpan por alguno de sus problemas	D	
TOTALES		
AGOTAMIENTO EMOCIONAL	AE	
DESPERSONALIZACIÓN	D	
REALIZACION PERSONAL	RP	

IV. CARTA DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN

Tegucigalpa, Francisco Morazán
(Ciudad), (Departamento)

10/5/2019
(Día, mes y año)

Licenciada Carmen Patricia Oliva

(Nombre y apellidos del Director o Gerente)

Sub Gerente de Talento Humano

(Puesto Laboral)

COCESNA

(Empresa o institución)

150 metros al sur del aeropuerto toncontín

(Dirección principal de la empresa o institución)

Estimado Señor(a) : Licenciada Carmen Patricia Oliva

Reciba un cordial y atento saludo. Por medio de la presente deseamos solicitar su apoyo, dado que somos alumnos de Unitec y nos encontramos desarrollando el Trabajo de Tesis previo a obtener nuestro título de maestría en **Dirección de Recursos Humanos**.

Hemos seleccionado como tema: **El síndrome Burnout en los colaboradores de la Corporación Centroamericana de Servicios de Navegación Aérea (COCESNA)**

por lo que estaríamos muy agradecidos de contar con el apoyo de la empresa que usted representa para poder desarrollar nuestra investigación. En particular, dicha solicitud se circunscribe a peticionar que se nos autorice a realizar:

1. Aplicación de un instrumento para identificar o diagnosticar si los colaboradores de la Corporación tienen el Síndrome Burnout.

(encuestas, sondeos, etc).

A la espera de su aprobación, me suscribo de Usted.

Atentamente,

Firmas:

Vania Jimena León

Nombre

Número de cuenta: 22723041

Olga Suyapa Andino

Nombre

Número de cuenta: 10725111

Por este medio:

La Corporación Centroamericana de Servicios de Navegación Aérea (COCESNA)

(Empresa / Institución)

autoriza la realización dentro de sus instalaciones el proyecto de investigación de Tesis de Postgrado antes mencionado.

Lic. Carmen Oliva

(Nombre y sello del Director / Gerente)



[Handwritten Signature]
Vo.Bo.