

## **Análisis de prevalencia del síndrome del burnout en los trabajadores administrativos de la empresa Elektrokontakt S. de R.L. de C.V.**

*Nemecio Lorenzo Valenzuela Salazar<sup>1</sup>*

*Clara Patricia Buentello Martínez\**

*Lilia Alanís Gómez\*\**

### **Resumen**

La presente investigación pretende aclarar el concepto del Síndrome del Burnout, diferenciar conceptos similares al mismo, así como indagar un poco acerca de los síntomas, causas y consecuencias de este padecimiento mejor conocido como quemarse por el trabajo.

El objetivo de dicho trabajo es determinar la prevalencia del Síndrome del Burnout en el personal administrativo de la empresa Elektrokontakt a través de la aplicación de una encuesta.

Entre los resultados se pretende identificar las variables como estado civil, edad y sexo, como factores asociados al síndrome, así como identificar las causas más comunes de la aparición del mismo.

Se tomará como base dicha investigación de tal manera que se puedan utilizar como posible herramienta para sustentar la necesidad de estructurar programas de prevención para mejorar la calidad de vida de los trabajadores de la empresa.

**Palabras Claves:** Síndrome de Burnout, Quemarse por el trabajo y Estrés laboral

### **Abstract**

This research aims to clarify the concept of Burnout Syndrome, to differentiate concepts similar to it, as well as to investigate a little about the symptoms, causes and consequences of this disease better known as burn by work.

The objective of this work is to determine the prevalence of Burnout Syndrome in the administrative staff of the company Elektrokontakt through the application of a survey.

The results are intended to identify variables such as marital status, age and sex, as factors associated with the syndrome, as well as to identify the most common causes of the syndrome.

This research will be based on such a way that they can be used as a possible tool to support the need to structure prevention programs to improve the quality of life of Workers of the company.

**Keywords:** Burnout Syndrome, Burning by Work, and Job Stress

---

<sup>1</sup> \*\*Universidad Autónoma de Coahuila- Facultad de Administración y Contaduría

## **Introducción**

La defensa de la salud como un derecho fundamental de los trabajadores, cualquiera que sea la empresa y sector en el que preste sus servicios a cambio de un salario, es un objetivo prioritario del sindicato. Aun hoy esta prioridad nos exige, lamentablemente, una intensa labor de lucha contra la “siniestralidad laboral”, viéndonos obligados a concentrar nuestros esfuerzos y recursos en evitar que los trabajadores pierdan la salud física en su actividad laboral. Sin embargo, no podemos en modo alguno hacer caso omiso a las indicaciones y compromisos que nos llegan de los Organismos Internacionales más prestigiosos en material de salud laboral –UE, OIT, OMS-. Estas instituciones competentes y máximamente autorizadas vienen insistiendo desde hace mas de 6 años en la necesidad de adoptar nuevos enfoques en material de prevención de riesgos profesionales y atender a “nuevos”, o mas bien “emergentes”, riesgos, como los denominados “riesgos psicosociales”, un concepto unitario que engloba una pluralidad de situaciones (Guía sobre el Síndrome del Quemado).

Entre estas situaciones de riesgo psicosocial se incluye el llamado “síndrome del quemado” (“burnout”, en ingles), también conocido como “estrés asistencial” por tener una mayor incidencia en determinados colectivos profesionales. Estamos, pues, ante una nueva modalidad de estrés laboral que requiere igualmente atención en el ámbito de las políticas de prevención de riesgos laborales, así como en las de apoyo a las personas que lo padecen para salir de esta situación desmoralizante.

## **Planteamiento de la investigación**

El síndrome de Burnout desde hace algunos años es conocido, diagnosticado y prevenido en el ámbito laboral de manera más general e inespecífica, llegando a ocultar situaciones como el estrés laboral o la fatiga crónica. En sus inicios, este concepto solo se aplicaba a trabajadores del ámbito social y sanitario, pero en la actualidad se ha ido generalizando cada vez más debido a la deficiente conceptualización y el interés de diversas organizaciones en la materia. Por ello, el primer enfoque de esta investigación será el de aclarar el concepto del Síndrome del Burnout y comparar diferentes definiciones del mismo.

Moreno y Peñacoba (1999) al hacer una diferenciación del estrés y el burnout argumentan textualmente lo siguiente, que: “el burnout no se identifica con la sobrecarga de trabajo, el exceso de trabajo no provoca si más el burnout; de la misma manera un trabajo escasamente estresante pero desmotivador puede llevar al burnout.

En la actualidad las personas están sometidas a un ritmo de vida sumamente acelerado, donde todas las exigencias (individuales, sociales) pero sobre todo las de índole laboral son altamente elevadas.

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

En el caso particular los trabajadores de la empresa Elektrokontakt estos se enfrentan diariamente a este tipo de situación y por consecuencia el estrés puede ser muy elevado.

Identificar la presencia de este síndrome en dichos trabajadores puede conducir a presentar las recomendaciones adecuadas relacionadas con la orientación que debe tener este profesional sobre medidas preventivas y manejo efectivo del estrés.

Ante estos planteamientos, la presente investigación intenta determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal administrativo de la empresa, así como los factores y causas asociadas a dicho síndrome.

### **Preguntas de Investigación**

1. ¿Cuál es la prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal administrativo de la empresa sujeta de estudio?
2. ¿Qué relación existe entre las variables, estado civil, edad y sexo en el Síndrome de Burnout?
3. ¿Cuáles son las causas más comunes de la aparición del Síndrome del Burnout en el personal administrativo de la compañía?

### **Objetivos General**

Determinar la prevalencia del Síndrome del Burnout en el personal administrativo de la empresa Elektrokontakt a través de la aplicación de una encuesta.

### **Objetivos Específicos**

1. Elaborar una herramienta que nos permita determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal de la empresa Elektrokontakt.
2. Analizar los datos arrojados por dicha encuesta.
3. Identificar las variables, estado civil, edad y sexo, como factores asociados al síndrome.
4. Identificar las causas más comunes de la aparición del Síndrome del Burnout en el personal administrativo de la empresa.
5. Dar a conocer los resultados de la encuesta aplicada.
6. Manipular dichos resultados de manera que se pueda utilizar como posible herramienta para sustentar la necesidad de estructurar programas de prevención del Síndrome de Burnout entre los trabajadores.

### **Justificación**

El estrés laboral se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador, y que son consecuencia de la presencia de agentes estresantes nocivos derivados directamente de la actividad laboral. El estrés laboral, es una reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones que no se ajustan a sus conocimientos y que ponen a prueba su capacidad para afrontar situaciones Joffre, V. Manuel, (2009).

La necesidad de estudiar el Síndrome del Burnout viene unida a la necesidad de estudiar los procesos de estrés laboral, así como al reciente hincapié que las organizaciones han hecho sobre la necesidad de preocuparse más por la calidad de vida laboral que ofrecen a sus empleados. Actualmente, resulta necesario considerar los aspectos de bienestar y salud laboral a la hora de evaluar la eficacia de una determinada organización, pues la calidad de vida laboral y el estado de salud física y mental que conlleva tiene repercusiones sobre la organización. Asimismo, la incidencia del síndrome de quemarse por el trabajo sobre los trabajadores conlleva también repercusiones sobre la sociedad en general.

Considerando que el Síndrome de Burnout va adquiriendo cada vez más relevancia dentro de las organizaciones y tomando en cuenta que las variables generadoras de estrés en los individuos son muy diversas y de carácter crónico, se justifica el estudio de investigación para determinar la prevalencia, así como los factores y causas asociadas a dicho trastorno dentro de la empresa.

Se considera este estudio como una manera de ampliar el conocimiento sobre este síndrome, así como una posible herramienta para sustentar la necesidad de estructurar programas de atención y prevención de este trastorno entre los trabajadores de dicha organización.

## **DELIMITACIÓN**

### ***Delimitación geográfica***

Se pretende realizar una investigación descriptiva del Síndrome de Burnout en el personal administrativo de la empresa Elektrokontakt, S. de R.L. de C.V. Planta Nava con ubicación en Carretera 57 Km-10 S/N, Venustiano Carranza Poniente, 26094 Piedras Negras, Coah., México.

### ***Delimitación temporal***

La duración del estudio será de aproximadamente 8 meses, de septiembre de 2016 a mayo de 2017, durante los cuales se pretende realizar el diseño del estudio, así como analizar los datos recolectados por medio de la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa antes mencionada.

### ***Delimitación del conocimiento***

La presente investigación se enfocará en aclarar el concepto del Síndrome del Burnout, así como determinar la prevalencia del mismo en el personal administrativo de la empresa. Mediante la aplicación de una encuesta, la cual nos ayudara también a identificar los factores asociados al síndrome y sus causas más comunes. Todo esto con la finalidad de utilizar los resultados de dicha encuesta para sustentar la necesidad de estructurar programas de atención y prevención de este trastorno en dicha organización.

## **Fundamentación teórica**

El Síndrome de Burnout es un término anglosajón cuya traducción más aproximada es la de “estar quemado por el trabajo”, desgastado y exhausto.

Fue originalmente descrito por Freudenberger en 1974. Dos años después, la psicóloga Cristina Maslach empleo públicamente este concepto por primera vez para referirse a una situación cada vez más frecuente entre trabajadores de la salud, que por la naturaleza de su trabajo tenían la necesidad de mantener un contacto directo con el público Joffre, V. Manuel, (2009).

Ciertos autores lo han descrito como una pérdida progresiva del idealismo, energía y propósito, mientras que otros estudiosos en el campo de la psicología organizacional lo ubican como un estado de desgaste emocional y físico o en su definición comúnmente más conocida, como una condición multidimensional de agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal en el trabajo, que se da en ocupaciones con contacto directo y constante con la gente.

El síndrome de quemarse por el trabajo se define como una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado.

La experiencia de estrés es particular, puede darse por diferentes situaciones o contextos donde estén inmersas las personas. Es bien conocido que los ambientes laborales pueden ocasionar altos niveles de estrés en unas personas más que en otras, sobre todo cuando fallan las estrategias de afrontamiento que suele emplear el sujeto o cuando hay un desequilibrio entre las demandas y las capacidades para hacer frente a dichas demandas, presentándose entonces lo que se denomina estrés laboral crónico de carácter interpersonal y emocional que aparece como resultado de un proceso continuo, es decir, por la exposición prolongada en el tiempo ante eventos estresantes Quinceno, J. & Vinaccia, S, (2007).

Dentro de la tendencia a aplicar el Burnout solo a profesiones asistenciales, se intentó una ampliación del concepto aceptando diversas definiciones en función de algunas características similares, de las que destacan Martínez A. (2010):

1. Predominan más los síntomas mentales o conductuales que los físicos.
2. Los síntomas se manifiestan en personas que no sufrían ninguna psicopatología anteriormente.
3. Se lo clasifica como un síndrome clínico-laboral.
4. Se desencadena por una inadecuada adaptación al trabajo, que conlleva a una disminución del rendimiento laboral junto a la sensación de baja autoestima.

En el lado contrario, es decir, entre los que amplían el síndrome a profesiones no asistenciales, destacan los conocidos trabajos de Pines y Aronson (1988), ellos defienden que los síntomas del Burnout se pueden observar también en personas que no trabajan en el sector de asistencia social.

El síndrome se manifiesta igualmente como un estado de agotamiento emocional, mental y físico, que incluye sentimientos de impotencia e inutilidad, sensaciones de sentirse atrapado, falta de entusiasmo y baja autoestima. Dicho estado estaría causando por una implicación durante un tiempo prolongado en situaciones que son emocionalmente demandantes.

### **Diferencia Con Otros Conceptos**

El concepto de Burnout ha dado lugar a muchas discusiones por la confusión que genera a la hora de diferenciarlo con otros conceptos. Centrándonos estrictamente en las diferencias del Burnout con otros conceptos psicológicos y psicopatológicos, se puede demostrar que este síndrome se contrasta del estrés general, estrés laboral, fatiga, depresión, aburrimiento, insatisfacción laboral, entre otros Martínez, A. (2010).

#### *1. Estrés general*

Este concepto se distingue con facilidad del síndrome del burnout pues este es un proceso psicológico que conlleva efectos positivos y negativos, mientras que el Burnout solo hace referencia a efectos negativos del individuo y su entorno. Es evidente que el estrés general se puede experimentar en todos los ámbitos posibles de la vida y actividad cotidiana del ser humano a diferencia del Burnout, que como la mayoría de los autores estiman, es un síndrome exclusivo del contexto laboral.

## *2. Fatiga*

Para diferenciar este concepto del síndrome del Burnout es fundamental observar el proceso de recuperación, puesto que el Burnout se caracteriza por una recuperación lenta, acompañada de sentimientos profundos de fracaso mientras que en la fatiga la recuperación es mucho más rápida y puede estar acompañada de sentimientos de realización personal y en ocasiones de éxito.

## *3. Depresión*

Se ha confirmado que la depresión tiene una correlación significativa con el cansancio emocional, pero no con las otras dimensiones del Burnout como son la baja realización personal y la despersonalización. Uno de los síntomas más comunes de la depresión es el sentimiento de culpa, mientras que en el Burnout los sentimientos que predominan son la cólera o la rabia.

Aunque, por otro lado, encontramos que la depresión se considera como uno de los síntomas más característicos del Burnout.

## *4. Aburrimiento*

Diversos autores distinguen la diferencia de los términos en el proceso del desarrollo, planteando que cuando aumenta el agotamiento emocional, disminuye el tedio. Entonces sería este proceso lo que lleva al trabajador a desarrollar el Burnout. Por el contrario, otros literatos limitan el Burnout a las profesiones asistenciales y aplican el término aburrimiento a los otros tipos de trabajos que no tienen características humanitarias. Una gran cantidad de psicólogos concuerdan en que el síndrome del Burnout es generado por repetidas presiones emocionales, mientras que el aburrimiento puede resultar de cualquier tipo de presión o falta de motivación en el ámbito laboral del sujeto, pero apoyan que ambos términos son equivalentes cuando el fenómeno es consecuencia de la insatisfacción profesional

## **Proceso de Desarrollo del Síndrome de Burnout**

La aparición del burnout no surge de manera repentina, sino que emerge de forma paulatina, en una sucesión de etapas y con un incremento progresivo de la severidad. Por lo que se considera un proceso continuo.

En general, se admite que el Burnout es un proceso de respuesta a la experiencia cotidiana de ciertos acontecimientos y se desarrolla secuencialmente en cuanto a la aparición de rasgos y síntomas globales. El hecho de que la sintomatología varíe mucho de una a otra persona ha influido en profundizar en cuanto a las discrepancias entre algunos autores en el momento de definirlo, pues depende a que se le dé más importancia: al síntoma que se presenta en primer lugar, a la secuencia completa del proceso, etc. Por lo tanto, hay una variedad de modelos que tratan de explicar el desarrollo del síndrome de Burnout, aunque ninguno de ellos ha sido absolutamente aceptable y satisfactorio.

- *Modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter*

Para Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983a), el síndrome es un proceso en el que los profesionales pierden el compromiso inicial que tenían con su trabajo como una forma de respuesta al estrés laboral y a la tensión que les genera.

El estrés laboral, en relación al síndrome de *burnout*, está generado básicamente por situaciones de sobrecarga laboral (cuando existe demasiada estimulación en el puesto de trabajo), y por pobreza de rol (cuando hay escasa estimulación en el puesto de trabajo). En ambos casos los trabajadores sienten una pérdida de autonomía y de control que conlleva una disminución de su autoimagen, y sentimientos de irritabilidad y fatiga. En una segunda fase del proceso de estrés laboral el trabajador desarrolla estrategias de afrontamiento que pasan necesariamente por un distanciamiento del profesional de la situación laboral estresante. Ahora bien, este distanciamiento puede tener un carácter constructivo (cuando el profesional no se implica en el problema del usuario, aunque le atiende sin eliminar la empatía) o, por el contrario, un carácter contra productivo (cuando el distanciamiento conlleva indiferencia emocional, cinismo, rigidez en el trato, o ignorar a la persona). En este segundo caso se habla de síndrome de *burnout*, pues el distanciamiento contra productivo se corresponde con la variable conceptualizada como actitudes de despersonalización.

#### *Modelo de Leiter*

Leiter (1993) mantiene que su modelo es perfectamente compatible con el desarrollo teórico sobre las estrategias de afrontamiento de Lazarus y Folkman, y señala que el agotamiento emocional sobreviene como respuesta del trabajador a los estresores laborales y cuando se hace crónico desarrollan actitudes de despersonalización. Los sentimientos de despersonalización no median en



la relación de agotamiento emocional y realización personal en el trabajo, por el contrario, considera que los estresores laborales, la falta de apoyo social y la falta de oportunidades de carrera generan los sentimientos de baja realización personal en el trabajo (Mansilla F., s.f.b).

#### *Modelo de Lee y Ashfoth*

En 1993, Lee y Ashfoth, resaltaron en su modelo que tanto la despersonalización como la baja realización personal en el trabajo son consecuencia de los sentimientos de agotamiento emocional. Pero plantean que los modelos de Leiter y Maslach y Golembieswki, Munzenrider y Carter coinciden en que la reducida realización personal está afectada por la despersonalización y ven el *burnout* como un proceso que se va desarrollando. Por tanto, la clave sería comprobar si el agotamiento emocional es el final o el inicio del proceso, lo cual es muy importante porque de este aspecto depende la línea de prevención e intervención en el *burnout*.

#### *Modelo de Gil-Monte, Peiró y Valcarcel*

Gil-Monte, Peiró y Valcarcel (1995) elaboraron un modelo estructural sobre la etiología, proceso y consecuencias del síndrome de *burnout*. El síndrome de *burnout* puede ser conceptualizado como una respuesta al estrés laboral percibido (conflicto y ambigüedad de rol) que surge tras un proceso de reevaluación cognitiva, cuando las estrategias de afrontamiento empleadas por los profesionales (estrategias de afrontamiento activo o de evitación) no son eficaces para reducir ese estrés laboral percibido. Esta respuesta supone una variable mediadora entre el estrés percibido y sus consecuencias (falta de salud, baja satisfacción laboral, intención de abandonar la organización, etc.) (Mansilla, F., s.f.).

Más tarde se incorpora el sentimiento de culpa en el proceso de *burnout*. Es posible identificar dos perfiles en la evolución del *burnout*: uno, caracteriza a los trabajadores que no desarrollan sentimientos de culpa intensos y que, aunque sufran *burnout*, se pueden adaptar al entorno laboral, por lo que el síndrome no resulta incapacitante para el ejercicio de la actividad laboral, a pesar de que ésta sea deficiente para los usuarios, pacientes, clientes, etc. y para la organización.

#### **Etapas del Síndrome de Burnout**

Después de diversos estudios acerca de este padecimiento, se han establecido varias etapas por las que atraviesa el trabajador hasta llegar al burnout:

- a) *Etapa de entusiasmo*: El trabajador experimenta su profesión como algo estimulante y lleno de retos. Los conflictos se interpretan como algo pasajero que cuenta con una solución. El empleado tiene grandes aspiraciones y mucha energía.
- b) *Etapa de estancamiento*: Empieza cuando no se cumplen las expectativas sobre el trabajo y los objetivos empiezan a aparecer como difíciles de conseguir, aun con esfuerzo.
- c) *Etapa de frustración*: Es el periodo de desilusión y desmotivación laboral. En este brotan problemas emocionales, físicos y de conducta.
- d) *Etapa de apatía*: El trabajador empieza a resignarse ante la imposibilidad de cambiar la situación.
- e) *Etapa de burnout*: En esta etapa se llega a una imposibilidad física y mental de seguir adelante en el trabajo. Irrumpe con fuerza la sintomatología: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.

### **Síntomas y Consecuencias del Burnout**

A nivel personal se puede observar también que disminuye considerablemente su margen de tolerancia hacia la familia, por lo cual tendrá mayor tendencia a reaccionar de forma inadecuada ante la pareja o hijos. También le será más difícil encontrar motivos de alegría, estar dispuesto a la diversión o encontrar momentos de relajación ya que su nivel de ansiedad lo hacen propenso a la depresión y al fastidio.

Además de todos los síntomas expuestos anteriormente, el Síndrome de Burnout puede tener consecuencias como las siguientes:

- *Aumento del riesgo de alcoholismo o consumo de drogas*: se ha demostrado que el estrés laboral aumenta el riesgo de conductas perjudiciales, como el consumo de alcohol, tabaco u otras drogas.
- *Alteraciones del sueño*: al igual que otros tipos de estrés laboral, el “síndrome de quemarse por el trabajo”, puede producir dificultades para conciliar el sueño (insomnio), además, es frecuente que la persona tienda a despertarse repentinamente en varias ocasiones a lo largo de la noche, con el trastorno que ello ocasiona a quien lo sufre.
- *Bajada de las defensas*: este [padecimiento repercute negativamente sobre nuestro sistema inmunológico, haciendo que seamos mas propensos a sufrir enfermedades infecciones provenientes del exterior. Además, un sistema inmune mas débil prolongara la duración de las mismas una vez que las hallamos contraído e incluso puede provocar situaciones más graves.

## Causas del Síndrome de Burnout

En la aparición del síndrome inciden variables del entorno social, laboral, así como de personalidad. Los estudios de las variables sociales que pueden tener incidencia en la aparición del burnout se han centrado en las variables demográficas de edad, sexo, estado civil, etc. En cuanto a las variables laborales e individuales son mucho más amplios y si bien es difícil determinar todas las circunstancias que pueden llegar a intervenir en la aparición del síndrome, se ha llegado a identificar una serie de características que desencadena y facilitan el desarrollo del mismo.

Gil Monte define a los desencadenantes del burn out como aquellos estresores del ambiente laboral que se perciben como crónicos, e identifica cuatro tipos de desencadenantes del síndrome (Sabio, S., 2008):

- a) *Variables organizacionales*: son todas aquellas variables relacionadas con el ambiente físico del lugar del trabajo y con los contenidos específicos de cada puesto. Son de considerar el nivel de ruidos, las condiciones de higiene, temperatura, oportunidad de utilizar las capacidades que el trabajador posee, cantidad de tareas asignadas, etc.
- b) *Variables por desempeño del rol, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera*: aquí se incluye la jerarquía del puesto, la ambigüedad de responsabilidades y tareas, las relaciones con superiores, subordinados y personas a quienes se brinda el servicio, y la seguridad que se siente respecto de la continuidad en el trabajo. El rol se puede definir como demandas y expectativas que pesan sobre la persona que ocupa un determinado puesto. En este caso, el estrés del rol estaría dado por la ambigüedad del rol y por el conflicto del rol, cuando se presentan demandas contradictorias.
- c) *Variables dadas por las nuevas tecnologías y demás aspectos de la organización*: la nueva tecnología puede resultar tanto un facilitador del trabajo como una fuente de estrés en el caso de que el trabajador siente que la nueva tecnología requiere aptitudes que superan sus habilidades. Asimismo, el reemplazo de cierto contacto directo con pares y superiores por la comunicación a través de computadoras puede generar una sensación de aislamiento. Otros aspectos de la organización que pueden ser fuente de estrés laboral es la jerarquía, la falta de participación en la toma de decisiones, la falta de apoyo por parte de la supervisión y la falta de autonomía.
- d) *Variables personales*: están relacionadas con las características del contexto extra-organizacional del trabajador, el ambiente familiar, otras relaciones sociales, etc.

## **Prevención e Intervención**

Actualmente, las estrategias y técnicas de intervención se basan en los diversos métodos y conocimientos desarrollados para afrontar y manejar el estrés. La mayoría de los programas se centran en hacer ver a los trabajadores la importancia de prevenir los factores de riesgo con el fin de que conozcan el problema, así como en el entrenamiento en aspectos específicos (afrontamiento, reestructuración cognitiva, organización del tiempo, estilos de vida, etc.) Martínez, A. (2010).

Entre los primeros que plantearon un modelo con pasos a seguir se encuentra Paine (1982), que termino los siguientes: 1) Identificar el burnout, 2) Prevenirlo mediante información y afrontamiento, 3) Mediar para reducir el proceso que conduce al síndrome y 4) Aplicar un tratamiento al individuo.

En 1999, Ramos planteó distintas estrategias de intervención, que en resumen son: 1) Modificar los procesos cognitivos de autoevaluación de los profesionales, 2) Desarrollar estrategias cognitivo-conductuales que eliminen las consecuencias del burnout, 3) Desarrollar habilidades de comunicación interpersonal, habilidades sociales y asertividad, 4) Fortalecer las redes de apoyo social y 5) Disminuir o eliminar los estresores organizacionales.

Peiro, Ramoz y Gonzales-Roma (1994), clasificaron los programas de intervención en tres niveles: individual, organizacional e interfaz individuo-organización, y también los clasificaron por el objeto de cambio: control de estresores, procesos de apreciación o estrategias de afrontamiento.

Las estrategias de intervención sobre el síndrome de burnout se pueden agrupar en tres categorías, en función del nivel en que se producen:

- *Estrategias orientadas al individuo*

Las estrategias individuales se centran en la adquisición y mejora de las formas de afrontamiento. Estas se pueden dividir en dos tipos de programas: 1. Programas dirigidos a las estrategias instrumentales, centrados en la solución de problemas (entrenamiento en la adquisición de habilidades de solución de problemas, asertividad, organización y manejo del tiempo, relaciones sociales, estilo de vida, etc.) y 2.

Programas dirigidos a estrategias paliativas, que tienen como objetivo la adquisición y desarrollo de habilidades para el manejo de las emociones asociadas (entrenamiento en relajación, expresión de la ira y/o hostilidad, manejo de sentimientos de culpa, etc.).

### *Estrategias sociales*

Son muy pocos los estudios que se centran en el desarrollo de habilidades sociales para la prevención y tratamiento del burnout, pero hay acuerdo generalizado en la importancia del mismo, de la comprensión del entorno y de las estrategias relacionales del sujeto. Cuando el síndrome se materializa no es fácil que el afectado tenga conciencia de ello, por lo que en primer lugar es preciso el apoyo de las personas cercanas, de manera que sea consciente de que hay un entorno quien realiza un esfuerzo para apoyarle y comprenderle, aunque sea en su ámbito laboral, en que ha de constatar que se valora su trabajo.

### *Estrategias organizacionales*

Cada vez es más el acuerdo en que la mayoría de las fuentes de donde deriva el burnout están fuera del sujeto, es decir, en la organización. No obstante, se reconoce la importancia de una buena y exhaustiva información sobre familias y grupos en que pueden apoyarse el sujeto, con el fin de orientarle hacia ellos. Pero al mismo tiempo, hay que tener cuidado para que la intervención no empeore la situación, ya que todo cambio es fuente potencial de estrés. Es por esto, que los programas deben ser implantados con cuidado, precisión y rigor.

## **METODOLOGIA**

### **Tipo De Estudio**

La presente investigación es descriptiva, correlacional y trasversal. Descriptiva puesto que mide los conceptos y variables relacionadas con el problema de investigación. Utilizará el método de encuesta como recurso para la obtención de información, aplicando un cuestionario a un grupo determinado de individuos en donde no se manipularán las variables de estudio.

Se recurrirá a una relación lineal entre variables sin que se pretenda atribuir una relación causal, por lo tanto, se trata de una aproximación correlacional en donde se quiere determinar si las variables que se investigan poseen factores en común.

Se trata de una investigación trasversal porque se recogerá la información en una muestra una sola vez y durante un periodo de corta duración.

### **Descripción de variables**

Variable 1 Emociones Síndrome de burnout, padecimiento que a grandes rasgos consiste en la presencia de una respuesta prolongada de estrés en el organismo ante los factores estresantes

emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo, que incluye fatiga crónica, ineficacia y negación de lo ocurrido.

Variable 2. Cansancio laboral, el cual se considera como una respuesta al estrés, un mecanismo de defensa extremo que nuestra mente pone en marcha cuando no puede asimilar las situaciones que está viviendo. Despersonalización, es decir, la pérdida de la identidad que suele ir acompañada de un sentimiento de extrañeza hacia sí mismo, incompreensión de la realidad, confusión mental y desorientación en el tiempo y el espacio. Así como la realización personal, el cual se considera un desafío para toda persona, pero su logro implica la superación de muchos obstáculos, entre ellos la mala interpretación del concepto, pues la realización no se limita al placer momentáneo, sino que engloba una serie de metas que producen satisfacción verdadera y duradera.

Variable 3. Variables sociodemográficas tales como estado civil, edad y sexo.

## **DESCRIPCION DE LA INVESTIGACION**

### **Instrumento**

El instrumento utilizado en esta investigación será una encuesta la cual constará en primera instancia de algunos datos generales como estado civil, edad y sexo, seguido de preguntas con respuestas del tipo Likert en un rango del 1 al 5.

### **Procedimiento**

Los pasos que se llevaran a cabo para esta investigación son los siguientes:

- a. Aplicación de la encuesta para revelar los datos del personal de la empresa Elektrokontakt (estado civil, edad y sexo).
- b. Análisis e interpretación de los datos recolectados.
- c. Elaboración estadística de los datos.
- d. Discusión de resultados.
- e. Conclusiones.

### **Población y muestra**

La población está conformada por 230 trabajadores administrativos de la empresa Elektrokontakt. Del total de empleados administrativos de la empresa, se elegirá aleatoriamente el 30% de la población, es decir, 70 empleados para la aplicación de la encuesta.

### **Resultados**

Se repartieron 70 encuestadas a personal administrativo de la empresa Elektrokontakt S.de R.L. de C.V. Planta Nava.

En lo que se refiere al análisis de las características sociodemográficas de la población analizada, la primera variable estudiada es el sexo. Esta variable ha sido cumplida por la gran mayoría de los profesionales encuestados, el 99,7%, de ellos el 76% son varones, mientras que el 24% restante son mujeres.

En cuanto a la edad, ha sido cumplimentada por el 99,4% de los profesionales. La edad media es de 42 años, con un mínimo de 22 años y un máximo de 62 años. El 50% de los profesionales estudiados tienen una edad comprendida entre 35 y 50 años, un 25% menor a 35 años, y el 25% restante tienen una edad superior a 50 años.

Igualmente, la variable estado civil ha sido cumplimentada por el 99,7% de los profesionales encuestados. En la distribución según el estado civil, el 75,8% de los empleados estudiados están casados, el 19,7% están solteros y el 4,5% separados o divorciados.

Al estudiar el burnout en nuestra población, encontramos que la dimensión de cansancio emocional alcanza un valor medio del 23.16%, la despersonalización de 7.94% y la falta de realización personal de 12.31%, encuadrándose la media de las tres dimensiones en un nivel medio según los puntos de corte utilizados.

### **Cansancio emocional**

En primer lugar, vamos a analizar las variables sociodemográficas: sexo, edad y estado civil.

En lo que se refiere al sexo, encontramos que existe asociación entre esta variable y los niveles de cansancio emocional bajo, medio y alto.

Considerando los niveles medio y alto como presencia de esta dimensión, del 55% de los profesionales con cansancio emocional, el 43.6% son hombres y algo más del 11% son mujeres. No existe asociación entre la presencia o ausencia de cansancio emocional y el sexo.

En cuanto a la edad, encontramos asociación entre los niveles del cansancio emocional y las categorías en las que se ha dividido la edad (menores de 35 años, entre 35 y 50 años y mayores de 50 años).

Considerando los niveles medio y alto como presencia de cansancio emocional, de los profesionales que presentan esta dimensión, el 12.8% son menores de 35 años, el 29.2% tienen entre 35 y 50 años, y el 13.1% son mayores de 50 años.

En cuanto estado civil, hemos agrupado las cuatro categorías de esta variable en dos; casados y resto de categorías donde se incluyen solteros, divorciados o separados.

No hemos encontrado asociación entre los niveles de cansancio emocional y el estado civil.

De los profesionales con niveles bajos de cansancio emocional, el 33% están casados y el 12% están solteros, separados o divorciados.

### **Despersonalización**

Hemos analizado las variables sociodemográficas; sexo, edad y estado civil, y los niveles de despersonalización; bajo, medio y alto, y no hemos encontrado asociación estadísticamente significativa en ninguna de ellas.

De los profesionales con niveles bajos de despersonalización; el 34% son hombres y el 12% mujeres, el 11% tienen menos de 35 años, el 22.5% entre los 35 y 50 años, y el 12.5% tiene más de 50 años, y en cuanto al estado civil, el 34% están casados, y el 12% están solteros, separados o divorciados.

Del 19% de los profesionales estudiados con niveles medios de despersonalización, el 13% son hombres y el 6% son mujeres. Y en cuanto a las variables edad y estado civil, el 5% de estos profesionales son menores de 35 años, el 11% tienen entre 35 y 50 años y el 3% son mayores de 50 años. El 14% están casados y el 5% están solteros, separados o divorciados.

Las personas analizadas en las que han aparecido niveles altos de despersonalización (35% del total), son mayoritariamente hombres, el 29%, y el 6% son mujeres. En cuanto a la edad, el 10% tiene menos de 35 años, el 16% entre 35 y 50 años y el 9% es mayor de 50 años. Y en lo referente al estado civil, el 27% están casados, y el 8% restante, están solteros, separados o divorciados.

### *Realización personal*



Comenzamos el análisis de la dimensión falta de realización con el estudio de los niveles de esta dimensión; bajo, medio y alto, y las variables sociodemográficas; sexo, edad y estado civil.

No se encontró asociación estadísticamente significativa entre los niveles de esta dimensión y las variables sociodemográficas descritas.

En cuanto al sexo, los porcentajes de profesionales con niveles bajos de falta de realización personal son del 28% para los varones, y del 8% para las mujeres. Para los niveles medios, los porcentajes son del 21% y 8%, para hombres y mujeres, respectivamente, y para los niveles altos del 27% para hombres y 8% para mujeres.

Para la variable edad, del total de individuos con niveles bajos de falta de realización personal, aproximadamente el 8% tienen menos de 35 años, el 18% tiene entre 35 y 50 años, y el 10% tiene más de 50 años. De los profesionales con niveles medios de esta dimensión, los porcentajes para los menores de 35 años, los que tienen entre 35 y 50 años y los mayores de 50 años, son del 9%, 14% y 6% respectivamente. Y para los individuos con niveles altos, los porcentajes son del 9%, 17% y 9% respectivamente.

Para terminar con el análisis de las variables sociodemográficas y los niveles de realización personal, se estudió la variable estado civil con dos categorías: casados y resto donde se incluyen solteros, separados y divorciados. Del 36% de profesionales con niveles bajos de esta dimensión, aproximadamente el 27% están casados y el 9% entran en la segunda categoría. Del total de individuos con niveles medios de esta dimensión, el 20% están casados y el 9% pertenecen a la categoría “resto de profesionales”. Y los porcentajes para los niveles altos, son del 28% y 7% respectivamente.

## **Conclusiones**

1. Se encontró que la dimensión de cansancio emocional alcanza un valor medio del 23.16% la despersonalización de 7.94% y la falta de realización personal de 12.31%, encuadrándose la media de las tres dimensiones en un nivel medio.
2. Los niveles de cansancio emocional son más altos que los de despersonalización y la falta de realización personal.
3. No se encontró diferencia estadísticamente significativa con el Burnout y sus dimensiones entre los profesionales de la empresa Elektrokontakt.

4. Los niveles encontrados de Burnout y sus escalas son similares al de otros estudios, y no existen importantes diferencias en cuanto a las variables sociodemográficas con el mismo.

### Recomendaciones

Después de la realización de esta investigación, se recomiendan los siguientes puntos:

- Extender el estudio a una muestra mayor, proponiendo que se realice al 100% de los empleados, tanto administrativos como productivos. Esto con el fin de determinar si existe la prevalencia del Síndrome de Burnout en los empleados del área de producción.
- poner datos fríos por
- secciones estratificar
- Continuar con la presente investigación, realizando estudios de seguimiento para conocer el proceso de desarrollo y fases del síndrome en la población estudiada.

### Referencias

- Estrés Laboral. Info. (2015). *El Síndrome de Burnout*. Recuperado de <http://www.estreslaboral.info/sindrome-de-burnout.html>
- Farber, B. A. (1983). *Stress and burnout in the Human Service Professions*. New York: Pergamon Press.
- Gil Monte, P. (2001). *El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención*. Recuperado de <http://psicopediahoy.com/burnout-teoria-intervencion/>
- Gil, P., y Peiró, J. (1999). *Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo*. Murcia: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia.
- Golembiewski, R. T., Munzenrider, R., y Carter, D. (1983). Phases of progressive *Burnout* and their work site covariants: Critical issues in od research and praxis. *Journal of Applied Behavioral Science*, 19, 461-481.
- Joffre Velázquez, V. (2009). *Síndrome de burnout en profesionales de la salud en el hospital general "Dr. Carlos Canseco"*. Tamaulipas, México: Editorial de la Universidad de Granada.
- Leiter, M.P. (1993). Burnout as a developmental process: Consideration of models. En Schaufeli, W. B., Maslach, C., y Marek, T. (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (PP. 237-250). London: Taylor & Francis.
- Lee, R. T., y Ashforth, B. E. (1993). A longitudinal study of burnout among supervisors and

managers: Comparisons between the Leiter and Maslach (1988) and Golembiewski et al (1986) models. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 54, 369-398.

Mansilla, F. (s/f.). *Factores de riesgo psicosocial en el trabajo*. Recuperado de <http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/index.shtml>

Martínez, A. (2010). *El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión*. España: Vivat Academia. Recuperado de <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/PDFs/Anbelacop.pdf>

Moreno, B., y Peñacoba, C. (1999). *Estrés asistencial en los servicios de salud*. En Simón, M. A. (Eds). *Psicología de la salud* (pp. 739-764). Madrid, España: Biblioteca Nueva

Observatorio permanente. Riesgos psicosociales. (2006). *Guía sobre el Síndrome de Quemado (Burnout)*. Madrid: Comisión Ejecutiva Confederal de UGT C/ Hortaleza.

Pines, A. y Aronson, E. (1988). *Career burnout: Causes and cures*. New York: The Free Press

Quiceno, J. M., y Alpi, S. V. (2007). *Burnout: Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)*. Recuperado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-91552007000200012&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-91552007000200012&script=sci_arttext)

Savio, S. (2008). *El síndrome del burn out : un proceso de estrés*. Palermo: Universidad de Palermo, Facultad de Ciencias Sociales. Recuperado de [http://cienciared.com.ar/ra/ust/3/590/hologramatica08\\_v1pp121\\_138.pdf](http://cienciared.com.ar/ra/ust/3/590/hologramatica08_v1pp121_138.pdf)