



Universidad de El Salvador  
Facultad de Ciencias y Humanidades  
Departamento de Psicología



---

MEMORIA DE TRABAJO DE GRADO

---

“Diagnóstico sobre las técnicas de afrontamiento adaptativo utilizadas ante el desgaste profesional y su relación con la producción y desempeño laboral de los empleados de instituciones públicas y privadas del área metropolitana de san Salvador”.

EQUIPO DE TRABAJO:

César Olivier González López      GL06019  
Hugo Adiel Molina Márquez      MM06144

PARA OPTAR AL TÍTULO DE:  
Licenciado en Psicología

DOCENTE DIRECTOR:  
Lic. Napoleón Enrique Rodríguez Ayala

San Salvador, El Salvador, Centroamérica, Julio de 2012.



---

## Autoridades

---

### Universidad de El Salvador

Ing. Mario Roberto Nieto Lovo  
**Rector.**

Msc. Ana María Glower de Alvarado  
**Vicerrectora Académica.**

Lic. Salvador Castillo  
**Vicerrector Administrativo (interino).**

Dra. Ana Leticia Zavaleta de Amaya  
**Secretaria General.**

### Facultad de Ciencias y Humanidades

Lic. José Raymundo Calderón Moran  
**Decano.**

Msc. Norma Cecilia Blandón de Castro  
**Vicedecana.**

Msc. Alfonso Mejía Rosales  
**Secretario de la Facultad.**

### Departamento de Psicología

Lic. Wilber Alfredo Hernández  
**Jefe de departamento.**

Lic. Mauricio Evaristo Morales  
**Coordinador general de procesos de grado.**

Lic. Napoleón Enrique Rodríguez Ayala  
**Docente director.**



---

## AGRADECIMIENTOS

---

Aquí culmino un trayecto de mi vida, un sueño que impulso mis pasos y en este proceso, la mayor victoria no fue nunca caer, sino levantarme cada vez que caí, es ahora que puedo decir que la mayor satisfacción se encuentra en vivir cada instante porque esa es la verdadera vida y por ello disfrutaré este momento con la mayor intensidad ya que ha sido un largo viaje que al fin llegué, lo que me hace vivir este momento con la mayor plenitud. Agradezco.

**A Dios:** Por ser mi protector y brindarme el regalo más grande que es la vida, y dotarme de habilidades, capacidades, cualidades, emociones y sentimiento que me hacen una persona única e irrepetible, y con ello poder enfrentar este reto.

**A Mis Padres:** Por brindarme lo mejor de ellos y por creer al igual que yo en este sueño que parecía largo de cumplir pero que siempre estuvieron ahí brindándome sus palabras de aliento, consuelo y su apoyo constante.

**A mis hermanas-as:** Que creyeron en mí como estudiante, apoyando en todos los aspectos, nunca faltaron sus palabras de estímulo, fuerza y amor, las cuales llenaron mis días de esperanza, de la cual me fortalecía cada día haciendo que mi sueño no desvaneciera sino que se fortaleciera aun mas.

**A mis amigos-as:** Gracias Don. Salvador Andrade y Doña. Mercedes que en paz descansen, por todo su apoyo cuando comencé mi camino en la escuela, se que soñaron con ver a aquel niño ser un profesional y hoy lo es. Les agradezco infinitamente todo lo que hicieron por mí; a mis amigos-as que siempre estuvieron ahí dándome palabras de aliento para seguir y no desmayar.



**A mi familia:** por sentirse orgullosos todo el tiempo de mí y apoyarme con sus buenos comentarios de mí como familia, eso abonó a que yo culminara mi carrera.

**A la Vida:** Por darme tantas maravillas a conocer y disfrutar.

**A mi compañero de tesis:**

Que con ayuda, comprensión y esfuerzo de cada uno logramos perseverar y llegar hasta el final del camino, dejándonos no solamente el logro de alcanzar nuestra meta en común, sino el fruto de una amistad con posibilidades a perdurar un largo tiempo.

**Hugo Adiel Molina Márquez.**



## Dedicatoria

A mis padres por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo. Este trabajo representa el fin de una etapa, pero también refleja el enorme esfuerzo de las personas que caminaron junto a mi, unos siguen conmigo, de otros solo me queda un hermoso recuerdo, pero sin duda a todos ellos quiero darle las gracias.

A mis hermanos que disfrutaron junto a mí los triunfos y con paciencia aguantaron las pruebas que se presentaron en el camino, su apoyo fue determinante para cada uno de los resultados, Jan y Heber mis amigos, y también Alejandra con quien hemos vivido muchísimos momentos desde la infancia.

A mis familiares cercanos que nunca perdieron la fe en mí, y con paciencia esperaron este triunfo.

A mis amigos que a lo largo de los años algunos tomamos caminos diferentes, otros siguen aquí, pero de todos guardo buenos recuerdos; con ellos creamos sueños y metas, no se si algún día leerán esto pero, les comento que este trabajo refleja uno de muchos sueños cumplidos.

Y en especial a ti mi Señor, por permitirme hacer realidad este sueño.

Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos. A todos muchas gracias.

**César Olivier González López.**



## INDICE

### Contenido

<b>1. Portada</b>	
<b>2. Autoridades Universitarias</b> .....	ii
<b>3. Agradecimientos</b> .....	iii
<b>4. Índice General</b> .....	vi
<b>5. Capítulo I.</b>	
Datos del proyecto.....	9
<b>6. Capítulo II</b>	
Justificación.....	11
<b>7. Capítulo III</b>	
Objetivos.....	14
<b>8. Capítulo IV.</b>	
Marco teórico & de referencia.....	16
8.1 Desarrollo cronológico.....	17
8.2 Definiciones y generalidades del desgaste profesional o Burnout.....	17
8.3 Evolución del Degaste Profesional.....	18
8.4 Síntomas Identificados del Desgaste profesional.....	20
8.5 Modelos explicativos del Burnout.....	21



8.6 Causas, Orígenes y factores de Riesgo.....	24
8.7 Posibles Estresores laborales.....	26
8.8 Categorías que se relacionan con el desgaste profesional.....	26
8.9 Consecuencias del desgaste profesional.....	29
8.10 Definición de estrategias de afrontamiento.....	29
<b>9. Capítulo V</b>	
<b>Metodología.....</b>	<b>37</b>
9.1 tipo de investigación.....	38
9.2 Población.....	39
9.3 Muestra.....	40
9.4 Métodos empleados.....	40
9.5 Instrumentos.....	40
9.6 Procedimiento metodológico.....	41
9.7 Recursos.....	43
<b>10. Capítulo VI</b>	
<b>Diseño del trabajo.....</b>	<b>44</b>
<b>11. Capítulo VII.</b>	
<b>Análisis e interpretación de resultados.....</b>	<b>46</b>
11.1 Análisis cuantitativo.....	47
11.2 Resultados de los instrumentos aplicados.....	58
11.3 Diagnóstico general.....	62
<b>12. Capítulo VIII</b>	
<b>Conclusiones y Recomendaciones.....</b>	<b>65</b>



12.1	Conclusiones.....	66
12.2	Recomendaciones.....	68
<b>13. Capítulo IX</b>		
	<b>Referencias Bibliográficas.....</b>	<b>69</b>
<b>14. Capítulo X</b>		
	<b>Anexos.....</b>	<b>71</b>
14.1	inventario de Burnout Maslach (MBI).....	72
14.2	Inventario de estrategias de Afrontamiento.....	79



---

# Capítulo I. Datos del Proyecto.



### **Título del proyecto:**

“Diagnóstico sobre las técnicas de afrontamiento adaptativo utilizadas ante el desgaste profesional y su relación con la producción y desempeño laboral de los empleados de instituciones públicas y privadas del área metropolitana de San Salvador”.

### **Tipo de proyecto:**

Trabajo de grado para optar al título de Licenciado en Psicología

### **Investigadores:**

César Olivier González López

Hugo Adiel Molina Márquez

### **Docente director:**

Lic. Napoleón Rodríguez

### **Período de Realización:**

Marzo-Agosto 2012

### **Lugar de realización:**

Empresas públicas (Ministerio de Obras Públicas, Lotería Nacional de Beneficencia, Policía Nacional Civil) y empresas privadas (Asociación Demográfica Salvadoreña, World Vision, Plan Internacional por la niñez) del área metropolitana de San Salvador.



---

## Capítulo II. Justificación.



Las condiciones actuales de trabajo han generado nuevas exigencias, la mayoría de puestos de trabajo son cada vez más rigurosos por lo que el desgaste profesional (burnout) se manifiesta no sólo en puestos directivos sino que se extiende a puestos operativos.

El concepto de desgaste profesional o actualmente conocido como el síndrome del burnout se empieza a investigar en 1974 cuando Feudenberger documenta científicamente a un conjunto de sujetos con pensamientos idealistas, optimistas e ingenuos que se entregan demasiado al trabajo para conseguir buena opinión de sí mismos y para lograr el bien común. A pesar de este esfuerzo y compromiso, dichos sujetos fracasan, ya que generan excesiva implicación en el trabajo y acaban abandonándolo.

Entonces en sí mismo el desgaste profesional no es un concepto nuevo, ni mucho menos un nuevo tema de investigación, lo innovador dentro de esto es conocer las técnicas de afrontamiento desarrolladas por los empleados ya sean estas de manera empírica o desarrollada por un profesional, y como esto tiene relación con la productividad.

La psicología ha desarrollado técnicas denominadas “de afrontamiento” con el objetivo de enfrentar y manejar el estrés. identificar cuáles son las técnicas mayormente utilizadas en nuestro contexto y de qué manera ofrecen soluciones a las problemáticas que surgen en la cotidianidad, es parte de esta investigación, la mayoría de técnicas se agrupan en programas preventivos ante el estrés, afrontamiento, reestructuración cognitiva, organización del tiempo, estilos de vida. Se pretende además conocer la influencia existente en nuestro entorno inmediato entre las técnicas de afrontamiento adaptativo ante el desgaste profesional y como esto tiene influencia en la productividad; además de encontrar elementos que sean determinantes en estos puntos de investigación.

Al final se mostrarán los resultados cualitativos y cuantitativos encontrados dentro de la investigación, tanto de empresas públicas y privadas, además de dar un diagnóstico acerca de la razón de la influencia de las técnicas de afrontamiento



Las técnicas de afrontamiento adaptativo ante el desgaste profesional es un tema de vital importancia por las repercusiones directas que tiene sobre la ausencia laboral, y la disminución del nivel de satisfacción de los empleados. El desgaste profesional es un proceso continuo, distinto en cada persona, que resulta de la discrepancia entre las expectativas e ideales individuales y la realidad de la actividad laboral cotidiana, debido a las serias repercusiones que produce tanto de tipo laboral como personal.



---

## Capítulo III. Objetivos



## Objetivo General

Conocer las técnicas de afrontamiento utilizadas ante el desgaste profesional ó burnout y su relación con la producción y desempeño laboral de los empleados de instituciones públicas y privadas del área metropolitana de san Salvador.

## Objetivos Específicos.

- ψ Identificar la relación que existe entre las técnicas de afrontamiento adaptativo ante el desgaste profesional (burnout) y la producción y desempeño laboral de empleados de empresas públicas y privadas de la zona metropolitana de San Salvador.
- ψ Clasificar las técnicas de afrontamiento adaptativo más utilizadas y evaluar su nivel de efectividad.
- ψ Identificar que niveles de desgaste profesional (burnout) se producen en empleados de empresas públicas y privadas de la zona metropolitana de San Salvador.



---

# Capítulo IV. Marco Teórico.



#### 4.1 DESARROLLO CRONOLÓGICO

La responsabilidad de la integración del concepto del “burnout” en la sociedad, fue de Herbert Freudenberger en 1974, describiéndola como una *“sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador”*. Situando así a las emociones y sentimientos negativos dentro de un contexto laboral ya que, éste podría ser el causante de tales reacciones. Además el autor afirmaba que este síndrome ocasionaba la “adicción al trabajo”, provocando un desequilibrio productivo y, como consecuencia, las reacciones propias de la estimulación laboral aversiva.

Pines y Kafry en 1978, por su parte definieron el burnout como una “experiencia general de agotamiento físico, emocional y actitudinal”, que después tendría un desarrollo más completo. Posteriormente, Dale en 1979 fue uno de los que iniciaron la concepción teórica del burnout entendiéndola como una consecuencia del estrés laboral, manteniendo que el síndrome podría variar dependiendo la intensidad y la duración del mismo.

#### 4.2 DEFINICIONES Y GENERALIDADES DEL DESGASTE PROFESIONAL O BURNOUT.

Cherniss (1980) enfatizó la importancia que tenía el trabajo, como antecedente a la aparición del burnout definiéndolo como *“cambios personales negativos que ocurren a lo largo del tiempo en los trabajadores frustrados o con excesivas demandas”*. Así pues, el mismo autor, destacó tres momentos decisivos:

Desequilibrio entre demandas de trabajo y recursos individuales (estrés).

Respuesta emocional a corto plazo, ante el anterior desequilibrio, caracterizada por ansiedad, tensión, fatiga y agotamiento (tensión).

Cambios en actitudes y conductas (afrontamiento defensivo).

Tras esta evolución, este autor se convertiría en uno de los mayores defensores de la importancia que tienen las estrategias del afrontamiento para mediar en el proceso que lleva al trastorno.



Por otro lado, diversos autores aportarían después una definición siguiendo esta línea, Edelwich y Brodsky (1980), definiéndolo como *“una pérdida progresiva del idealismo, energía, y motivos vividos por la gente en las profesiones de ayuda, como resultado de las condiciones del trabajo”*. Del mismo modo propusieron fases por las que pasa todo individuo que padece el burnout:

Entusiasmo, caracterizado por elevadas aspiraciones, energía desbordante y carencia de la noción del peligro.

Estancamiento, que surge tras no cumplimentarse las expectativas originales, empezando a aparecer la frustración.

Apatía, que sufre el individuo y que constituye el mecanismo de defensa ante la frustración.

Durante el mismo periodo otro autor, Gillespie, intento resolver la ambigüedad existente en la clasificación del burnout, diferenciando:

Burnout activo, que hacía referencia a factores organizacionales o elementos externos de la profesión.

Burnout pasivo, se relacionaría con los factores internos psicosociales.

#### 4.3 EVOLUCIÓN DEL DESGASTE PROFESIONAL O BURNOUT.

En 1981, un año después, Maslach y Jackson definieron el concepto desde una perspectiva tridimensional clara y sencilla caracterizada por: *un agotamiento emocional, una despersonalización y una reducida realización personal*:

Agotamiento emocional: haría referencia a sensaciones de sobre esfuerzo físico y psíquico que se produce como consecuencia de las continuas interacciones que mantienen los trabajadores entre ellos, y con los clientes. Se produce al estar expuesto diariamente y permanentemente a personas que hay que atender como objetos de trabajo.

Despersonalización: se manifiesta en actitudes negativas en relación con usuarios/ clientes, se da un incremento de la irritabilidad y pérdida de la motivación. Por el endurecimiento de las relaciones, puede llegar a la deshumanización del trato.



Reducida realización personal: conllevaría a la pérdida de la confianza en la realización personal y la presencia de un negativo autoconcepto como resultado de las situaciones ingratas. Se observa una disminución de la autoestima personal, frustración de expectativas y manifestaciones de estrés a escala fisiológica, cognitiva y del comportamiento.

En este mismo periodo, Pines, Aronson y Kafry sugieren que este síndrome se debe a *“un agotamiento físico, emocional y mental causado por estar implicada la persona durante largos periodos de tiempo a situaciones que le afectan emocionalmente”*. La característica central de esta definición es que no circunscribe exclusivamente al ámbito profesional. Para ello introdujeron el término *tedium* que abarcaba una visión más amplia, incluyendo los sentimientos de depresión y vacío.

Tras esto, Emener, Luck y Gohs indicaron como todas las definiciones que se habían realizado hasta el momento, describían el *“síndrome del carbonizado”*, tal y como ellos denominaban a los individuos que padecían este problema. De aquí, que en la actualidad se haga una traducción más libre de la expresión, *“estar quemado”*, cuando lo que el término lo que en realidad refleja una situación más grave, originalmente conocido como desgaste profesional.

Las sucesivas aproximaciones al entendimiento del burnout no han conseguido delimitar con rigor una concepción bastante aceptada. No obstante, permitido un mayor conocimiento del tema, trazando directrices que parecen inamovibles. En este sentido quedaría claro que el burnout aparece como consecuencia del estrés sometido o crónico, a lo largo de la evolución, básicamente en el entorno laboral. Se ha hecho evidente una asociación entre este síndrome y aquellos empleos que requieren un trato directo con personas.

Actualmente la definición más acertada del burnout es la aportada por Maslach y Jackson con los tres ejes fundamentales anteriormente mencionados: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal reducida. Se debe destacar



que la influencia de estos autores se debe a que la mayoría de los estudios se han elaborado con el “MaslachBurnoutInventory” como instrumento de medida, a pesar de existir otras técnicas en uso.

### *Incidencia actual*

Tal y como se ha expuesto anteriormente, el burnout o desgaste profesional, hace referencia a la respuesta al estrés laboral crónico que se produce principalmente en el marco laboral de las profesiones que se centran en la prestación de servicios. En estos ambientes habitualmente encontramos profesionales sanitarios (auxiliares, médicos, enfermeras), profesionales de la educación (profesores, maestros, educadores o cuidadores), psicólogos, trabajadores sociales, funcionarios de prisiones, policías. Todas las profesiones mencionadas, han sido consideradas como los colectivos ocupacionales más proclives al desarrollo del síndrome. Incluso recientemente se ha hablado de “*estudiantes quemados*”, principalmente en los universitarios que están en los últimos años de carrera.

#### 4.4 SÍNTOMAS IDENTIFICADOS:

ESCALA PERSONAL, se ha observado como el individuo afectado por en síndrome puede abusar del café, alcohol, comida, de barbitúricos, drogas, etc. Además suele tener malas reacciones y muchos conflictos con las personas que le rodean.

ESCALA LABORAL, la persona quemada no rinde profesionalmente, entre y sale a diferentes horas de su puesto de trabajo, pasa bastante tiempo sin hacer nada merodeando por la oficina o lugar de trabajo. Para la empresa u organización provoca una disminución del rendimiento, deteriora su calidad e incluso abandono su puesto de trabajo.



#### 4.5 MODELOS EXPLICATIVOS DEL BURNOUT.

La necesidad de explicar el desgaste profesional por el trabajo y la utilidad de integrarlos en un marco teórico permiten explicar la etiología de manera satisfactoria. Estos modelos entienden el desgaste profesional o burnout como una respuesta al estrés laboral crónico. Las teorías consideradas provienen principalmente de la psicología social (teoría socio cognitiva del yo) y de la psicología de las organizaciones (teorías sobre el estrés laboral).

##### *MODELOS ELABORADOS DESDE LA TEORÍA SOCIO COGNITIVA DEL YO.*

Esta teoría está desarrollada básicamente por los trabajos de Bandura.

Analizan los mecanismos psicológicos que intervienen en la determinación de la acción y el papel que desempeñan el pensamiento autorreferente en el funcionamiento humano.

Las ideas de Bandura que recoge este modelo explicativo del síndrome de quemarse son:

Las cogniciones de los individuos influyen en lo que éstos perciben y hacen y, a su vez, estas cogniciones se ven modificadas por los efectos de sus acciones, y por la acumulación de las consecuencias observadas en los demás.

El grado de seguridad del sujeto en sus propias capacidades determinará el empeño que el sujeto pondrá para conseguir sus objetivos, el grado de dificultad para lograrlo y ciertas relaciones emocionales que acompañen a la acción.

##### *Modelo de competencia social de Harrison (1983)*

Para Harrison algunos factores principales son la competencia y la eficacia percibida. Según este modelo, en un principio la motivación va a predeterminar la eficacia del sujeto en la consecución de los objetivos laborales, de forma que a mayor motivación mayor eficacia laboral. Si en el entorno hay factores de ayuda



(facilitación de la actividad del sujeto) la efectividad crecerá y redundará en un aumento de los sentimientos de competencia social. En cambio si el sujeto se encuentra con dificultades para lograr sus propósitos laborales, la percepción de eficacia baja y afecta negativamente en la esperanza de conseguirlos. Si se mantiene esta situación en el tiempo se origina el síndrome de quemarse por el trabajo, que por retroalimentación facilita el desarrollo de factores de barrera, disminuye los sentimientos de eficacia percibida y la motivación. El autor señala que este modelo es aplicable a los sujetos que han desarrollado expectativas muy elevadas en los objetivos laborales.

□ *Modelo de Chermis (1993)*

Este modelo se basa 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 Chermis es posible establecer una relación causal desde la incapacidad del sujeto para desarrollar sentimientos de éxito personal y el síndrome de estar quemado. Para ello incorpora la noción de “autoeficacia percibida” de Bandura (1989), entendida como las creencias que las personas tienen sobre sus capacidades para ejercer un control sobre las situaciones que les afectan.

Para este autor 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.

### *MODELOS ELABORADOS DESDE LAS TEORÍAS DEL INTERCAMBIO SOCIAL*

Estas teorías parten de los principios de la teoría de la equidad (modelo de comparación social) o de la teoría de la conservación de recursos y proponen que la etiología del burnout son las percepciones de falta de equidad en las relaciones interpersonales. Cuando los sujetos perciben que aportan más de lo que reciben y que no pueden resolver esta situación desarrollan sentimientos de quemarse por el trabajo.

La relación entre las variables antecedentes y los sentimientos de quemarse por el trabajo está modulada por los sentimientos de autoestima, los niveles de reactividad y por la orientación en el intercambio. Por último consideran que el burnout tiene un doble componente: emocional (integrado en los sentimientos de agotamiento emocional) y aptitudinal (integrado por los sentimientos de despersonalización y baja realización personal). La despersonalización es una estrategia de afrontamiento ante el agotamiento emocional caracterizada por actitudes negativas.

#### *Modelo de conservación de recursos de Hobfoll y Fredy (1993)*

Para estos autores el estrés surge cuando los sujetos perciben que lo que les motiva está amenazado o frustrado. Los estresores laborales amenazan los recursos de los sujetos generando inseguridad sobre sus habilidades. Señala la importancia de las relaciones con los demás y sus consecuencias como fuente de estrés en la percepción de situaciones de pérdida o ganancia. La pérdida de recursos se considera más importante que las ganancias para la aparición del burnout aunque la ganancia reduce la posibilidad de pérdida. Las estrategias de afrontamiento influyen en el síndrome de quemarse.



## MODELOS ELABORADOS DESDE LA TEORÍA ORGANIZACIONAL

En estas teorías pone énfasis en los estresores organizacionales y en las estrategias de afrontamiento empleadas. Todos incluyen el síndrome de quemarse como respuesta al estrés laboral.

### □ *Modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983)*

Para estos autores el burnout ó desgaste profesional tiene tres dimensiones: despersonalización, baja realización personal en el trabajo y agotamiento emocional. El estrés laboral está generado básicamente por una sobrecarga laboral y por pobreza de rol. En estos casos el sujeto siente una pérdida de autonomía y control teniendo una disminución de la autoimagen y sentimientos de irritabilidad y fatiga. En la segunda fase del proceso se llevan a cabo las estrategias de afrontamiento que para los autores pasa por un distanciamiento profesional de la situación estresante. El distanciamiento puede tener un carácter constructivo (el profesional no se implica en el problema) o contra productivo (el distanciamiento conlleva indiferencia emocional). En el segundo caso se habla de síndrome de quemarse porque se corresponde con actitudes de despersonalización. Aunque inicialmente el sujeto intente resolver las cosas de forma constructiva, la persistencia de condiciones adversas da como resultado actitudes de despersonalización desarrollando posteriormente una experiencia de baja realización personal en el trabajo y a largo plazo agotamiento emocional. A consecuencia de esto disminuye la satisfacción y la implicación en el trabajo con la consiguiente pérdida de productividad.

## 4.6 CAUSAS ORIGENES Y FACTORES DE RIESGO

El desgaste profesional ó síndrome de quemarse por el trabajo puede ser entendido como una experiencia resultante de la combinación de estresores originados en el entorno social, en el entorno laboral y en el propio sujeto.



VARIABLES DE CARÁCTER DEMOGRÁFICO, el tipo de profesión, la utilización de medios tecnológicos en el trabajo, disfunciones en el desempeño del rol, clima laboral, contenido del puesto y características de personalidad, entre otras, han sido estudiados como antecedentes o facilitadores del síndrome y con frecuencia los resultados muestran su capacidad predictora de un porcentaje significativo de su varianza.

Identificar todos los desencadenantes y facilitadores del desgaste profesional o síndrome de burnout (quemarse por el trabajo) es una tarea de gran complejidad, implícitamente cualquier situación crónica molesta del entorno laboral puede ser un estresor y, por tanto, un desencadenante o facilitador del síndrome. No obstante, es posible identificar conjuntos estímulos en el trabajo que con frecuencia producen estrés y llevan a la experiencia de quemarse en los profesionales. También se pueden identificar determinadas características personales que hacen más vulnerables a las personas ante estos elementos.

Desde esta perspectiva el desarrollo del síndrome de quemarse por el trabajo puede ser entendido como el resultado de un proceso de interacción mediante el cual el sujeto busca ajustarse a su entorno laboral, y en el que los factores ambientales son elementos desencadenantes de importancia fundamental, mientras que las variables personales cumplen una función facilitadora o inhibidora.

#### *1. Variables predictoras o desencadenantes del Desgaste profesional o burnout.*

Por variables predictoras entendemos aquellas variables que anteceden a la ocurrencia del burnout y pueden ayudarnos a comprender mejor el origen del mismo. Las formas de acceder a la identificación y análisis de las mismas pueden ser diversas, que van desde planteamientos eminentemente teóricos hasta los estrictamente empíricos. En este sentido, lo más habitual es utilizar un instrumento de medida del Desgaste profesional o burnout, fundamentalmente el MBI (Inventario de Burnout de Maslach), junto a otros instrumentos que evalúen las



posibles variables predictoras. Por esta razón las escalas, inventarios y cuestionarios utilizados han sido variados.

Las variables a analizar se han enfocado desde varias perspectivas como se ha mencionado en la introducción: variables más relacionadas con aspectos puramente personales del individuo, con características propias del contexto laboral, o con aspectos relacionados con circunstancias externas al trabajo. Lógicamente, situarse en una perspectiva u otra es una cuestión simplemente teórica, en tanto que nosotros entenderemos que las posibles causas del burnout se encuentran relacionadas con el individuo, con el trabajo, con la familia, con los amigos,... y esto, obviamente, condiciona el planteamiento de esta investigación.

#### 4.7 POSIBLES ESTRESORES LABORALES:

- ✓ Ambiente físico de trabajo y contenidos del puesto como fuente de estrés laboral.
- ✓ Estrés por desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera.
- ✓ Estresores relacionados con las nuevas tecnologías y otros aspectos organizacionales.
- ✓ Fuentes extra organizacionales de estrés laboral: relaciones trabajo-familia.

#### 4.8 CATEGORÍAS QUE SE RELACIONAN CON EL DESGASTE PROFESIONAL.

En concreto, las tres categorías son:

**INTRAPERSONALES:** Son variables propias del individuo y hacen referencia a aspectos de su personalidad, sus sentimientos y pensamientos, sus emociones, sus actitudes.

**PROFESIONALES U ORGANIZACIONALES:** Son variables intrínsecas a la organización que pueden por sí mismas generar situaciones aversivas, o bien juegan un papel importante en la interacción continua trabajador-puesto de trabajo.



**INTERPERSONALES O AMBIENTALES:** Son variables no relacionadas con el contexto laboral y sí con otros ámbitos que pueden originar fricciones importantes: familia, amigos, estilos de vida, etc.

*VARIABLES INTRAPERSONALES PREDICTORAS DEL DESGASTE PROFESIONAL Ó BURNOUT.*

- ✓ Locus de control externo.
- ✓ Indefensión aprendida.
- ✓ Interés social.
- ✓ Personalidad resistente.
- ✓ Sexo.
- ✓ Edad.
- ✓ Demandas emocionales.
- ✓ Estrategias de afrontamiento inadecuadas.
- ✓ Autoeficacia.
- ✓ Autoconcepto.
- ✓ Expectativas personales.

*VARIABLES PREDICTORAS DE BURNOUT DEL CONTEXTO ORGANIZACIONAL.*

- ✓ Negativa dinámica del trabajo.
- ✓ Inadecuación profesional.
- ✓ Exigencias del trabajo.
- ✓ Realización en el trabajo.
- ✓ Interacción trabajador-cliente.
- ✓ Conflicto y ambigüedad de rol.
- ✓ Participación en la toma de decisiones.
- ✓ Recompensas.



- ✓ Apoyo organizacional.
- ✓ Expectativas en el trabajo.
- ✓ Relaciones con los compañeros.
- ✓ Rigidez organizacional.
- ✓ Estresores económicos.
- ✓ Satisfacción laboral.
- ✓ Adicción al trabajo.
- ✓ Desafío en el trabajo.
- ✓ Autonomía en el trabajo.
- ✓ Compromiso con el trabajo.

#### *VARIABLES PREDICTORAS DE BURNOUT DEL CONTEXTO AMBIENTAL.*

- ✓ Apoyo social.
- ✓ Relaciones interpersonales.
- ✓ Comunicación.
- ✓ Actitudes de familiares y amigos.
- ✓ Satisfacción vital.
- ✓ Exigencias vitales.
- ✓ Problemas familiares.
- ✓ Recursos de afrontamiento familiares.
- ✓ Cultura.

Un último aspecto a resaltar es el que hace referencia a la mutua influencia que las tres categorías de variables mantienen en el origen del fenómeno burnout. Prácticamente ningún trabajo cuestiona que, para comprender la complejidad del síndrome, hay que pensar con una perspectiva amplia de posibles predictores. En este sentido, la conjunción de una confluencia de variables organizacionales, ambientales y personales parece una premisa aceptada por la mayoría de autores.



#### 4.9 CONSECUENCIAS DEL DESGASTE PROFESIONAL Ó BURNOUT

Las consecuencias del burnout pueden dividirse en físicas, emocionales, conductuales y sociales, además de pérdida de eficacia laboral y alteraciones de la vida familiar y social. Tiene duras consecuencias en la calidad de la vida laboral de las personas que ejercen trabajos de asistencia y en la calidad de atención y cuidados recibidos por los beneficios de su trabajo. Juega un rol muy importante en la insatisfacción laboral, ausentismo, rotación del personal y en general, en la eficacia de las instituciones.

Aquellas consecuencias del estrés laboral asociadas al síndrome del burnout con evidencia empírica de acuerdo a la literatura, son:

Las consecuencias del estrés laboral se pueden dividir desde distintos enfoques, nosotros desarrollaremos principalmente tres aspectos. En el primero de ellos se reflejaran las consecuencias del estrés asociadas al síndrome de quemarse por el trabajo que se derivan del propio individuo. En el segundo punto veremos las consecuencias que se derivan para la organización, y en un tercer punto se podrán ver las consecuencias en el contexto ambiental.

#### 4.10 DEFINICIÓN DE ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO.

Estrategias de afrontamiento se define como: *“aquellos esfuerzos cognitivos conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los propios recursos del individuo”* (pp. 164), Lazarus y Folkman (1986)

Las estrategias de afrontamiento se han clasificado habitualmente como métodos específicos, o bien según los objetivos concretos hacia los que se dirige. Billings y Moos (1981) por ejemplo, establecieron tres métodos de afrontamiento:

a) activo-cognitivo, entendido como la gestión de la evaluación de eventos potencialmente estresantes; b) activo-conductual, como los esfuerzos observables



destinados a manejar una situación estresante; y c) evitación, como el rehuir afrontar una situación problemática o estresante.

### TIPOLOGÍA DE LAS ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO:

Según Lazarus y Folkman se establecen dos tipos básicos de estrategias:

□ *Afrontamiento dirigido a regular la respuesta emocional:*

Procesos cognitivos encargados de disminuir el grado de trastorno emocional que genera una situación estresante. Los sujetos perciben que los estresores no son modificables y deben interactuar con ellos. En este tipo se incluyen las *estrategias centradas en problema de carácter conductual* que son acciones que intentan de forma explícita actuar directamente ante el problema, por ejemplo la solución de problemas, los intentos de control, la evitación y el escape de la situación. Como las *estrategias centradas en el problema de carácter cognitivo* que son aquellas que intentan abordar un problema mediante intentos de manejar la forma en que este es percibido, como la atención selectiva hacia los aspectos positivos de la situación, la recodificación de los estresores para no percibirlos como amenazas, o el ver la situación como motivación para la autorrealización en vez de cómo un problema.

□ *Afrontamiento dirigido a manipular o alterar el problema:*

Estrategias dirigidas a manipular el estresor, se analiza y define la situación y se buscan soluciones considerando costes y beneficios. En este apartado se encuentra las *estrategias centradas en la emoción de carácter conductual* que son aquellas que intentan mejorar el impacto emocional mediante acciones irrelevantes, no se actúa sino que se busca apoyo social, información, emplear un tono sarcástico,... También se sitúan las *estrategias centradas en la emoción de carácter cognitivo* que se incluyen la expresión emocional, la inhibición, la represión, culpa,...

Burke (1971) mediante entrevistas a personal directivo, identificó una serie de conductas de afrontamiento, categorizadas en: Hablar con otros; Trabajar más



duro y durante más tiempo; Cambiar a una actividad de tiempo libre; Adoptar una aproximación de solución de problemas; Alejarse de la situación estresante.

Dewe y Guest (1990) han identificado siete: Abordar o trabajar sobre el problema; Intentar que el problema no se apodere de uno; Descarga emocional; Tomar medidas preventivas; Recuperarse y prepararse para abordar en mejores condiciones el problema; Utilizar los recursos familiares; Intentos pasivos de tolerar los efectos del estrés.

### Estrategias individuales:

Un estudio longitudinal de Leiter (1990/91) señala que las estrategias de afrontamiento de control previenen el burnout porque aumentan los sentimientos de realización personal. Entre estas, se encuentran: la elaboración y ejecución de un plan de acción, ver el lado positivo de las cosas, buscar apoyo social e inhibir la expresión de sentimientos. En cambio las estrategias de escape, de evitación y centradas en la emoción facilitan la aparición del síndrome de estar quemado.

□ *Técnicas para la adquisición y mejora de las estrategias individuales de afrontamiento:*

Para Matteson e Ivancevich (1987) los programas de adquisición de destrezas de afrontamiento del estrés, pueden ser dirigidos a estrategias:

**INSTRUMENTALES(resolución de problemas):** Facilita a la persona el reconocimiento del problema y su identificación, inhibiendo la tendencia a la impulsividad en las respuestas. También fomenta el desarrollo de alternativas a la situación y ofrece estrategias para analizarlas, escoger la más apropiada y ponerla en práctica. Esta intervención consta de siete fases, cada una con una duración aproximada de una hora, se pasa una vez a la semana (durante 6 o 7 semanas). Las discrepancias deben ser analizadas, evaluadas y corregidas. Esta técnica tiene apoyo empírico favorable. Posteriormente, diversos autores han realizado estudios similares pero aumentando la duración de las sesiones y reduciendo las semanas.



DE CARÁCTER PALIATIVO (manejo de las emociones): Supone un entrenamiento en asertividad, es decir, en expresión directa, honesta y apropiada de los sentimientos, pensamientos deseos y necesidades. Ser asertivo implica tener derecho a equivocarse, considerar las propias necesidades tan importantes como las de los demás, decir no sin sentirse culpable, expresarse sin sobrepasar los derechos de otros, saber juzgar las conductas propias, pensamientos y emociones, al tiempo que se asumen sus consecuencias. Para ello, Lange y Jakubowski (1976) propone la discusión y estudio de un papel real para practicar una serie de conductas y más tarde se escenifica situaciones mediante juegos de roles, ofreciéndose ejemplos típicos de conductas asertivas.

*Programas de entrenamiento para manejar el tiempo de forma eficaz:*

Los principales objetivos en este apartado son:

Establecer prioridades para las actividades importantes que se deben realizar en horario disponible. Para ello el sujeto crea una lista de logros a conseguir (laborales y de ocio), luego día a día se marcan los obtenidos y por último se forma una jerarquía de actividades en función de un criterio de “efectividad/ tiempo requerido” que determinará las actividades a elegir.

Aumentar la cantidad de tiempo disponible para atender las actividades prioritarias. Los individuos eligen momentos y actividades que no ayudan a lograr los objetivos. Se posibilita delegar actividades a compañeros/ subordinados para ganar tiempo.

Reducir la percepción y frecuencia de las condiciones laborales de urgencia. Se analiza el sentido de la urgencia del sujeto planteando varias preguntas y discutiéndolas después en pequeños grupos, al final se elaboran propuestas para la solución del problema. En el caso de personas con trabajos de ayuda se les recomienda un descanso, ya que el estar con más gente con problemas llega a crear frustración, agotamiento emocional, sentimientos y actitudes de despersonalización.



#### *Otras estrategias de afrontamiento:*

Han recibido menos atención, aunque resultan eficaces para la mejora de las experiencias del burnout.

Orlowsky y Gullledge (1986) recomiendan a los profesionales aumentar su competencia profesional asistiendo a jornadas o trabajos, revisando literatura,...

Phillips (1984) y Glogow (1986) proponen un rediseño en la realización de las tareas como iniciativa individual.

Distanciamiento mental del trabajo fuera del horario laboral (Maslach, 1982; Zastrow, 1984).

Tomar pequeños momentos de descanso durante el trabajo (Cherniss, 1981; Zastrow, 1984; Orlowsky y Gullledge, 1986), también apoyado por Maslach (1982) ya que fomenta la relajación del individuo.

Marcarse objetivos reales y factibles de conseguir (Cherniss, 1981; Maslach, 1982; Phillips, 1984), así al conseguir las metas se refuerzan sus sentimientos de competencia social y su efectividad.

Evitar la excesiva implicación en el trabajo y con las personas hacia las que se dirigen los servicios (Radde, 1982; Orlowsky y Gullledge, 1986).

#### *ESTRATEGIAS DE CARÁCTER INTERPERSONAL Y GRUPAL:*

El apoyo social en el trabajo.

A través del apoyo social en el trabajo los sujetos obtienen nueva información, adquieren nuevas habilidades o mejoran las que ya tienen, obtienen refuerzo social y retroinformación sobre la ejecución de tareas, y consiguen apoyo emocional, consejos u otros tipos de ayuda.

Según Pines (1983) hay seis formas de ofrecer apoyo social en el trabajo e relación al burnout:

- ✓ Escuchar al sujeto de forma activa, pero sin aconsejar ni juzgar sus acciones.
- ✓ Confirmar que está haciendo las cosas bien.



- ✓ Crear necesidades y pensamientos de reto, superación, creatividad.
- ✓ Apoyo emocional incondicional.
- ✓ Apoyo emocional desafiante, que haga reflexionar al sujeto sobre si realmente ha agotado todas las posibles soluciones.
- ✓ Participa en la realidad social del sujeto, confirmando o cuestionándole las creencias sobre sí mismo, sobre autoeficacia, autoconcepto y autoestima.

Aunque para hablar prevención del síndrome de estar quemado hay que tener en cuenta el apoyo formal(pueden llegar a incrementarlo) y el informal(previene su desarrollo), según Leiter (1988).

Erera (1992) distingue cinco enfoques al estudiar las funciones que el apoyo social ejerce sobre el estrés y sus efectos:

Apoyo social como una variable que reduce los efectos del estrés.

Función moduladora del apoyo social entre acción y efectos del estrés laboral, sin efectos directos sobre los estresores ni sus efectos.

El que los define como una estrategia de afrontamiento.

El que dice que la ausencia de apoyo social contribuye a los efectos negativos del estrés.

El que plantea que el apoyo social aumenta los efectos del estrés.

#### *Estrategias para la implementación del apoyo social en el trabajo.*

Según Sutherland y Cooper (1992): El profesional elige un compañero que le dé confianza, no puede darle órdenes. Luego se le expone un problema y se debe intentar mantener y construir una relación, incluso fuera de los momentos de crisis. Se revisará periódicamente la relación establecida para evaluar su efectividad. Cuando no sea suficientemente constructiva se buscará un nuevo compañero.

El objetivo primordial de los grupos de apoyo es la reducción de los sentimientos de soledad y agotamiento emocional, el incremento del conocimiento de los resultados, la ayuda para desarrollar nuevas formas efectivas de tratar problemas y la facilitación de un trabajo más importante.



Otra forma de desarrollar el apoyo social en el trabajo es fomentar y entrenar a los compañeros y supervisores en dar retroinformación (feed-back), debe señalar también características positivas de su conducta.

#### *ESTRATEGIAS ORGANIZACIONALES PARA LA PREVENCIÓN DEL BURNOUT:*

La dirección de la organización debe desarrollar programas de intervención dirigidos a mejorar el ambiente y el clima de la misma.

#### *Programas de socialización anticipatoria:*

Pretende que los profesionales que entran con alto nivel de expectativas y objetivos fijados (normalmente irreales) tengan una visión de la realidad certera. Hace que choquen con la realidad de forma controlada en un contexto de laboratorio que permita desarrollar estrategias constructivas para enfrentarse con ello y ver las consecuencias. Tienen una función preventiva, no de tratamiento, ya que su objetivo es disminuir las frustraciones.

#### *Evaluación y retroinformación:*

El objetivo de la evaluación es mejorar la ejecución cambiando las conductas mediante sistemas de recompensas, emplea escalas de valoración, comparaciones y logros personales, el evaluador tiene rol de juez y el subordinado escucha y defiende el por qué de su ejecución. La retroinformación tiene como meta cambiar la ejecución a través del autoaprendizaje y crecimiento personal, si es positiva también aumenta los sentimientos de realización personal. Según Matteson e Ivancevich (1987) esta perspectiva puede cambiar la percepción de falta de éxito e incrementa la posibilidad de identificación.

#### *Desarrollo organizacional:*

Proceso que busca mejorar las organizaciones a través de esfuerzos sistemáticos y planificados a largo plazo, focalizados en la cultura organizacional, y en los procesos sociales y humanos de la organización (Beer, 1976). El objetivo es



mejorar los procesos de renovación y de solución de problemas de una empresa mediante una gestión de la cultura organizacional más eficaz y colaborativa. Para ello se considera que la mayor parte de las personas está motivada hacia el crecimiento y desarrollo personal.

El desarrollo organizacional puede ser realizado desde multitud de enfoques como los grupos T, la formación de equipos integrados por miembros de diferente jerarquía o multiprofesionales, el enriquecimiento del puesto de trabajo, las reuniones de confrontación organizacional, la mejora de relaciones entre departamentos, y la promoción o activación del crecimiento y el cambio interno (Huse y Bowditch, 1986).

*Otras estrategias desde la perspectiva de la organización:*

Maslach (1982) dice que la dirección de la organización debe rediseñar la realización de las tareas, para clarificar la toma de decisiones, mejorar la supervisión, establecer objetivos claros, líneas claras de autoridad, mejorar las redes de comunicación organizacional y en general mejorar las condiciones de trabajo.

Edelwich y Brodsky (1980) consideran que la empresa debe facilitar que los trabajadores puedan cambiar de actividades, mejorar recompensas o promociones profesionales, aumentar las responsabilidades, participación en la toma de decisiones y la autonomía.

La organización también debe facilitar y promover las reuniones multidisciplinarias con carácter periódico, formación de grupos de trabajo y flexibilidad laboral (Orlowsky y Gullledge, 1986; Bolle, 1988). Asimismo se recomienda que exista un equipo de especialistas (psicólogos y terapeutas) capaces de ofrecer ayuda a los profesionales para aliviar sus problemas de carácter psicosomático y conductual cuando lo requieran (Maslach, 1982; Orlowsky y Gullledge, 1986).



---

# Capítulo V. Metodología.

---



## 5.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

**Investigación diagnóstica:** Sigue unos pasos lógicos, en sí misma es una investigación, y es necesario dar continuidad a cada uno de los pasos.

Primero surge una inquietud, es decir, surge a partir de un problema o supuesto problema que interesaría en primer lugar conocer para luego intervenir. Una vez que el problema está claro, se puede establecer una línea lógica de trabajo, este será el centro de atención pero no el exclusivo, el diagnóstico busca el estudio amplio del supuesto problema o tema de investigación.

La investigación diagnóstica no tiene un orden lógico en el levantamiento de los datos, pero si una organización posterior de ellos, es necesario levantar la mayor cantidad de datos posibles puesto son necesarios y nunca están de más. Debemos recordar que el diagnóstico expone la realidad tal cual se presenta por lo tanto mientras más datos tengamos a mano, mejor será el análisis de los datos que se pueda hacer.

Para el desarrollo de la investigación se apoyara de sujetos que colaboraran en la fase de pilotaje de las pruebas así como en la aplicación definitiva de las mismas para la recolección de datos; para esto se contara con empresas públicas como empresas privadas.

La investigación que se llevó a cabo fue Diagnostica de tipo Cuanti-Cualitativa la cual constaba de una fase diagnostica y una fase de construcción de un plan de intervención para mejorar las estrategias de afrontamiento que usualmente pueden presentar los empleados de ambas áreas exploradas y por lo tanto ofrecer alternativas para mejorar la situación que presentan los empleados públicos u privados.



### a) 5.2 POBLACIÓN:

La población con la que se trabajó pertenece a empresas del área pública, como empresas del sector privado de la zona metropolitana de San Salvador las cuales fueron:

- *Empleados del sector público así como del sector privado:* en ambos sectores se obtuvo muestras representativas recabando de esta manera datos que nos proporcionen la información que útil para representar las principales estrategias de afrontamiento, así como sus niveles de desgaste profesional.
- Para ambos sectores se siguió este procedimiento:
  1. Nivel diagnóstico: en donde se identificaron los niveles de desgaste y las principales situaciones que dan como resultado una serie de estrategias de afrontamiento,
  2. Para evaluar los niveles de desgaste profesional se utilizó la primera técnica: El Inventario de Burnout de Maslach (MBI), donde se exploraban las categorías de: AE: Agotamiento Emocional; D: Despersonalización; RP: Realización Personal.
  1. La segunda técnica utilizada es el Inventario de estrategias de afrontamiento en donde se median las diferentes categorías: Resolución de problemas, Autocrítica, Expresión emocional, Pensamiento desiderativo, Apoyo social, Reestructuración cognitiva, Evitación de problemas, Retirada social, todas estas categorías son determinantes para establecer la relación entre las situación problema y la estrategia de afrontamiento utilizada.



#### **b) 5.3 MUESTRA:**

El diseño muestral utilizado fue un muestreo dirigido o intencional.

#### **c) 5.4 MÉTODOS EMPLEADOS**

Observación: como técnica de recolección de información es muy útil, permite construirse una idea global de las relaciones y conductas frente a determinadas circunstancias, sin embargo, por si solo no es suficiente. Esta técnica suele asociarse a otras para la realización de un diagnóstico. La observación debe realizarse en más de un espacio, tanto cerrado como abierto, debe considerar las circunstancias del entorno, y la presencia de todos los elementos que constituyen la globalidad del momento observado. Para esta investigación se vuelve determinante al momento de explorar las condiciones de los empleados en contextos reales de trabajo.

Prueba psicológica: esta técnica tiene varias formas de ser aplicada, depende de cómo sea la aplicación de la prueba a utilizar. Las Pruebas se pueden dividir en pruebas que miden dimensiones completas o escalas que miden solo parte de dichas dimensiones.

Recolección de Datos Secundarios: como técnica se reconocen todos las revisiones bibliográficas, datos levantados por otros investigadores, otras investigaciones realizadas en otros espacios, entrevistas a personas que conocen el espacio de estudio, etc.

#### **d) 5.5 INSTRUMENTOS:**

Los instrumentos que se utilizaron para llevar a cabo la respectiva evaluación fueron:

Observación Directa y la Indirecta: Es directa cuando el investigador se pone en contacto personalmente con el hecho o fenómeno que trata de investigar. Es indirecta cuando el investigador entra en conocimiento del hecho o fenómeno observando a través de las observaciones realizadas anteriormente por otra persona. Tal ocurre cuando nos valemos de libros, revistas, informes,



grabaciones, fotografías, etc., relacionadas con lo que estamos investigando, los cuales han sido conseguidos o elaborados por personas que observaron antes lo mismo que nosotros.

Se utilizó la adaptación en castellano del Maslachburnoutinventory (Inventario de Maslach; Maslach Y Jackson, 1997). Este cuestionario consta de 22 ítems que se responden sobre una escala de frecuencia tipo Likert. Los ítems se distribuyen en tres dimensiones: agotamiento emocional (CE; sentimientos de encontrarse emocionalmente agotado), despersonalización (DP; sentimientos de respuesta impersonal hacia las personas receptoras de un servicio, cuidado, tratamiento o instrucción), y realización personal (RP; sentimientos de competencia y éxito en el trabajo con personas). La validez de constructo del MBI se ha evaluado en diferentes contextos socioculturales con resultados bastante aceptables (Schutte, Topinnen, Kalimo y Schaufeli, 2000). En cuanto a su fiabilidad, se han registrado coeficientes de consistencia interna de las tres escalas que varían entre .82 y .90 para CE, .48 y .79 para DP, .57 y .71 para RP (Maslach y Jackson, 1986; Aluja, 1997; Gil-Monte y Peiró, 1997). (ver anexo 1)

Se utilizó además la **Adaptación Española Del Inventario De Estrategias De Afrontamiento**. La aplicación de este instrumento se justifica ya se considera que es una de Test que mejor evalúan los niveles y estrategias de afrontamiento más utilizadas por los diversos empleados en la cotidianidad del trabajo. De la misma manera que es una prueba validada una amplia gama de investigaciones que demuestran su efectividad. (Ver anexo 2)

#### e) 5.6 PROCEDIMIENTO:

Para llevar a cabo la realización de la investigación, se realizaron las siguientes actividades:

- 1- Elaboración, entrega y aprobación del perfil.
- 2- Consulta y recolección de información teórica de diversas fuentes.
- 3- Con información correspondiente a la temática se elaboró el marco teórico.



- 4- Elaboración instrumentos (instrumentos utilizados en la evaluación son el inventario de Burnout de Maslach (MBI). y La Adaptación Española del Inventario de Estrategias de Afrontamiento.
- 5- Solicitar permiso a las instituciones que participaron en la obtención de la muestra en la zona metropolitana de San Salvador.
- 6- Contando con la aprobación de las instituciones se procedió a la obtención de los datos referentes a la investigación.
- 7- Contando con toda la información recolectada por medio de los instrumentos, se prosiguió a establecer la sistematización de resultados, para establecer el análisis e interpretación de resultados obtenidos sobre las estrategias de afrontamiento y el nivel de desgaste profesional de los trabajadores del la zona metropolitana de San Salvador.
- 8- Estableciendo las respectivas conclusiones y recomendaciones de la investigación,
- 9- Elaboración y presentación del informe final
- 10-Preparación y desarrollo de la defensa oral de la investigación.



## 5.7 RECURSOS

### Humanos:

- ✓ Equipo de trabajo para proyecto de grado,
- ✓ Docente asesor del proceso de grado,
- ✓ Empleados de empresa pública y empresa privada,
- ✓ 100 para aplicación de pruebas definitivas.

### Materiales

- ψ Computadoras.
- ψ Libros relacionados al tema.
- ψ Internet.
- ψ Lápices, lapiceros.
- ψ Libretas de apuntes.

## RECURSOS FINANCIEROS

Lo que la investigación demandó.



---

# Capítulo VI. Diseño del trabajo.



El diseño del estadístico se elabora con frecuencia simple es decir el número de frecuencia de los datos e información y porcentaje del dato e información de cada una de las temáticas estudiadas.

El dato e información debe tabularse en una matriz de base de datos expresando el valor absoluto de las variables para luego determinar el número de la frecuencia y poder elaborar los cuadros o tablas que se deseen de acuerdo al tratamiento que se quiera dar.

Una vez obtenido el dato e información, se tabula, se ordena y se procesa de acuerdo al tratamiento estadístico que se ha elegido, considerando también la base para su procesamiento.

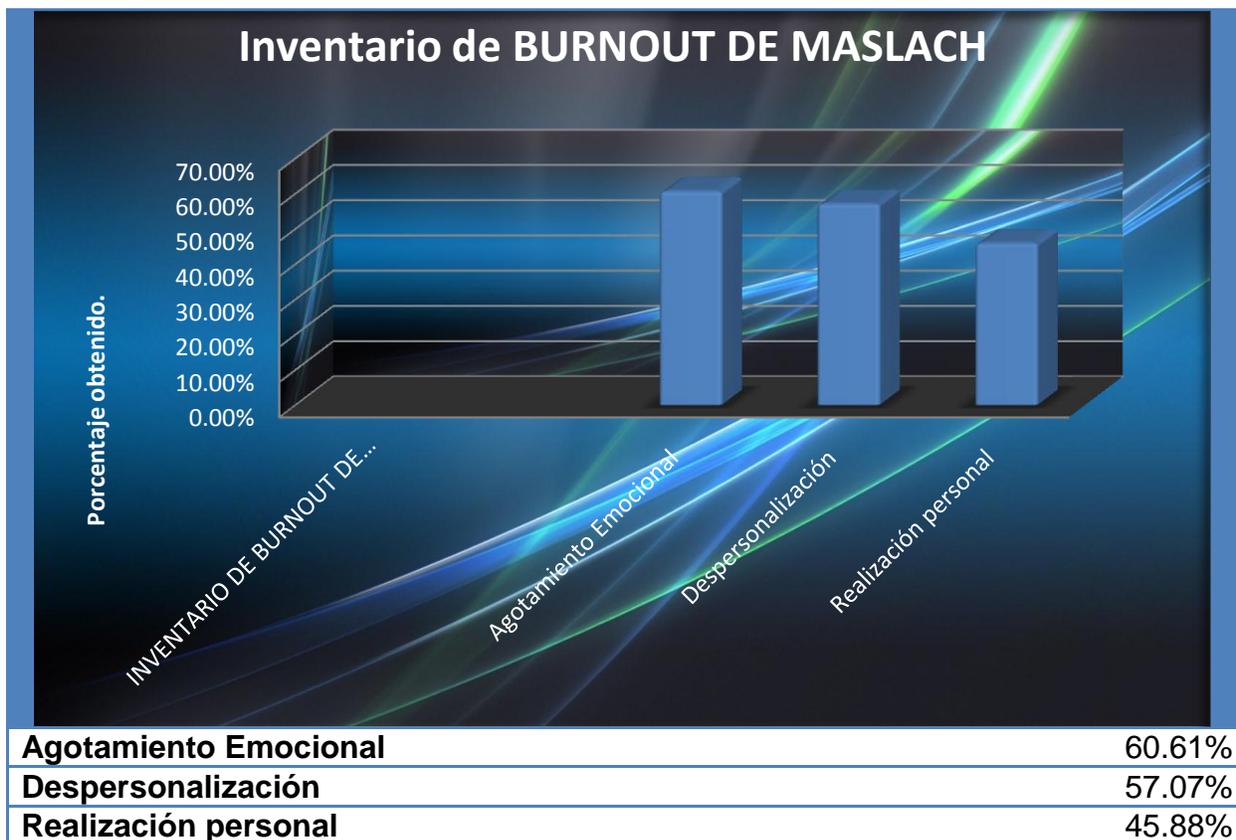


---

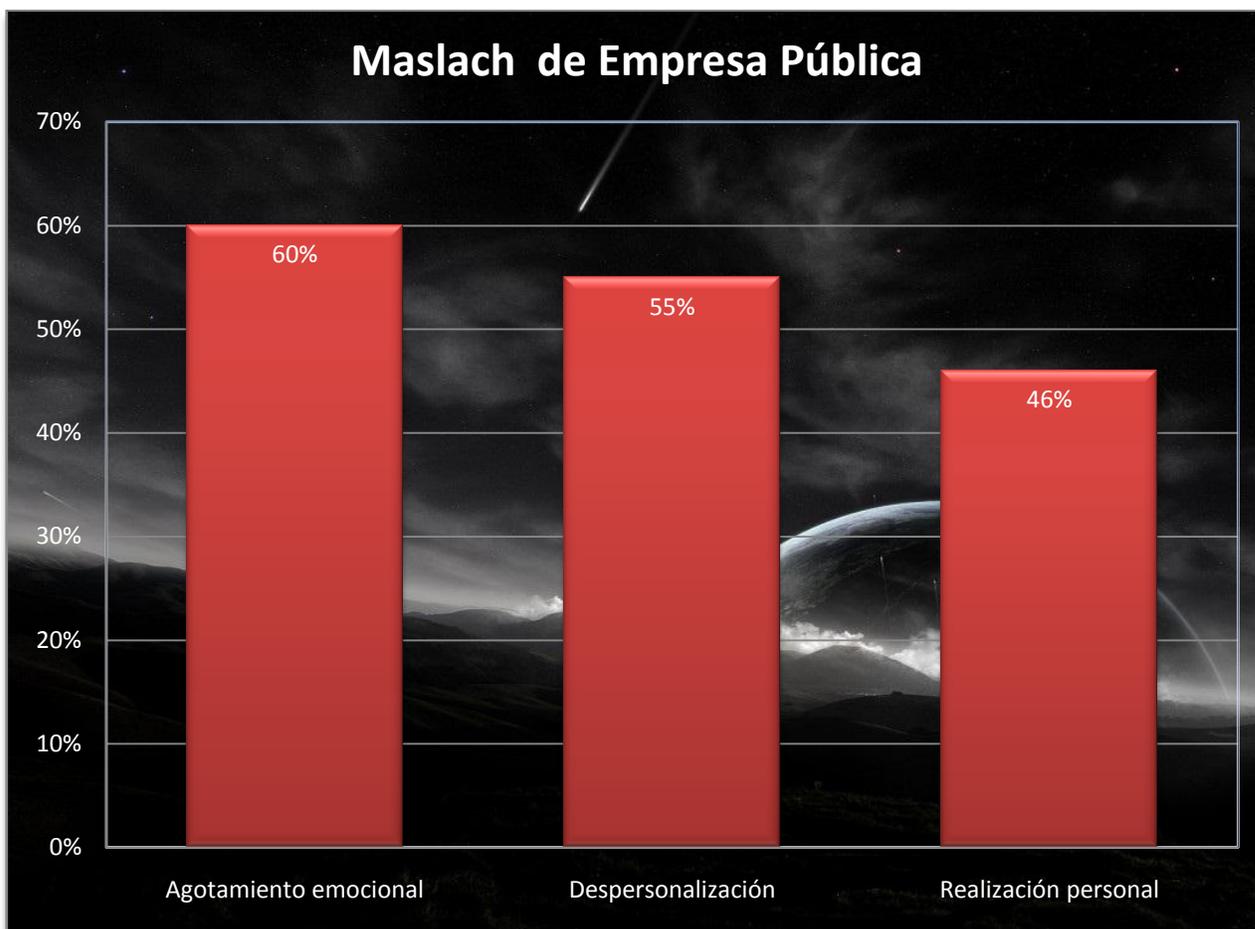
# Capítulo VII. Análisis e Interpretación de los Resultados



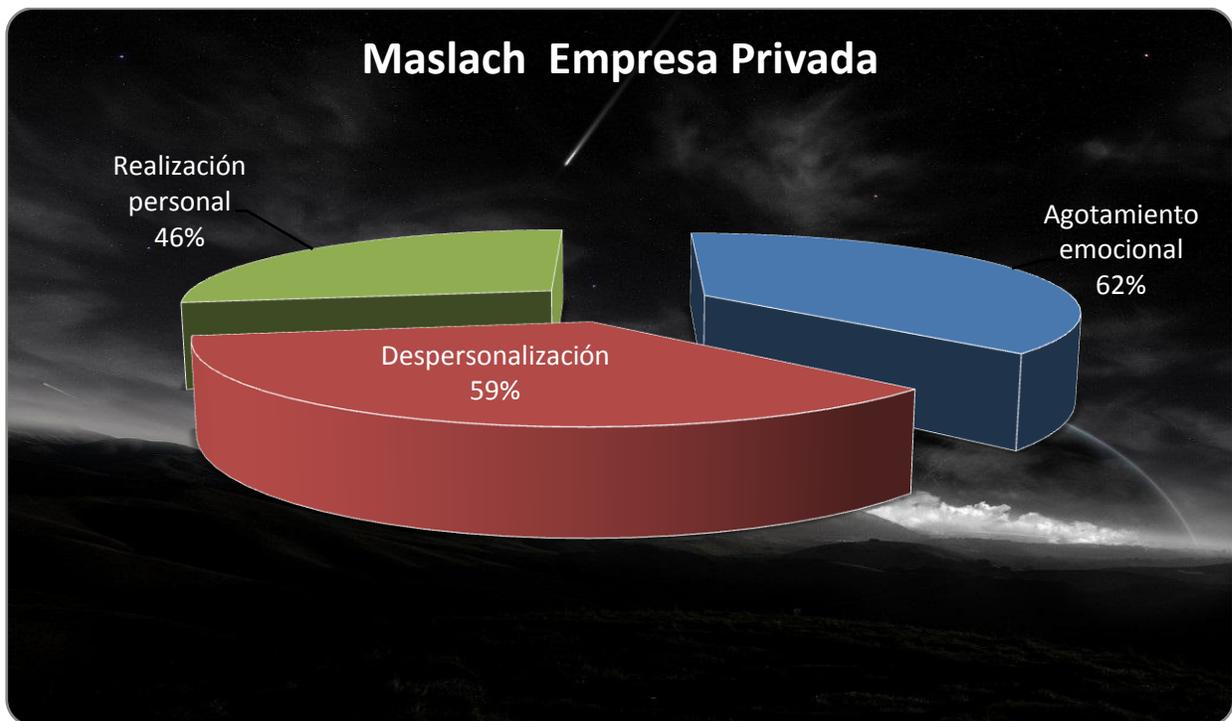
## 7. 1 ANÁLISIS CUANTITATIVO.



De acuerdo a lo observado en los resultados de inventario de Burnout de Maslach, podemos concluir que el agotamiento emocional es uno de los factores que se evidencia con mayor frecuencia llegando a un porcentaje de 60.61%, esto posiblemente se debe a las condiciones de trabajo en las que se ve inmerso cada uno de los empleados que han participado en la investigación, la despersonalización en un 57.07%, esto como resultado o mecanismo de evasión en donde la búsqueda de una adecuada forma de afrontar las situaciones que se presentan provocan este alto grado de despersonalización, mientras que la realización personal se presenta en un 45.88%, quedando por debajo de las otras categorías estudiadas en donde podemos ver que no existen niveles altos de éxito en donde podamos asegurar el buen funcionamiento de las condiciones laborales que darían como resultado mejores prácticas laborales y personales.



En base a los datos obtenidos de acuerdo al inventario de Maslach en la empresa pública se observa el indicador de agotamiento emocional con un 60%, esto como indicador de el desgaste emocional que es el resultado posiblemente a factores que devienen del ambiente laboral, la despersonalización con un 55% ya que es posible que se considere esta despersonalización como una estrategia frecuente de afrontamiento y la realización personal con el 46%, ya que el solo hecho de trabajar no esta generando los resultados que se esperan tanto a nivel personal como profesional dejando esto como el puntaje menos elevado de las categorías estudiadas en esta escala.



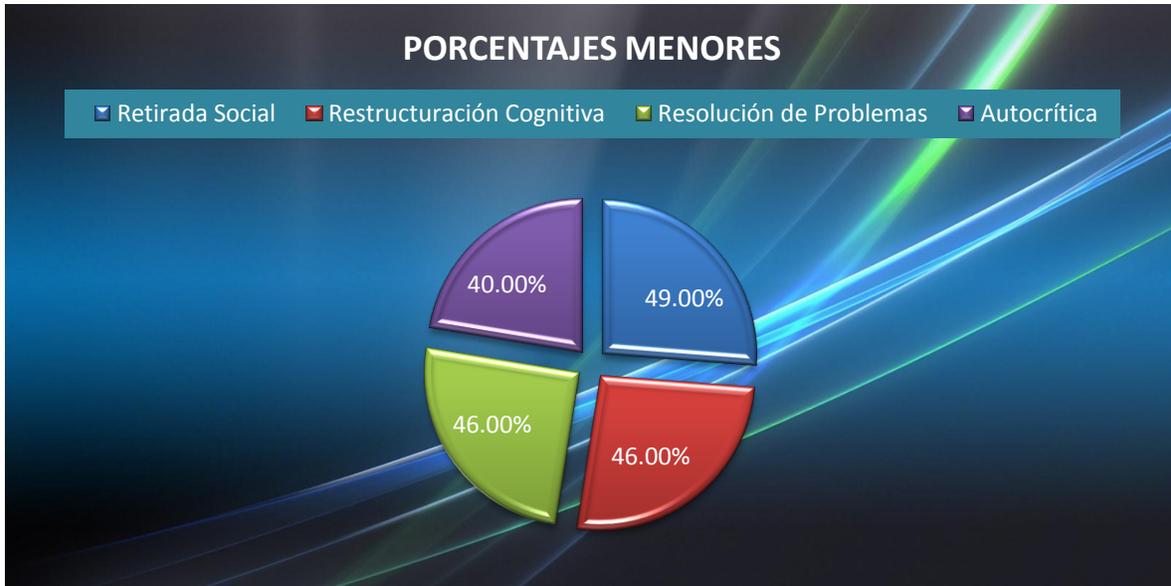
En base a los datos obtenidos de acuerdo al inventario de Maslach en la empresa privada se observa el indicador de agotamiento emocional con un 60%, esto se debe posiblemente a las condiciones laborales en la que vive sometido las personas participantes en esta investigación, la despersonalización con un 55% ya que al igual que la empresa publica esto funciona como un buen mecanismo de defensa para crear una barrera de evasión y la realización personal con el 46%, siempre se ubica en un ultimo nivel ya que posiblemente los beneficios obtenidos del trabajo no son los esperados.



En base a los datos recabados en el inventario de estrategias de afrontamiento de puede observar el grado de frecuencia con que se presentan los elementos que componen dicho Inventario, en cuanto a la resolución de problemas se presenta en un 44.85%, es decir bajos niveles de niveles de formas de revolver las situaciones que en la cotidianidad se presentan, la autocrítica nos muestra un 40%, esto como resultado de una inadecuada manera de resolver las maneras en como cada quien asume la parte de responsabilidad; la expresión emocional se ubica en un 79.6%, esto se debe posiblemente a las maneras mas cotidianas en como las personas participantes en la investigación resuelven cada uno de los problemas; el pensamiento desiderativo en un 64.10%; el apoyo social tiene un 66.80%, ya que es con este contexto en como más fácilmente se trata de solventar estas situaciones; la restructuración cognitiva un 46.90%, ya que no se promueve la generación de nuevas maneras o estrategias de como resolver estas situaciones desde el primer nivel que seria la estructura cognitiva; la evitación de problemas presenta un 67.85% y la retirada social muestra un 46.80%.



## Porcentajes menores del Inventario de estrategias de Afrontamiento en empresa pública



De acuerdo a los datos descritos en la grafica se puede observar reestructuración cognitiva con un 46.00%, ya que aunque existe una reestructuración de aspectos cognitivos tales como la manera de entender las cosas y manera de cómo ver las situaciones, esto es en niveles muy bajos, la retirada social con un 49.00%, cerca de la media y vemos esto siempre como una salida de las situaciones que se presentan, por lo que la retirada social se mantiene como una salida siempre presente, la resolución de problemas en un 46.00% siempre niveles bajos de resolución de problemas ante las situaciones que se presentan, y la autocrítica con un 40%.



### Porcentajes menores del Inventario de estrategias de Afrontamiento en empresa privada



De acuerdo a los datos descritos en la grafica se puede observar restructuración cognitiva con un 48.00%, esto como una manera de acomodar las maneras en como las personas participantes en la investigación tratan de mantener las formas de enfrentar o entender los problemas, la retirada social con un 45.00% se mantiene de igual manera cerca del promedio dando como resultado esta categoría como una salida siempre presente, la resolución de problemas en un 44.00% ya que aunque puntué en un nivel cerca del medio no podemos decir que la resolución de problemas que están generando sean las mas adecuadas, mientras que la autocrítica se encuentra con un 40.00%.



Porcentajes mayores del Inventario de estrategias de Afrontamiento de empresa pública.



De acuerdo al grafico anterior se puede concluir que la expresión emocional se presenta en un 81.00%, el pensamiento desiderativo con un 66.00%, el apoyo social con un 66.00% y la evitación de problemas se presenta con el 68.00%.

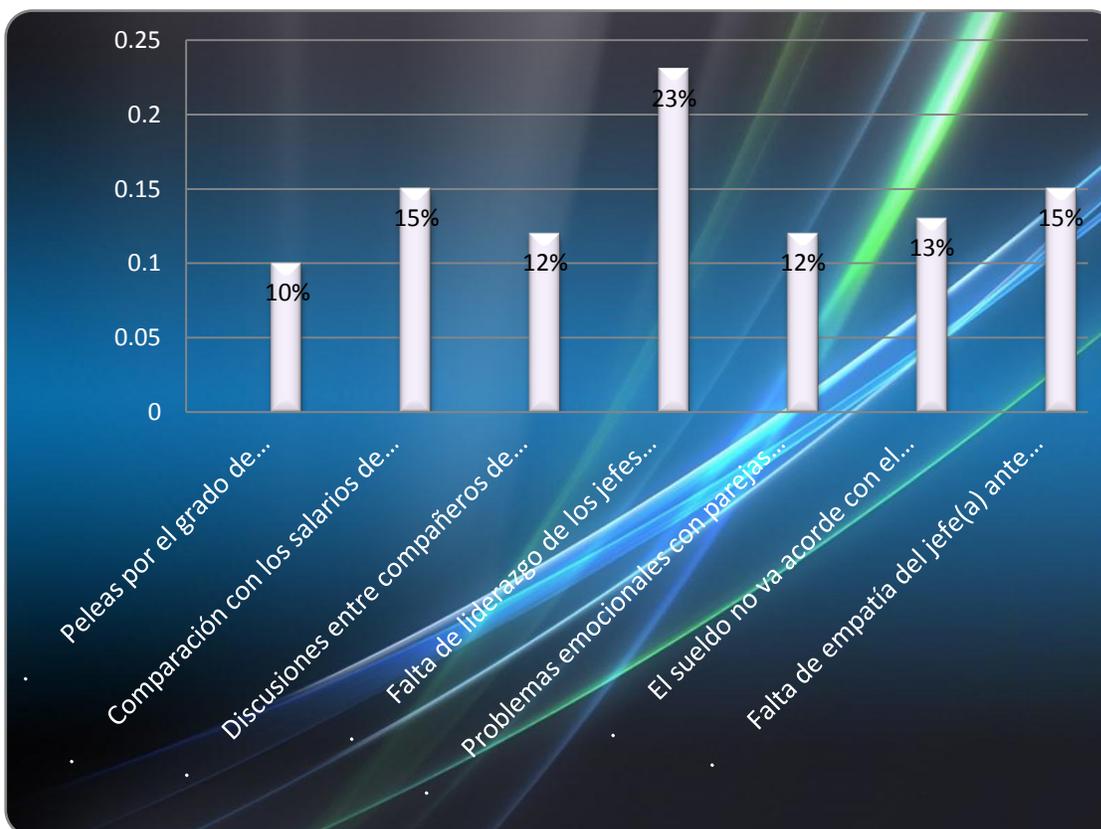
Porcentajes mayores del Inventario de estrategias de Afrontamiento de empresa privada.





De acuerdo al grafico anterior se puede concluir que la expresión emocional se presenta en un 77.00%, el pensamiento desiderativo con un 62.00%, el apoyo social con un 66.00% y la evitación de problemas se presenta con el 62.00%.

### Situaciones que se repiten en los participantes como principales generadores de desgaste profesional en empresa pública

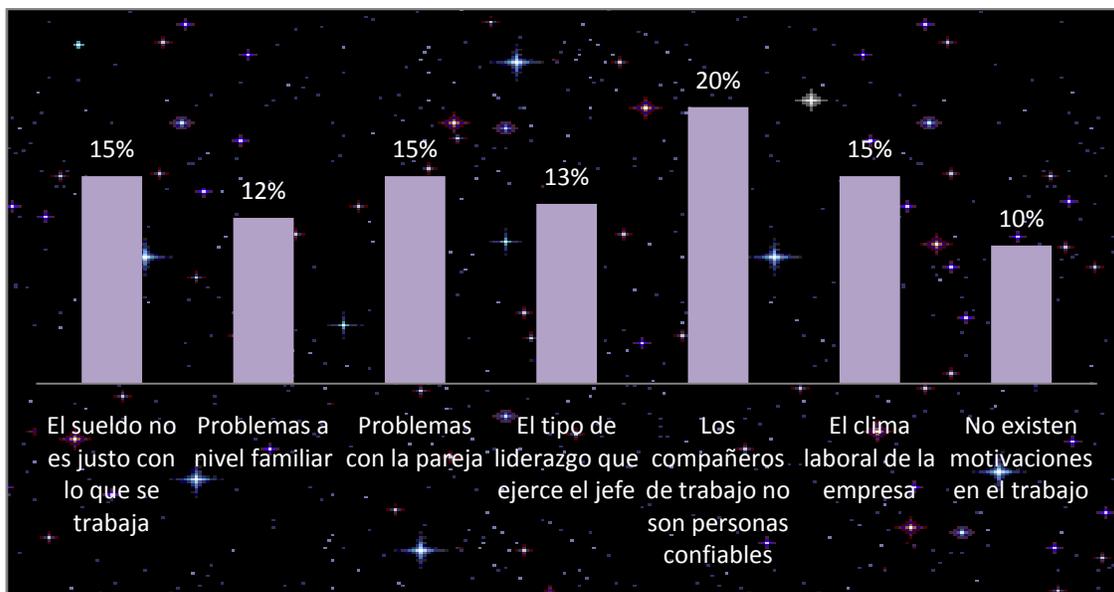


De acuerdo a las Historias que los participantes escribieron hubo situaciones que se repitieron en un buen porcentaje siendo estas el común denominador por lo que existe desgaste profesional, entre estas están:

- Peleas por el grado de autoritarismo que ejercen las jefaturas 10%
- Comparación con los salarios de otros compañeros 15%
- Discusiones entre compañeros de trabajo 12%
- Falta de liderazgo de los jefes superiores hacia los jefes inmediatos 23%
- Problemas emocionales con parejas dentro de las empresas 12%
- El sueldo no va acorde con el trabajo que se realiza en la empresa 13%
- Falta de empatía del jefe(a) ante cualquier situación familiar que viven los empleados 15%

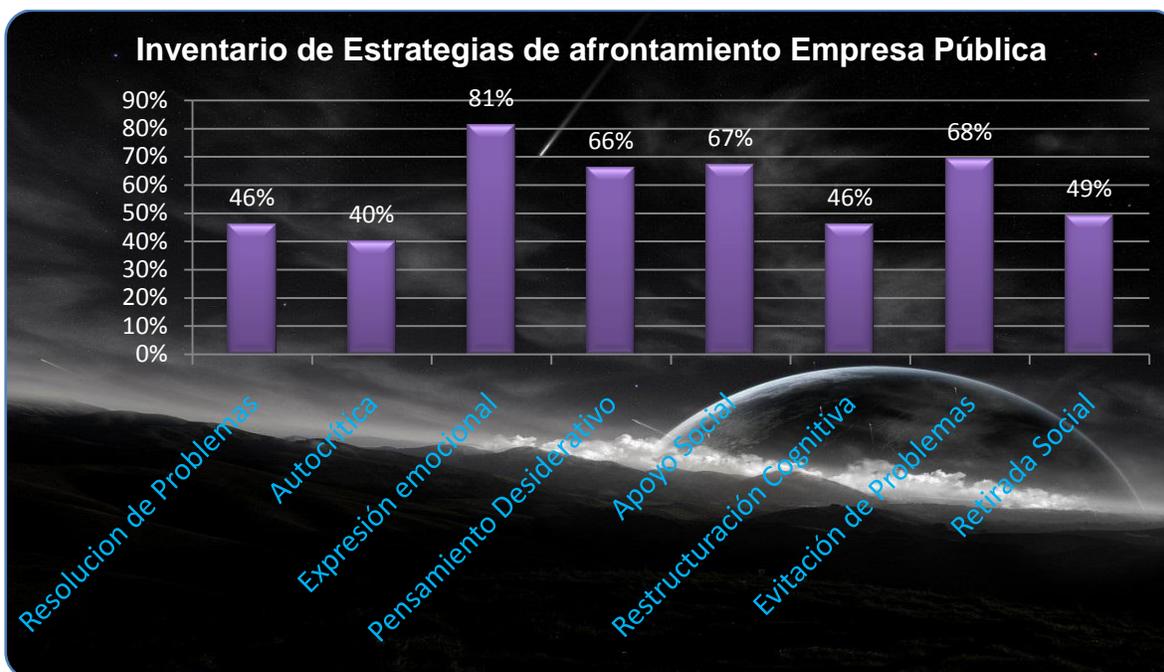


### Situaciones que se repiten en los participantes como principales generadores de desgaste profesional en empresa privada

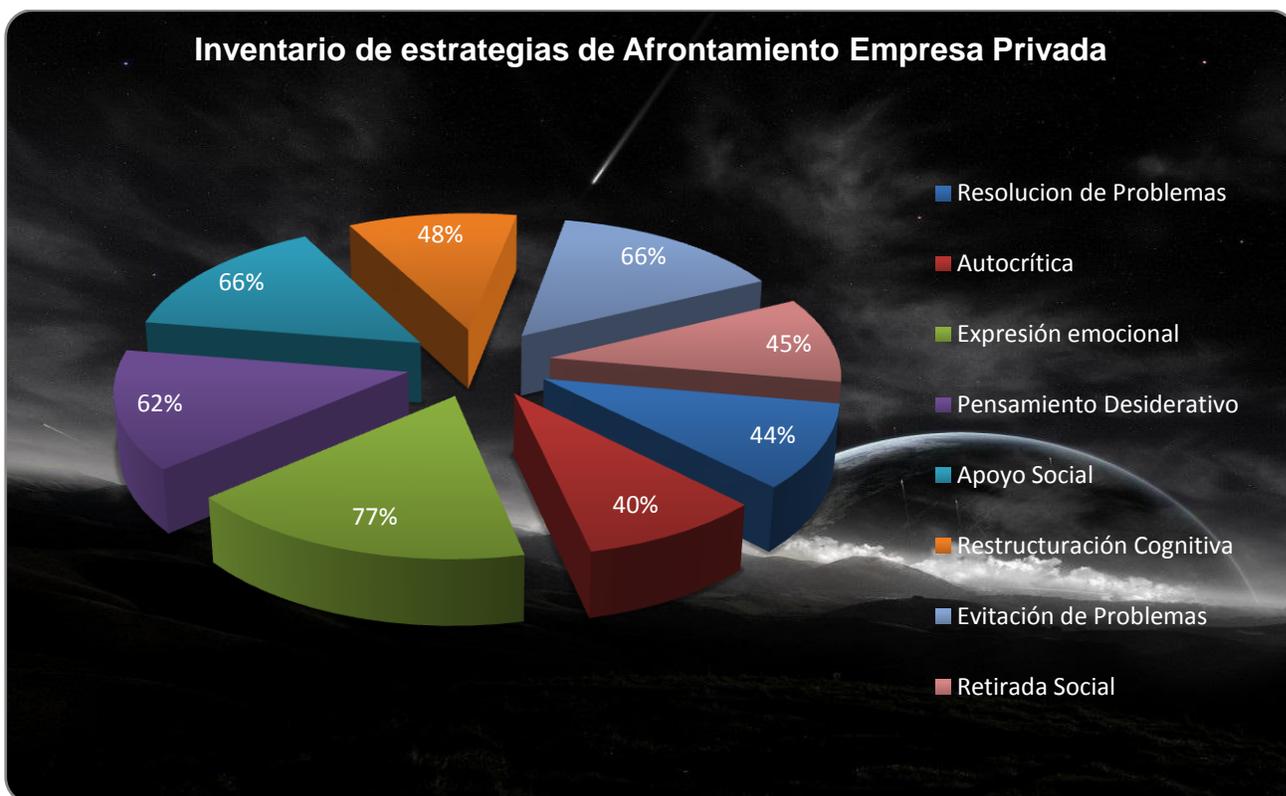


De acuerdo a las Historias que los participantes escribieron hubo situaciones que se repitieron en un buen porcentaje siendo estas el común denominador por lo que existe desgaste profesional:

- El sueldo no es justo con lo que se trabaja 15%
- Problemas a nivel familiar 12%
- Problemas con la pareja 15%
- El tipo de liderazgo que ejerce el jefe 13%
- Los compañeros de trabajo no son personas confiables 20%
- El clima laboral de la empresa 15%
- No existen motivaciones en el trabajo 10%



En base a los datos recabados en el inventario de estrategias de afrontamiento en la empresa pública, se puede observar el grado de frecuencia con que se presentan los elementos que componen dicho Inventario, en cuanto a la resolución de problemas se presenta en un 46%, la autocrítica nos muestra un 40%; la expresión emocional se ubica en un 81%; el pensamiento desiderativo en un 66%; el apoyo social tiene un 67%; la reestructuración cognitiva un 46%; la evitación de problemas presenta un 68% y la retirada social muestra un 49%.



En base a los datos recabados en el inventario de estrategias de afrontamiento en la empresa pública, se puede observar el grado de frecuencia con que se presentan los elementos que componen dicho Inventario, en cuanto a la resolución de problemas se presenta en un 44%, la autocrítica nos muestra un 40%; la expresión emocional se ubica en un 77%; el pensamiento desiderativo en un 62%; el apoyo social tiene un 66%; la reestructuración cognitiva un 48%; la evitación de problemas presenta un 66% y la retirada social muestra un 45%.



## 7.2 RESULTADOS DE LOS INSTRUMENTOS APLICADOS

Diagnostico sobre las categorías evaluadas en las escalas utilizadas en la investigación.

De total de personas participantes en la investigación que son 100 empleados pertenecientes al sector público como privado, 50 participantes de cada sector, los resultados muestran:

INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH (MBI), como se ha planteado anteriormente mide los tres aspectos o dimensiones que integran el Síndrome de Burnout:

- Agotamiento emocional: con un 60.61% representa como los empleados de instituciones públicas y privadas manifiestan la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo, pareciera que los datos no son significativos pero es de tomar en cuenta como los niveles se mantienen, es decir que no manifiestan según los datos mejoras que faciliten las condiciones emocionales que tendrán como consecuencia, aspectos que son determinantes para un mejor desempeño en ambientes cotidianos, familiares, sociales y porque no también en el ambiente laboral que es donde se origina.
- Despersonalización: con una puntuación de 57.07% valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Es decir que es una alteración de la percepción o la experiencia de uno mismo de tal manera que uno se siente "separado" de los procesos mentales o cuerpo, como si uno fuese un observador externo a los mismos, los datos que refleja esta categoría de igual manera se encuentran en un nivel medio, parecieran no ser significativos pero se puede ser considerado el hecho de estar al limite entre el nivel medio y superior, y los cambios se verían en como las personas manifiestan su nivel de evitación de la situación que se presenta y como esto genera cambios, una persona que sufre de despersonalización hace sentir a las personas que ha cambiado y el mundo se vuelve cada vez menos real.



- Reducida realización personal y/o profesional: con un porcentaje de 45.88% podemos ver como se evalúan los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo, he ahí la importancia de este ultimo factor dentro de la escala de Burnout, el dato refleja que afirman que a pesar de tener un empleo que puede ser de carácter permanente es no es suficiente para garantizar la realización personal, ya que el valor mostrado es inferior a las presentados en las categorías anteriores y por eso debemos de valorar que se debe tener, especial cuidado a esto ya que podría tener repercusiones a nivel personal que finalmente vienen a generar dificultades en toda la áreas de la persona, entendiendo estas como las, laborales, sociales, familiares, entre otras.

En la escala de estrategias de afrontamiento los resultados reflejan datos que vienen a resaltar las categorías vistas en la escala de desgaste profesional, son ocho categorías exploradas y por tanto reflejan los siguientes datos:

En primer lugar tenemos como la resolución de problemas presenta un porcentaje de 44.85% puede tener como resultado un bajo repertorio de acciones que limitan la manera en como los empleados frecuentemente afrontan las situaciones problemáticas, si esto se asocia a los niveles de expresión emocional, que refleja un porcentaje de 79.6% se puede mencionar que la canalización de todas las situaciones problemas son el resultado de inadecuadas maneras de entenderlas y en esta expresión emocional se pueden mencionar, las salidas mas fáciles como son la canalización de toda esa energía; el problema no sería la canalización si no las maneras en las que se hacen en la mayoría de ocasiones que no son las adecuadas, esto se ve de manifiesto en las situaciones que viven los empleados en la cotidianidad, se retoman como ejemplo aquellas menciona por las personas en su escala de estrategias de afrontamiento, como lo son: gritos, enojos, malos tratos a los compañeros esto desde ellos hacia fuera como también desde los demás hacia ellos, y si se lleva a otros niveles no laborales este patrón se repite, en con las personas que están mas cerca de las personas expuestas a este situación, personas como familiares, amigos, esposa, hijos, todos los que tienen



un contacto directo con la persona expuesta a estas malas estrategias de afrontamiento.

Otro factor a considerar dentro de esta investigación es la manera en como por las personas que participaron de esta investigación reflejan un alto nivel de evitación de problemas, este refleja un porcentaje de 67.85% y por tanto podríamos decir que están trabajando en la solución de problemas, pero no solamente en esto si no mas bien en la manera en como lo están haciendo, la resolución se vuelve determinante pero también se debe de tomar en cuenta otro factor que esta muy ligado a este proceso y es el nivel de autocrítica que una persona pueda tener por lo que es necesario hacer ese señalamiento, esta área explorada muestra un 40% de por tanto puede decirse que se están resolviendo los problemas pero existe un nivel que posiblemente no se este tomando en cuenta, será de poner especial atención a este fenómeno ya que en la medida en la que la personas estén aceptando comentarios, se podrá mejora la calidad de resolución de problemas en la que cada una de las partes este expuesta a mejores resultados, teniendo beneficios a corto, mediano y largo plazo.

Otro de los aspectos que se mantienen proporcionalmente diferentes son los factores de restauración cognitiva y el de apoyo social, ambos con puntajes que tienen como consecuencia inadecuadas maneras de afrontar el desgaste profesional, veamos porque; la restauración cognitiva presenta una puntuación de 46.90% por lo que podemos decir que su nivel de conciencia se deja de lado ya que el apoyo social se manifiesta en un 66.80%, y no es que las el apoyo social proporcione malos resultados, si no que esto debe de mantener un equilibrio en donde podamos reestructurar aspectos cognitivos que tendrán como resultado mejores manera de resolver los problemas que se presentan, una adecuada reestructuración de los pensamientos daría como resultado adecuada maneras de resolver los problemas.

El pensamiento desiderativo se presenta una puntuación de 64.10% esto manifiesta la mayoría de personas participantes de esta investigación manifiestan



tener o interpretar los hechos y situaciones a través de una visión distorsionada de los propios deseos, confundir la realidad con el anhelo y querer que la realidad sea el resultado de nuestra imaginación y deseos dejando de lado los aspectos objetivos que son importantes para salir adelante en cada una de las situaciones que se presentan en la cotidianidad, y si a esto le sumamos el hecho que la retira social da una puntuación directa de 46.80% manteniéndose dentro del promedio, esto puede entenderse como el nivel de apoyo o mecanismo de salida que utilizan las personas para no sentir lo que se ha investigado como lo es el desgaste profesional, por tanto es de tomar en cuenta el nivel de relación que esto puede generar y como cada una de estas categorías tienen relación con las demás; además de las relaciones pueden generar una influencia una sobre la otra, es decir que son directamente proporcionales en puntuación y resultado de conductas.

Todo lo estudiado y explorado nos arroja los resultados que fueron determinantes para llegar al siguiente diagnóstico sobre las estrategias de afrontamiento ante el desgaste profesional en empleados públicos y privados del sector público y privado del área metropolitana de San Salvador.



### 7.3 DIAGNOSTICO GENERAL

El síndrome de desgaste profesional fue definido por Maslach y Jackson en 1986 como un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal que puede ocurrir en individuos que trabajan con personas. El agotamiento emocional consiste en cansancio físico o psicológico, con sensación de falta de recursos emocionales y sentimiento de que "nada se puede ofrecer a los demás". La despersonalización incluye el desarrollo de actitudes negativas y distantes, tratando a las personas como simples objetos, ya que cada una de las actividades se vuelve repetitiva. La falta de realización personal surge al comprobar que las demandas que se le hacen al trabajador exceden su capacidad o de igual manera en que se considere que su trabajo no esta generando las expectativas con las que al inicio comenzó sus labores, además de asociarse con la ausencia de posibilidades de promoción, disminuyendo las expectativas personales y provocando una evaluación negativa de uno mismo, con sentimientos de fracaso y disminución de la autoestima. Esto se ve relegado en los niveles intermedios en donde la mayoría de participantes de la investigación proyectan sus resultados.

Por tanto en esta investigación, el desgaste profesional se identifica como un proceso continuo, distinto en cada persona, que resulta de la discrepancia entre las expectativas e ideales individuales y la realidad de la actividad laboral cotidiana. Esto se ve manifestado en cada en uno de los aspectos y factores estudiados a lo largo del proceso de investigación en donde, si bien es cierto no se reflejan niveles altos de frustración, tampoco encontramos aspectos o puntuaciones altas de realización personal o adecuadas estrategias de afrontamiento, por tanto el proceso laboral es permanente y de alguna manera estable en donde los trabajadores se mantienen si tener expectativas de mejorar la situación.



Los resultados de la investigación muestran que el grado de desgaste profesional, así como las principales estrategias de afrontamiento en los empleados del sector público y privado del área metropolitana de San Salvador, estos datos son comparables con los resultados de otros estudios realizados en por otros investigadores en donde ponen de manifiesto datos similares, tanto en sectores de: de personal asistencial, docencia y a nivel estudiantil. La prevalencia del síndrome de desgaste profesional y estrategias de afrontamiento es variable según la población estudiada, a pesar de esa variación podemos identificar esa prevalencia o incidencia. Los profesionales más "desgastados profesionalmente" serían los que tienen una tasa menor de rotación de tareas, los menos afectados serían los que tiene movilidad de actividades según los datos y tareas observadas.

En la investigación se muestra como los participantes presentan indicadores de falta de realización personal, situación que puede conducir a actitudes negativas hacia si mismo y la actividad laboral, como consecuencia lo que esta investigación se conoció como estrategias de afrontamiento, para este caso inadecuadas estrategias, esto tiene como consecuencia baja productividad y pérdida de interés en las actividades desempeñadas no solo a nivel laboral si no también a nivel personal, esto se tomara como un escalón inicial para el desarrollo posterior del síndrome de desgaste profesional permanente. Con estos datos y diagnostico se pretende detectar y crear una adecuada manera de afrontamiento y por tanto evitar este problema de forma precoz.

Al contrario que en otros estudios, en esta investigación no se han tomado en cuenta las correlaciones entre variables como la edad, el sexo, la categoría profesional, el número de años trabajados, la prevalencia del síndrome, tampoco si existe diferencia entre el sector público o privado. Es posible que el número de casos incluidos haya influido en la ausencia de significación estadística demostrativa de nuestros resultados. Otra explicación para este hecho puede ser que, en nuestro medio, los principales factores promotores del desgaste



profesional son los factores laborales, la insatisfacción personal y las condiciones económicas por las que atraviesa el país.

Por tanto el diagnóstico encontrado resulta de una serie de factores relacionados con la en ambiente laboral, personal, familiar y de igual manera no se pueden dejar de lado como conocedores de la conducta humana.



---

## Capítulo VIII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES



## 8.1 CONCLUSIONES

- En los últimos años el síndrome de desgaste profesional ha adquirido especial relevancia, debido a las serias repercusiones que produce tanto de tipo laboral como personal. Esto ha generado como consecuencia que las personas busquen en la mayoría de casos inadecuadas maneras de afrontarlas, teniendo esto como consecuencia mal uso de las técnicas de afrontamiento que están disponibles.
- El síndrome del desgaste profesional genera en las personas una serie de problemas cognitivos, como las maneras de interpretar las situaciones que se viven, maneras de resolver las situaciones que aunque busca resolverlas no se hace a veces de la manera más adecuada, que a la larga afectan no solo a nivel individual, sino también a nivel colectivo a las personas que están a su alrededor, ese desgaste profesional influye en el trato que reciben sus familias al momento de llegar a casa lo cual produce cierto grado de desencanto en los miembros de la familia y a la vez frustración en el que padece este síndrome.
- La situación del país en general, ha colaborado en que muchas personas sufran o sean víctimas del síndrome del desgaste profesional, ya que las políticas a nivel de país no regulan el trato que los profesionales reciben en cada empresa y no existe un monitoreo que ayude a moderar la manera en como las jefaturas manejan la manera de dirigir a sus empleados.
- Las personas que participaron en esta investigación muestran como relación de las estrategias de afrontamiento más utilizadas son las el apoyo social, esto se debe a que es una salida fácil de encontrar, aunque esto es no es malo podemos decir que a veces estas no son las mas adecuadas, ya que ofrecen como resultado malas maneras de resolver dichos problemas ya que solo dan un paliativo a la situación, la evitación de problemas también puntuó en la investigación de manera alta ya que las personas participantes en la investigación no siempre buscan resolver los



problemas si no que a veces prefieren evitarlos o negarlos, dejando de lado la manera de encontrar soluciones, concluimos que las la muestra estudiada en esta investigación aun no ha desarrollado estrategias que le permitan manejar ciertos conflictos que lo llevan a sufrir un desgaste profesional generando en ellos niveles avanzados de estrés y frustración los cuales influyen no solo en sí mismos, si no en los ambientes en donde se desenvuelven, lo cual no favorece en lo absoluto a la empresa o institución para la cual él o ella laboren limitando que se genere una buena producción en la empresa y a la vez que las relaciones interpersonales entre patrono y colaborador sean propicias para un ambiente laboral adecuado.

- Sin lugar a dudas estos últimos años se caracterizan por un ritmo de vida cambiante y acelerado, con un aumento notable de las exigencias laborales. Esto responde a los requerimientos de los modelos económicos y demandas de la sociedad en general, ya sea por el incremento de las necesidades que usualmente se manifiestan en la cotidianidad. Las personas insertas en este sistema se ven obligadas a satisfacer dichas demandas y a adaptarse a las nuevas condiciones. No obstante, se ha observado que, a un mediano y largo plazo, hay consecuencias que afectan la salud y calidad de vida de las personas que trabajan y que se desenvuelven en este ambiente. Por tanto concluimos que es importante prestar particular atención a todos los aspectos que devienen de una incorrecta manera de enfrentar el desgaste profesional, que dan como consecuencia malas estrategias de afrontamiento ante es desgaste profesional.



## 8.2 RECOMENDACIONES

- Se considera que, dada la presencia del síndrome de desgaste profesional y las inadecuadas estrategias de afrontamiento utilizadas en nuestro entorno laboral investigado, se debe de poner en marcha medidas que minimicen sus efectos, desarrollo y progresión. Entre las posibles estrategias de prevención, se pretende hacer un uso adecuado de técnicas de afrontamiento disponibles en nuestro ambiente inmediato. Se podría resumir en el autocuidado del personal laboral ya sea este del sector privado como público, también incluir: trabajar con calidad, no renunciar a sentirse un profesional competente y por encima de todo conservar la salud mental de todo los empleados.
- Además, la búsqueda del mejor uso de técnicas de afrontamiento no sólo debería basarse en medidas económicas, técnicas o administrativas, sino que también debería tener en cuenta al factor humano, ya que influye directamente en el desempeño laboral, de ahí la importancia de esta investigación, por tanto es necesario que los empleados reciban el apoyo necesario, para mejorar tanto en el aspecto laboral como personal, y por tanto los resultados serán mejora en la calidad de trabajo y calidad de vida.
- El trabajo es un medio para sustentar la vida y satisfacer las necesidades básicas. Pero es también la actividad mediante la cual las personas afirman su propia identidad, personalidad y carácter, tanto ante sí mismas como ante quienes les rodean, siendo importante ocuparse de estos elementos que como resultado nos darán mejores condiciones a todo nivel, para el bienestar de la familia y para la estabilidad de la sociedad



---

# Capítulo IX. Referencias bibliográficas.



- ✓ [http://bvs.sld.cu/revistas/mie/vol5\\_3\\_06/mie03306.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/mie/vol5_3_06/mie03306.htm)
- ✓ [http://www.juntadeandalucia.es/educacion/portal/com/bin/salud/contenidos/RiesgosProfesionales/RiesgosComunes/burnout/1160561555449\\_burn\\_out\\_en\\_el\\_mbito\\_docente.pdf](http://www.juntadeandalucia.es/educacion/portal/com/bin/salud/contenidos/RiesgosProfesionales/RiesgosComunes/burnout/1160561555449_burn_out_en_el_mbito_docente.pdf)
- ✓ [http://www.univalle.edu/publicaciones/compas\\_emp/compas03/pagina05.htm](http://www.univalle.edu/publicaciones/compas_emp/compas03/pagina05.htm)
- ✓ <http://personal.us.es/fjcano/drupal/files/AEDP%2007%20%28esp%29.pdf>
- ✓ Maslach, Cristina. Maslach, C. (1997). Inventario Burnout de Maslach(MBI): Síndrome del quemado por estrés laboral asistencial. Madrid: TEA.
- ✓ *Artículo:* Síndrome de Quemarse en el Trabajo (Burnout) y Estrategias de Afrontamiento: Un Modelo de Relaciones Estructurales BurnoutSyndrome and CopingStrategies: A StructuralRelationsModel, ANGEL BLANCH PLANA, ANTON ALUJA FABREGAT, JOAN BISCARRI GASSIÓ1
- ✓ Análisis pormenorizado de los grados de *burnout* técnicas de afrontamiento del estrés docente en profesorado universitario Copyright 2003: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia, Murcia (España). ISSN: 0212-9728



---

# Capítulo X. ANEXOS

---



10.1 ANEXO I



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
 FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
 DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA

**MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)**

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

Nunca:..... 1	Algunas veces al año:..... 2
Algunas veces al mes:..... 3	Algunas veces a la semana:..... 4
Diariamente:..... 5	

**Por favor, encierre en un círculo el número que considere más adecuado:**

1. <b>AE</b> Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.	1	2	3	4	5
2. <b>AE</b> Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.	1	2	3	4	5
3. <b>AE</b> Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.	1	2	3	4	5
4. <b>RP</b> Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.	1	2	3	4	5
5. <b>D</b> Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales.	1	2	3	4	5
6. <b>AE</b> Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	1	2	3	4	5
7. <b>RP</b> Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.	1	2	3	4	5
8. <b>AE</b> Siento que mi trabajo me está desgastando.	1	2	3	4	5
9. <b>RP</b> Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.	1	2	3	4	5



10. <b>D</b> Siento que me he hecho más duro con la gente.	1	2	3	4	5
11. <b>D</b> Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	1	2	3	4	5
12. <b>RP</b> Me siento muy enérgico en mi trabajo.	1	2	3	4	5
13. <b>AE</b> Me siento frustrado por el trabajo.	1	2	3	4	5
14. <b>AE</b> Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	1	2	3	4	5
15. <b>D</b> Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.	1	2	3	4	5
16. <b>AE</b> Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	1	2	3	4	5
17. <b>RP</b> Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.	1	2	3	4	5
18. <b>RP</b> Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.	1	2	3	4	5
19. <b>RP</b> Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	1	2	3	4	5
20. <b>AE</b> Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	1	2	3	4	5
21. <b>RP</b> Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	1	2	3	4	5
22. <b>D</b> Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.	1	2	3	4	5
<b>AE:</b> Agotamiento Emocional; <b>D:</b> Despersonalización; <b>RP:</b> Realización Personal.	1	2	3	4	5



## CUESTIONARIO DE CALIFICACION DEL MBI

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

Los tres factores han sido obtenidos con muestras de diferentes colectivos profesionales. Estos factores constituyen las tres subescalas del MBI. La sub escala de agotamiento emocional ("emotional exhaustion") (AE) está formada por 9 ítems que describen sentimientos de estar abrumado y agotado emocionalmente por el trabajo; la sub escala de despersonalización ("despersonalization") (D) está formada por 5 ítems que describen una respuesta impersonal y falta de sentimientos hacia los sujetos objeto de atención, y la subescala de realización personal en el trabajo ("personal accomplishment") (RP) está compuesta por 8 ítems que describen sentimientos de competencia y realización exitosa en el trabajo hacia los demás.

Mientras que en las sub escalas de agotamiento emocional y despersonalización, puntuaciones altas corresponden a altos sentimientos de estar quemado, en la sub escala de realización personal en el trabajo bajas puntuaciones corresponden a altos sentimientos de quemarse.

En definitiva, el enfoque psicosocial asume que burnout es un Síndrome de Agotamiento Emocional, Despersonalización y Bajo Logro o Realización Personal en el Trabajo.

Los síntomas son diversos, entre los más habituales, podemos citar los siguientes:

- ✓ Psicósomáticos De conducta. Emocionales. Laborales
- ✓ Fatiga crónica.
- ✓ Ausentismo.
- ✓ Irritabilidad.
- ✓ Trastornos del sueño. Incapacidad de concentrarse en el trabajo.
- ✓ Ulceras.
- ✓ Adicciones.
- ✓ Desordenes gástricos.
- ✓ Distanciamiento.
- ✓ Disminución del rendimiento.
- ✓ Tensión muscular.
- ✓ Sufrimiento afectivo.
- ✓ Acciones hostiles.
- ✓ Agotamiento físico.
- ✓ Sentimientos de impotencia.
- ✓ Conflictos.



- ✓ Falta de motivación.
- ✓ Descontento.
- ✓ Trastornos del sueño.

#### FACTORES QUE INFLUYEN EN EL DESARROLLO DE BURNOUT.

Diversos autores han tratado de identificar y enumerar los potenciadores laborales más relevantes y significativos organizándolos en categorías con sentido teórico que permitan un análisis más sistemático del tema. Así, hay autores que identifican los factores estresantes, ubicándolos por categorías:

1. Factores intrínsecos al puesto y condiciones de trabajo
2. Rol en la organización
3. Desarrollo de la carrera
5. Estructura y clima organizacional
6. Fuentes extra-organizacionales como los problemas familiares.
7. Características personales.

Otros, han planteado otras categorías, como por ejemplo: Ambiente físico, estresores de rol; estructura organizacional y características del puesto, relaciones con otros, desarrollo de la carrera y conflicto trabajo-familia.

En esta diversidad de taxonomías se puede observar la concurrencia de categorías y la clara intencionalidad de organizar un fenómeno multivariable como es el síndrome de estar quemado.

A continuación se mencionan y explican brevemente, algunos de los factores potenciadores del síndrome:

1.- La edad y sexo, la edad parece no influir directamente, pero hay períodos de vulnerabilidad en el desarrollo personal, por otra parte, el burnout tiende a ser más frecuente en la mujer, relacionándose este aspecto con la doble carga laboral (tarea profesional y familiar) y el tipo de enlace afectivo que puede desarrollarse en el ambiente laboral y familiar.

2. - La turnicidad laboral y el horario laboral, para algunos autores, el trabajo por turnos y el nocturno facilita la presencia del síndrome. Las influencias son biológicas y emocionales debido a las alteraciones de los ritmos cardiacos, del ciclo sueño-vigilia, de los patrones de temperatura corporal y del ritmo de excreción de adrenalina. Un tipo de turnos que parece muy negativo para la salud es el que plantea cambios de turno breves (dos o tres días) y frecuentes de diario a nocturno.



3.- La seguridad y estabilidad en el puesto, en épocas de crisis de empleo, afecta a un porcentaje importante de personas, en especial a los grupos de alto riesgo de desempleo (jóvenes, mujeres, los de baja calificación, más de 45 años, etc.).

4.- La antigüedad profesional, 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. Otros autores, encuentran una relación inversa debido a que los sujetos que más Burnout experimentan acabarían por abandonar su profesión, por lo que los profesionales con más años en su trabajo serían los que menos Burnout presentaron y por ello siguen presentes.

5. - El progreso excesivo o el escaso, así como los cambios imprevistos y no deseados son fuente de estar quemado y en tensión. El grado en que un cambio resulta estresante depende de su magnitud, del momento en que se presenta y del nivel de incongruencia con respecto a las expectativas personales.

6.- La incorporación de nuevas tecnologías en las organizaciones, suelen producir transformaciones en las tareas y puestos de trabajo, que incluyen cambios en los sistemas de trabajo, en la supervisión y en las estructuras y formas organizativas (Peiró, 1990) Estas circunstancias dan lugar a nuevos factores estresantes en el trabajo, al tiempo que eliminan otros. Las demandas que plantean las nuevas tecnologías sobre los trabajadores, generan escenarios con multiplicidad de factores y estresores, entre los cuales se puede mencionar: la necesidad de capacitación, miedo a ser desincorporado, incremento de control y monitorización del desempeño, aspectos relacionados con la seguridad, reducción de la interacción psicosocial directa, posibilidades de aislamiento en el puesto de trabajo, así como los cambios de roles en el sistema organizacional.

7.- 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, cuanto mayores sean los requerimientos de formalización de operaciones y procedimientos, mayor será la posibilidad de que se presente el síndrome de Burnout.

8.- Oportunidad para el control, una característica que puede producir equilibrio psicológico o degenerar en Burnout, es el grado en que un ambiente laboral permite al individuo controlar las actividades a realizar y los acontecimientos.

9.- Retroalimentación de la propia tarea, la información retroalimentada sobre las propias acciones y sus resultados es, dentro de ciertos límites, un aspecto valorado por las personas en el marco laboral.



La retroalimentación o feedback de la tarea, ha sido definido como el grado en que la realización de las actividades requeridas por el puesto proporciona a la persona información clara y directa sobre la eficacia de su desempeño.

La investigación realizada al respecto muestra por lo general que los trabajadores que ocupan puestos con esta característica presentan mayores niveles de satisfacción y de motivación intrínseca, y niveles más bajos de agotamiento emocional que aquellos que ocupan puestos en donde esta retroalimentación falta o es insuficiente.

10.- 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 parece relacionada con la satisfacción (Gardell, 1971) Esto no significa que las relaciones interpersonales en el trabajo siempre resulten positivas, con cierta frecuencia se traducen en uno de los potenciadores más severos e importantes, sobre todo cuando son relaciones basadas en desconfianza, sin apoyo, poco cooperativas y destructivas producen elevados niveles de tensión entre los miembros de un grupo u organización.

11.- También el salario ha sido invocado como otro factor que afectaría al desarrollo de Burnout en los trabajadores, aunque no queda claro en la literatura.

12.- La dirección empresarial puede causar el burnout con ánimo de lucro, de obtener más ganancias, por la eficiencia y la productividad, reduciendo personal y haciendo recaer sobre pocos trabajadores el peso del trabajo de un grupo anterior para reducir los costos y obtener el beneficio en una economía de costos y no de personas, dañando al ser humano y atentando también sobre su integridad moral al limitar sus descansos, posibilidades de capacitación, de ocio, de atención a la familia, de contactos con otros profesionales donde nacen las ideas y los resultados. Termina entonces convirtiéndose en mobbing.

#### MÉTODOS PARA EVALUAR EL SÍNDROME BURNOUT.

Aspecto evaluado Respuesta a Sumar:

- Agotamiento Emocional 1,2,3,6,8,13,14,16,20
- Despersonalización 5,10,11,15,22
- Realización 4,7,9,12,17,18,19,21
- Personal

Las claves para la interpretación de este cuestionario son:



- Subescala de agotamiento emocional: valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54.
- Subescala de despersonalización: valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30.
- Subescala de realización personal: evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48.

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

Puntuaciones altas, en las dos primeras subescalas y baja en la tercera definen la presencia del síndrome.



## 10.2 ANEXO II



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA

---

### INVENTARIO DE ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO

---

El propósito de este cuestionario es encontrar el tipo de situaciones que causa problemas a las personas en su vida cotidiana y cómo éstas se enfrentan a estos problemas

Piense durante unos minutos en un hecho o situación que ha sido muy estresante para usted en el último mes. Por estresante entendemos una situación que causa problemas, le hace sentirse a uno mal o que cuesta mucho enfrentarse a ella. Puede ser con la familia, en la escuela, en el trabajo, con los amigos, etc. Describa esta situación en el espacio en blanco de esta página. Escriba qué ocurrió e incluya detalles como el lugar, quién o quiénes estaban implicados, por qué le dio importancia y qué hizo usted. La situación puede estar sucediendo ahora o puede haber sucedido ya. No se preocupe por si esta mejor o peor escrito o mejor o peor organizado, sólo escríbala tal y como se le ocurra. Continúe escribiendo por detrás si es necesario.



De nuevo piense unos minutos en una situación o hecho que haya elegido. Responda a la siguiente lista de afirmaciones basándose en cómo maneja usted esa situación. Lea cada frase y determine el grado en que usted hizo lo que cada frase indica en la situación que antes eligió marcando el número que corresponda.

**0 = En absoluto; 1 = Un poco; 2 = Bastante; 3 = Mucho; 4 = Totalmente**

Esté seguro de que responde a todas las frases y de que marca sólo un número en cada una de ellas. No hay respuestas correctas o incorrectas; sólo se evalúa lo que usted hizo, pensó o sintió en ese momento.

		1	2	3	4
<b>1</b>	<b>Luché para resolver el problema</b>				
<b>2</b>	Me culpé a mí mismo	1	2	3	4
<b>3</b>	Deje salir mis sentimientos para reducir el estrés	1	2	3	4
<b>4</b>	Deseé que la situación nunca hubiera empezado	1	2	3	4
<b>5</b>	Encontré a alguien que escuchó mi problema	1	2	3	4
<b>6</b>	Repasé el problema una y otra vez en mi mente y al final vi las cosas de una forma diferente	1	2	3	4
<b>7</b>	No dejé que me afectara; evité pensar en ello demasiado	1	2	3	4
<b>8</b>	Pasé algún tiempo solo	1	2	3	4
<b>9</b>	Me esforcé para resolver los problemas de la situación	1	2	3	4
<b>10</b>	Me di cuenta de que era personalmente responsable de mis dificultades y me lo reproché	1	2	3	4
<b>11</b>	Expresé mis emociones, lo que sentía	1	2	3	4
<b>12</b>	Deseé que la situación no existiera o que de alguna manera terminase	1	2	3	4
<b>13</b>	Hablé con una persona de confianza	1	2	3	4
<b>14</b>	Cambié la forma en que veía la situación para que las cosas no parecieran tan malas	1	2	3	4
<b>15</b>	Traté de olvidar por completo el asunto	1	2	3	4
<b>16</b>	Evité estar con gente	1	2	3	4
<b>17</b>	Hice frente al problema	1	2	3	4
<b>18</b>	Me criticqué por lo ocurrido	1	2	3	4
<b>19</b>	Analice mis sentimientos y simplemente los deje salir	1	2	3	4
<b>20</b>	Deseé no encontrarme nunca más en esa situación	1	2	3	4
<b>21</b>	Dejé que mis amigos me echaran una mano	1	2	3	4
<b>22</b>	Me convencí de que las cosas no eran tan malas como parecían	1	2	3	4



23	Quité importancia a la situación y no quise preocuparme más	1	2	3	4
24	Oculté lo que pensaba y sentía	1	2	3	4
25	Supe lo que había que hacer, así que doblé mis esfuerzos y traté con más ímpetu de hacer que las cosas funcionaran	1	2	3	4
26	Me recriminé por permitir que esto ocurriera	1	2	3	4
27	Dejé desahogar mis emociones	1	2	3	4
28	Deseé poder cambiar lo que había sucedido				
29	Pasé algún tiempo con mis amigos	1	2	3	4
30	Me pregunté qué era realmente importante y descubrí que las cosas no estaban tan mal después de todo	1	2	3	4
31	Me comporté como si nada hubiera pasado	1	2	3	4
32	No dejé que nadie supiera cómo me sentía	1	2	3	4
33	Mantuve mi postura y luché por lo que quería	1	2	3	4
34	Fue un error mío, así que tenía que sufrir las consecuencias	1	2	3	4
35	Mis sentimientos eran abrumadores y estallaron	1	2	3	4
36	Me imaginé que las cosas podrían ser diferentes	1	2	3	4
37	Pedí consejo a un amigo o familiar que respeto	1	2	3	4
38	Me fijé en el lado bueno de las cosas	1	2	3	4
39	Evité pensar o hacer nada	1	2	3	4
40	Traté de ocultar mis sentimientos	1	2	3	4

**Fin de la prueba.**