

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

**“INCIDENCIA DEL ESTRÉS LABORAL DENTRO DE UNA EMPRESA DE
SERVICIO”**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN
PRESENTADO AL HONORABLE CONSEJO DIRECTIVO
DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

POR

**MARÍA ALEJANDRA GARCÍA PAZ
LESBIA MARICELA ORDÓÑEZ GARCÍA**

**PREVIO A OPTAR EL TÍTULO DE
ORIENTADORES (AS) VOCACIONALES Y LABORALES**

EN EL GRADO DE

TÉCNICOS (AS) UNIVERSITARIOS

Guatemala, octubre de 2009

MIEMBROS CONSEJO DIRECTIVO

Licenciada Mirna Marilena Sosa Marroquín
DIRECTORA

Licenciada Blanca Leonor Peralta Yanes
SECRETARIA

Doctor René Vladimir López Ramírez
Licenciado Luis Mariano Codoñer Castillo
REPRESENTANTES DEL CLAUSTRO DE CATEDRÁTICOS

Ninette Archila Ruano de Morales
Jairo Josué Vallecios Palma
**REPRESENTANTES ESTUDIANTILES
ANTE CONSEJO DIRECTIVO**



ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS

CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-

9a. Avenida 9-45, Zona 11 Edificio "A"
TEL.: 2485-1910 FAX: 2485-1913 y 14
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

CC. Control Académico

CIEPs.

Archivo

Reg. 80-2008

CODIPs. 1417-2009

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

30 de octubre de 2009

Estudiantes

María Alejandra García Paz

Lesbia Maricela Ordoñez García

Escuela de Ciencias Psicológicas

Edificio

Estudiantes:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a ustedes el Punto SEXAGÉSIMO QUINTO (65º) del Acta VEINTISIETE GUIÓN DOS MIL NUEVE (27-2009), de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 27 de octubre de 2009, que copiado literalmente dice:

"SEXAGÉSIMO QUINTO: El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el informe Final de Investigación, titulado: **"INCIDENCIA DEL ESTRÉS LABORAL DENTRO DE UNA EMPRESA DE SERVICIO"**, de la carrera de Orientación Vocacional y Laboral, realizado por:

MARÍA ALEJANDRA GARCÍA PAZ
LESBIA MARICELA ORDOÑEZ GARCÍA

CARNÉ No. 200310059

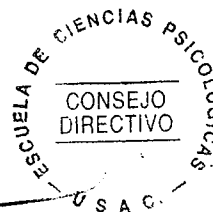
CARNÉ No. 200514366

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por el Licenciado Víctor Manuel Ordóñez Oliva y revisado por el Licenciado Estuardo Bauer Luna. Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los Trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis, con fines de graduación profesional."

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

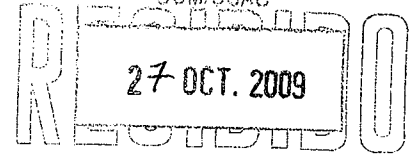
Licenciada Blanca Leonor Peralta Yanes
SECRETARIA



/Velveth S.



CIEPs.: 245-09
REG.: 080-08



Firma: *[Signature]* hora: 18:00 Registro: 80-0

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-
9a. Avenida 9-45, Zona 11 Edificio "A"
TEL.: 2485-1910 FAX: 2485-1913 y 14
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

INFORME FINAL

Guatemala, 27 de octubre del 2009.

SEÑORES
CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO

SEÑORES CONSEJO DIRECTIVO:

Me dirijo a ustedes para informarles que el Licenciado Estuardo Bauer Luna, ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

"INCIDENCIA DEL ESTRÉS LABORAL DENTRO DE UNA EMPRESA DE SERVICIO".

ESTUDIANTE:
María Alejandra García Paz
Lesbia Maricela Ordoñez García

CARNÉ No.:
2003-10059
2005-14366

CARRERA: Orientación Vocacional y Laboral

El cual fue aprobado por la Coordinación de este Centro el día 22 de octubre del 2009, y se recibieron documentos originales completos el 27 de octubre del 2009, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener **ORDEN DE IMPRESIÓN.**

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

[Signature]
Licenciada Mayra Luna de Álvarez
COORDINADORA
Centro de Investigaciones en Psicología - CIEPSAC
"Mayra Gutiérrez"



/Sandra G.
CC. archivo



CIEPs. 246-09
REG. 080-08

SCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-

9a. Avenida 9-45, Zona 11 Edificio "A"
TEL.: 2485-1910 FAX: 2485-1913 y 14
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

Guatemala, 27 de octubre del 2009.

Licenciada Mayra Frine Luna de Álvarez, Coordinadora.
Centro de Investigaciones en Psicología
-CIEPs.- "Mayra Gutiérrez"
Escuela de Ciencias Psicológicas

Licenciada Luna:

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he procedido a la revisión del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN**, titulado:

**"INCIDENCIA DEL ESTRÉS LABORAL DENTRO DE UNA
EMPRESA DE SERVICIO".**

ESTUDIANTE:

María Alejandra García Paz
Lesbia Maricela Ordoñez García

CARNÉ No.:

2003-10059
2005-14366

CARRERA: Orientación Vocacional y Laboral

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el día 01 de octubre del 2009, por lo que solicito continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Licenciado Estuardo Bauer Luna
DOCENTE REVISOR



/Sandra G.
c.c. Archivo



Guatemala, 06 de Julio de 2009

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS

CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-

9a. Avenida 9-45, Zona 11 Edificio "A"
TEL.: 2485-1910 FAX: 2485-1913 y 14
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

Licda. Mayra Luna
Coordinadora
Centro de Investigaciones en Psicología "Mayra Gutiérrez"

Licenciada Luna:

Por este medio le informo que tuve a mi cargo la asesoría y aprobación del informe final de investigación:

**"INCIDENCIA DEL ESTRÉS LABORAL DENTRO DE UNA
EMPRESA DE SERVICIO"**

Estudiantes:

Maria Alejandra García Paz	200310059
Lesbia Maricela Ordoñez García	200514366

Carrera: ORIENTACIÓN VOCACIONAL Y LABORAL

Por lo que considero que llena los requisitos establecidos por Centro de Investigaciones en Psicología –CIEPs- por que doy mi APROBACIÓN, solicitando se continúe con los trámites respectivos.

Atentamente,

Licenciado Víctor Manuel Ordoñez Oliva
Docente Asesor
Licenciado
Victor Ordoñez Oliva
PSICOLOGO



CIEPs. 055-09
REC.: 080-08

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-

9a. Avenida 9-45, Zona 11 Edificio "A"
TEL.: 2485-1910 FAX: 2485-1913 y 14
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

APROBACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Guatemala, 16 de junio del 2009.

ESTUDIANTE:

María Alejandra García Paz
Lesbia Maricela Ordoñez García

CARNÉ No.:

2003-10059
2005-14366


Informamos a usted que el **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**, de la Carrera de Orientación Vocacional y Laboral, titulado:

"INCIDENCIA DEL ESTRÉS LABORAL DENTRO DE UNA EMPRESA DE SERVICIO".

ASESORADO POR: Licenciado Victor Manuel Ordoñez

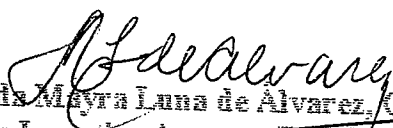
Por considerar que cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología -CIEPs-, ha sido **APROBADO** por la Coordinación de Investigaciones el 16 de junio del 2009 y se solicita iniciar la fase de Informe Final de Investigación.

Atentamente,
"ID Y ENSEÑADA A TODO"


Licenciado Estuardo Bauer Luna
DOCENTE REVISOR



Vo.Bo.


Licenciada Mayra Luna de Alvarez, Coordinadora
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs. "Mayra Gutiérrez"

/Sandra G.
CC. Archive



Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social

CENTRO DE SALUD ANTIGUA G.

La Antigua Guatemala, Octubre de 2009

Licenciada Mayra Luna de Álvarez
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs.
"Mayra Gutiérrez"
Coordinadora

Por este medio hago constar que las Señoritas María Alejandra García Paz con número de carné: 200310059 y Lesbia Maricela Ordoñez García con número de carné: 200514366 realizaron en esta Institución el trabajo de campo en correspondiente al proyecto de investigación: "Incidencia del estrés laboral dentro de una empresa de servicio" del 08 al 29 de Mayo del presente año.

Extendiendo la presente, a solicitud de las Interesadas.

Atentamente

Doctor Osberto Catavi
Director Interino Centro de Salud
Antigua Guatemala



PADRINOS DE GRADUACIÓN

Por Maricela Ordóñez García
VÍCTOR MANUEL ORDÓÑEZ OLIVA
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA CLÍNICA
COLEGIADO 4270

Por Alejandra García Paz
CARMEN CRISTINA SOBALVARRO GUZMÁN
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA CLÍNICA
COLEGIADO 1497

DEDICATORIA

Por Alejandra García Paz

- A DIOS: Por iluminar cada paso en mi vida, y protegerme siempre donde me encuentre.
- A MIS PADRES: Víctor Hugo García Estrada
Elma Consuelo Paz de García
Por el apoyo que me brindan en cada momento de mi vida.
- A MI NOVIO: Edgar Francisco Cardona.
Por el gran apoyo que me ha dado durante todos estos años.
- A MIS ABUELOS: Rosa Elena Aldana
Carlos Ortíz
por todo su apoyo incondicional.
- A MIS TÍOS (A): Romel, Amparo, Nineth, Carlitos, Rosita, Sandra,
Dorita todos Ortíz, Miguel Ángel García y
tíos (a) políticos (a) con cariño.
- A MIS PRIMOS (A): A todos mis primos y primas con todo mi cariño.
- A MIS AMIGOS (A): Por apoyarme siempre en esos momentos difíciles que Dios los bendiga por nombre a todos.

DEDICATORIA

Por Maricela Ordóñez García

- A DIOS: Que me diste la oportunidad de vivir y de regalarme una familia maravillosa.
- A MIS PADRES: Berta Julia y Edwin Alfredo
Aunque hemos pasado momentos difíciles siempre han estado apoyándome y brindándome todo su amor por todo esto les agradezco que estén aquí a mi lado.
- A MIS HERMANOS Walter y Edwin
Gracias por estar conmigo y apoyarme siempre, por enseñarme diferentes maneras de ver y disfrutar la vida, los quiero mucho.
- A MIS ABUELOS: Berta Girón
Por todo su apoyo incondicional.
Mariano Ordóñez⁺
Marcela García⁺
Porfirio García⁺
Las historias de sus vidas son recuerdos que guardo con mucho cariño.
- A MIS TÍOS (A): Por su tiempo, dedicación y cariño en los momentos más difíciles, me han demostrado un amor inigualable.
- A MIS PRIMOS (A): Con todo mi cariño y agradecimiento por compartir todos esos secretos y aventuras que solo se pueden vivir entre primos.
- A MIS AMIGOS (A): Muchas gracias por estar conmigo en todo este tiempo donde he vivido momentos felices y tristes. Mujer, Borrachito gracias por ser mis amigos recuerden que son muy importantes para mí y que siempre los llevaré en mi corazón.

AGRADECIMIENTOS

A: La Universidad de San Carlos de Guatemala

A: La Escuela de Ciencias Psicológicas

A: El Centro de Salud de Antigua Guatemala

ASESORES: Licda. Carmen Cristina Sobalbarro
Lic. Víctor Ordóñez

REVISOR: Lic. Estuardo Bauer

ÍNDICE

Prólogo.....	1
--------------	---

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

1.1 Introducción.....	3
1.2 Marco teórico.....	5
1.2.1 Estrés	
1.2.2 Afrontamiento.....	10
1.2.3 Estresores.....	11
1.2.4 Estrés laboral.....	12
1.2.5 Consecuencias del estrés laboral.....	17
1.2.6 Orígenes del Burnout.....	21
1.2.6.1 Consecuencias del síndrome de Burnout.....	24
1.2.6.2 Modelos explicativos del Burnout.....	25
1.2.7 Prevención y tratamiento.....	27
1.2.7.1 Estrategias de intervención individual	
1.2.7.2 Estrategias de intervención organizacional.....	29
1.3 Hipótesis.....	30
1.3.1 Variable independiente	
1.3.2 Variable dependiente	

CAPÍTULO II TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

2.1. Descripción de la muestra.....	31
2.1. Estrategia metodológica	
2.1. Técnicas y procedimientos de trabajo.....	32
2.1. Instrumentos de recolección de datos.....	33
2.1. Análisis estadístico.....	34

CAPÍTULO III PRESENTACIÓN ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

3.1. Presentación.....	35
3.2. Datos obtenidos de las pruebas	
3.3. Análisis final.....	39

CAPÍTULO IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones.....	41
4.2 Recomendaciones	

Bibliografía.....	42
-------------------	----

Anexos

Anexo # 1 (Maslach Burnout Inventory (MBI)).....	45
Anexo # 2 Escala de Apreciación del Estrés (EAE).....	48

Resumen

PRÓLOGO

El estrés laboral se encuentra frecuentemente en los empleados de las diferentes empresas de servicio en Guatemala como en el mundo, cada día con el aumento de las exigencias del empleador, esto unificando con la situación actual del mundo en cuanto a estresores ambientales como el ruido, contaminación del medio ambiente como, los desastres naturales todos estos factores y muchos más rodean la vida de todos los sujetos del mundo pero el enfoque se basa en los trabajadores de las empresas del servicio al cliente, en cuanto a la atención que se brinda “que tendría que ser de máxima calidad” pero en muchas ocasiones este servicio no es promovido con eficiencia, los factores estresantes pueden ser causantes de diversos incidentes dentro de las empresas de servicio.

Las personas con un mal manejo del estrés pueden producir muchos incidentes en su trabajo, estos errores podrían ser evitados al tener un mejor control del estrés por medio de la empresa y así poder brindar una calidad de servicio al cliente, en muchas ocasiones cuando las personas se encuentran expuestas a un trabajo demasiado estresante la persona puede llegar a desarrollar el Síndrome de Burnout y perjudicar su salud y la de otros trabajadores, además a la empresa en pérdidas de tiempo y dinero.

El Síndrome de Burnout es por el cual las personas se encuentran agotadas física y psicológicamente, lo llegan a tener las personas que están expuestas a estrés laboral por un tiempo prolongado; el estrés laboral es causado por la incapacidad del trabajador para desenvolverse ante las demandas de su trabajo, ambos fenómenos, surgen de procesos sociales mucho más complejos, donde están implicadas las características de la institución y de la sociedad en general, por ello es importante determinar el Síndrome de Burnout en los trabajadores de las empresas de servicio porque con ello se disminuyen las quejas y se aumentan los beneficios que se brinda a las personas.

La presente investigación tiene repercusión práctica sobre la actividad empresarial, aportando información valiosa que servirá de material de reflexión hacia los directivos de una empresa de servicio y para generar acciones con el fin de promover el conocimiento sobre el estrés y el Síndrome de Burnout y practicar técnicas, que ayudarán a la disminución del estrés dentro de la empresa.

María Alejandra García
Lesbia Maricela Ordóñez

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 Introducción

En nuestros días, el estrés en el entorno laboral representa una amenaza para la salud de los trabajadores, esto ha traído como consecuencia el desequilibrio en la organización en las empresas. El estrés es un problema creciente, inhabilitante y con un costo personal, económico y social importante, son numerosos los índices de ausentismo, la baja productividad en la empresa, los accidentes de los trabajadores y la poca motivación en el trabajo, que se refleja en la empresa en forma de pérdidas y gastos. En psicología, estrés suele relacionarse con ciertos acontecimientos en los que al individuo se le exigen fuertes demandas que agotan sus recursos de afrontamiento.

El significado de estrés como una interacción entre las características del estímulo y los recursos del individuo. Por lo que el estrés se produce como consecuencia de un desequilibrio entre las demandas del ambiente familiar, laboral y social etc. y los recursos disponibles muchas veces limitados del sujeto. Las demandas deberán ser satisfechas con una respuesta inmediata y adecuada de la persona.

En algunos trabajos la demanda es excesiva porque sobrecargan de trabajo a las personas y estos frente a los recursos de afrontamiento que el individuo posee, este desarrolla ciertas reacciones adaptativas, de movilización de recursos, que implican activación fisiológica. Esta reacción de estrés provoca otras reacciones emocionales negativas y desagradables como la ira, la ansiedad y la depresión.

El ser humano está dotado de ciertos mecanismos de protección ante las situaciones que puedan producir estrés, esta respuesta al estrés tiene por finalidad conservar el equilibrio del cuerpo. Todo trabajo debe generar un cierto grado de estrés para que no se torne tedioso, siendo este el que pondrá un toque estimulante y gratificante en el trabajo, y que gracias a él se puedan desarrollar actitudes que no se conocían del individuo.

El título de la investigación es Incidencia del Estrés Laboral y Síndrome de Burnout en el centro de Salud de Antigua Guatemala, como objetivo principal se busca establecer las consecuencias del estrés laboral dentro esta empresa de servicio al igual que identificar los factores estresantes dentro del ámbito laboral y determinar la incidencia del Síndrome de Burnout en los empleados de dicha institución.

En Estados Unidos se han realizado varios estudios y se estimó que el 43% de los adultos sufren a causa de los efectos adversos del estrés y que entre el 75% y el 90 % de las visitas a los médicos son por razones que corresponden de alguna manera con éste. El estrés está relacionado con muchas de las principales causas de muerte como el cáncer, enfermedades cardíacas, cirrosis del hígado, enfermedades pulmonares, accidentes y suicidio. Según el Dr. Paul Rosch presidente del American Institute of Stress, el estrés se ha convertido en el problema de salud más común en los Estados Unidos.

En la Universidad de San Carlos de Guatemala en la Escuela de Ciencias Psicológicas se han realizado diversas investigaciones sobre el estrés y sus implicaciones en diversas áreas unas de estas investigaciones son:

El estrés como factor que influye en la salud mental en el trabajador de la empresa Cablenet Telecomunicaciones, realizada por Karen Estrada en el año 2000 llegando a la conclusión que el trabajo de Telecomunicaciones es una fuente importante de estrés afectando de manera regular la valoración de la salud mental de los empleados.

En otra investigación que se titula niveles de estrés que sufre el piloto aviador en la Empresa, realizada por Marta Alicia Paiz en el año 2002, llegaron a la conclusión que la mayoría de los pilotos aviadores manejan altos niveles de estrés los cuales van desde aceptables en un 10% hasta el nivel alarmante de un 42% y según el análisis porcentual esto afecta directamente su desempeño laboral reflejándose en actitudes desmotivantes y tediosas hacia el trabajo.

Por último la investigación realizada por Claudia Velásquez y Claudia López en el año 2002 titulada causas del estrés del personal del área de admisión que labora en el Hospital Roosevelt de la Ciudad de Guatemala se estableció que las causas que generan estrés al personal del área de administración e información del Hospital Roosevelt, se debe a la insuficiente cantidad de personal que labora en cada sección en relación al excesivo número de personas que solicitan el servicio diariamente.

Se espera que esta investigación sea beneficiosa para la orientación profesional de las empresas y con ello se mejore la calidad de servicio que se brinda al cliente.

1.2 Marco teórico

En las sociedades actuales y en la vida cotidiana muchas personas se enfrentan a una diversidad de situaciones estresantes a las que no se pueden adaptar y por el contrario les acarrearán diversos conflictos como frustración, desánimo, falta de iniciativa, los factores estresantes a los que los individuos se enfrentan pueden ser el desempleo, la inseguridad, las muertes de familiares cercanos, enfermedades de los familiares, divorcios, problemas en el hogar, y esto muchas veces es inevitable para el ser humano y no logrando el individuo una adaptación a estos factores puede lograr un desequilibrio la persona, a continuación se mencionará con más detalle sobre este tema.

1.2.1 Estrés

Es “Considerado como tensión o presión, utilizado bajo la definición de que tensión es la condición dinámica que se presenta cuando un individuo se ve confrontado con una oportunidad, restricción o demanda relacionada con lo que desea, para lo cual el resultado se percibe como incierto e importante.”¹

¹ Estrada Coronado Karen. El estrés como factor que influye en la salud mental en el trabajador de la empresa cablenet telecomunicaciones durante el año 200. (licenciatura en psicología) Guatemala USAC.2000 Página. 10

El tema del estrés es muy antiguo se remonta aproximadamente desde el siglo XIV, pero fue hasta el siglo XVII que el físico Robert Hooke quien estaba preocupado por conocer las relaciones entre distintas estructuras materiales y concibió al estrés como una “carga o fuerza” externa ejercida sobre un objeto y la deformación del objeto. Pero con el tiempo este concepto se fue modificando varias veces por otros autores pero ya no desde el enfoque de la física sino que desde el enfoque de la biología y fisiología en la década de 1930 con el fisiólogo de origen Húngaro Hans Selye.² En la actualidad el concepto de estrés aun forma una gran controversia.

En concreto a finales del siglo XIX un fisiólogo francés Claude Bernard propuso que a pesar de que el ambiente externo cambie el medio interno de cada organismo vivo debe permanecer más o menos constante.

En el siglo XX el fisiólogo Americano Walter Cannon se centro en la adaptación del organismo e introdujo el término de la “homeostasis” estos son Procesos fisiológicos coordinados que operan para mantener constantes la mayoría de los estados del organismo

El fisiólogo Cannon realizó muchos estudios donde estableció la existencia de muchos mecanismos específicos con los que el organismo se defiende a situaciones como hambre, sed, hemorragias, temperatura elevada, etc.

La idea principal para Cannon es que el organismo pone en marcha una serie de mecanismos homeostáticos compensatorios para restaurar dicho equilibrio, en cuanto a situaciones de emergencia al que se expone el sujeto como el dolor, la ira tanto emocional como física. La activación del sistema nervioso simpático y de la secreción hormonal resultante (adrenalina y noradrenalina) a nivel de las glándulas adrenales.

² Estrada Coronado Karen. El estrés como factor que influye en la salud mental en el trabajador de la empresa cablenet telecomunicaciones durante el año 200. (licenciatura en psicología) Guatemala USAC.2000 Página. 11

“La activación del sistema nervioso simpático estimularía los cambios cardiovasculares y con ello preparan el cuerpo del sujeto para afrontar situaciones de peligro ya sea con respuestas de lucha o de huida”³

Los fisiólogos Walter Canon y Selye continúan sus estudios sobre el estrés y extienden sus ideas sobre este en varios aspectos, además de pensar en la activación del sistema simpático-adreno-medular “Selye incluye que entre las respuestas del estrés de modo particular, la activación del eje hipotálamo-hipofisario-adrenal, y hace hincapié en las hormonas esteroideas que se producen en las glándulas adrenales y entre ellas de modo particular, en las glucocorticoides”.⁴ Se distinguen tres fases en cuanto a las respuestas adaptativas iniciales, como las consecuencias negativas del mantenimiento y sostenimiento de las situaciones de estrés.

1) Reacción de alarma: esta es la fase inicial cuando el individuo se enfrenta a una situación de amenaza o peligro en esta fase, se da una activación del sistema simpático-adrenomedular que son la adrenalina y noradrenalina este mecanismo es dirigido a conseguir un despliegue máximo de los recursos que el organismo requiere, ya sea para luchar o para huir, si la situación adversa se llegara a prolongar el organismo para a la segunda fase.

2) Fase de resistencia: en esta fase las respuestas del organismo cumplen un objetivo diferente al de la fase anterior, si la amenaza no desaparece el organismo se asegura de una distribución paulatina de sus recursos a manera de que estos no se agoten, “en este caso la respuesta fisiológica predominante es la del eje

³ Estrada Coronado Karen. El estrés como factor que influye en la salud mental en el trabajador de la empresa cablenet telecomunicaciones durante el año 200. (licenciatura en psicología) Guatemala USAC.2000 Página. 5

⁴ Venero Cesar, Sandi Carmen, Cordero Maria Isabel .ESTRÉS MEMORIA Y TRASTORNOS ASOCIADOS. Barcelona España. 2001. Página. 11

hipotálamo-hipofisario-adrenal. Sus productos finales son los glucocorticoides que también contribuyen a la movilización de energía.”⁵

El mecanismo también pone mecanismos para el ahorro de energía evitando actividades que no son útiles para la supervivencia, sin embargo el factor adverso es constante durante un tiempo prolongado todos los mecanismos de adaptación fisiológica pueden llegar a ser insuficientes e incluso pueden llegar a perderse. Y el individuo para a la siguiente fase.⁶

3) Fase de agotamiento o extenuación: esta fase solo se da cuando el factor estresante es de una considerable magnitud, y el tiempo de experimentación es

Mas o menos prolongado, cuando en individuo llega a esta etapa ya ha perdido su capacidad de resistencia y como consecuencia el individuo producirá una serie de enfermedades que Selye denominó “enfermedades de la adaptación entre las cuales se pueden encontrar úlceras gastrointestinales, hipertensión, los infartos de miocardio, y las alteraciones nerviosas”.⁷

Los investigadores Cannon y Selye unieron sus conocimientos y dieron un nuevo concepto valioso para poder entender de otra forma la relación entre estrés y enfermedades trata del concepto de “alostasis” este hace referencia a los procesos que pone en marcha el organismo en las situaciones estresantes, también en relación a este concepto Mcewen introdujo el concepto de “carga alostatica Se le da este nombre cuando el organismo no consigue restablecer la homeostasis de modo más o menos eficiente.”⁸

⁵ Venero Cesar, Sandi Carmen, Cordero Maria Isabel .ESTRÉS MEMORIA Y TRASTORNOS ASOCIADOS. Barcelona España. 2001. Página. 12

⁶ ídem

⁷ Venero Cesar, Sandi Carmen, Cordero Maria Isabel .ESTRÉS MEMORIA Y TRASTORNOS ASOCIADOS. Barcelona España. 2001. Página. 13

⁸ Ídem

El cuerpo esta capacitado para enfrentar una situación estresante pero esto depende también de las características del individuo.

Los dos mecanismos alostaticos pueden ser:

-Las situaciones de estrés crónico: En las situaciones en las que los estresores son de forma más o menos crónica, la lucha del organismo puede provocar una sobreactivación crónica y estas pueden llegar a producir alteraciones en los sistemas fisiológicos del estrés, el organismo lucha para obtener un equilibrio variable por medio de mecanismos aleostalticos.

-Los estados de ansiedad anticipatoria: Como su nombre lo dice la ansiedad anticipatoria se produce cuando el sujeto anticipa la posibilidad de que ocurra algún suceso negativo o indeseable, se produce una activación fisiológica posiblemente de tiempo prolongado, se trata de circunstancias en las cuales el peligro o la situación amenazante no se encuentran presente.

Por lo que esto genera la anticipación cognitiva sobre las posibles circunstancias adversas venideras y esto es independiente del grado de probabilidad de que se produzcan realmente.⁹ En este tipo de ansiedad anticipatoria el sujeto se sitúa constantemente en defensas sobre posibles sucesos y con ello cronifica las reacciones fisiológicas del estrés.

“El psicólogo Richard S. Lazarus y sus colaboradores propusieron la necesidad de incluir, entre ambos factores de motivación y de procesamiento cognitivo, que puede diferir considerablemente de unos sujetos a otros”.¹⁰ Y estos pueden ser:

⁹ Venero Cesar, Sandi Carmen, Cordero Maria Isabel .ESTRÉS MEMORIA Y TRASTORNOS ASOCIADOS. Barcelona España. 2001. Página. 15

¹⁰ Idem

-Factores motivacionales: Este se refiere al grado de implicación que el sujeto tenga con respecto a la circunstancia estresante, y dependerá del nivel de motivación que el sujeto muestre por el mismo.

-Factores cognitivos: Son evaluaciones de los sucesos que los sujetos realizan, en cuanto a interpretaciones de las causas de las circunstancias estresantes, y algunos pensamientos sobre la relación del estrés experimentado.

Otros autores señalan otros tipos de diferencias individuales que son:

-Fortaleza y resiliencia: "Las personas fuertes ante el estrés están abiertas al cambio, en lugar de ver la pérdida del empleo como una catástrofe, define la situación como una oportunidad para empezar de nuevo."¹¹

-Estrés autoimpuesto: En el extremo opuesto del resiliente encontramos a los sujetos que crean problemas adicionales de los eventos estresantes, estas personas a menudo experimentan de mucha ansiedad u otros síntomas de estrés.

Las personas poseemos mecanismos de defensa contra las situaciones estresantes a estos mecanismos le llamamos afrontamiento y esto se explicara un poco mas a continuación.

1.2.2 Afrontamiento

Lazarus también incluyo el concepto de afrontamiento y lo pudo distinguir en:

- Afrontamiento centrado en el problema: Consiste en que el sujeto adopte una estrategia dirigida hacia la situación estresante.

¹¹ Morris Charles, Maisto Albert. psicología .Editorial pearson. México.2005.Página.458

-Afrontamiento centrado en la emoción: En este tipo de afrontamiento el sujeto enfrenta o interpreta la situación estresante y trata de cambiar su actitud hacia esta situación.

-Afrontamiento directo: Entre el afrontamiento directo se tienen tres posibilidades para que el sujeto se libere del peligro o de una situación estresante estas son confrontación, negociación y retirada.¹²

-Afrontamiento defensivo: "Se refiere a diversas formas de autoengaño, que proporciona un medio de pretejer nuestra autoestima y reducir el estrés."¹³

El estrés no podría existir sin estresores estos son la fuente que origina el estrés los, estresores pueden ser muy variados esto se describe mejor en el apartado siguiente.

1.2.3 Estresores

"Son acontecimientos o situaciones que generan estrés, estos pueden variar en intensidad y duración."¹⁴ Todo suceso, situación o persona que encontramos en nuestro medio ambiente externo puede ser estresor.

Los estresores se dividen en cuatro categorías según los estímulos los estresores pueden ser:

-Estresores físicos: Los estresores físicos son todos aquellos estímulos de índole externa al sujeto, por ejemplo el calor, el ruido, los choques eléctricos.

¹² ídem

¹³ Morris Charles, op. cit. Página. 10

¹⁴ ídem

-Estresores biológicos: Estos estresores incluyen las situaciones en las que se interfiere la propia regulación homeostática del organismo del sujeto.

-Estresores psicológicos: Estos estresores están determinados por el "significado personal" que el sujeto otorga a las circunstancias. Como por ejemplo el miedo, la hostilidad.

-Los Estresores sociales: Este tipo de estresores tiene gran diversidad de situaciones en las que el sujeto interactúa con los congéneres de su entorno, y estas pueden ser positivas y negativas.

Se pueden distinguir tres características de los estresores:

-Intensidad del estresor: Es un parámetro para establecer que situación es más o menos estresante.

-Duración del estresor: Este parámetro hace referencia al tiempo de duración de la vivencia del estresor.¹⁵

-Frecuencia del estresor: El parámetro se usa para establecer la relación ante el estrés y la enfermedad así como el impacto psicológico y fisiológico de este.

El estrés es común en varios ámbitos como es el educativo, deportivo, el laboral, pero solo se tratará el ámbito laboral por fines prácticos.

1.2.4 Estrés laboral

Las personas ante el avance tecnológico la globalización, las demandas, la calidad y la productividad de la industria se observa que todo esto se centra en

¹⁵ Morris Charles, opcit. Página. 10.

las personas que laboran en ella. Este es un beneficio reciproco ya que las personas dependen de las organizaciones para obtener sus objetivos individuales. Al igual que las organizaciones dependen de las personas para producir bienes y servicios. La relación entre empleados hace algún tiempo y las organizaciones era antagónica, pero ahora por medio de la negociación y participación la relación es ganar-ganar, y por tanto la organización y los empleados tratan de alcanzar sus objetivos uno con la ayuda del otro.¹⁶

Los objetivos de la gestión talento humano se tienen que lograr y para ello es necesarios los siguientes medios:

“Saber emplear las habilidades y capacidades de la fuerza laboral, suministrar a la organización empleados bien entrenados y bien motivados; permitir el aumento de la autorrealización y la satisfacción de los empleados en el trabajo”¹⁷.

En las organizaciones para administrar el talento humano se deben de realizar seis procesos que son:

1. Administración de personas esto es útil para incluir nuevas personas.
2. Aplicación de personas actividad que incluye procesos para orientar a las personas en las actividades.
3. Compensación de las personas en este proceso se incentiva a la personas.
4. Desarrollo de personas incluye el desarrollo profesional de las personas.
5. Mantenimiento de personas este es el proceso encargado de las condiciones ambientales y psicológicas para las personas.
6. Evaluación del personal incluye procesos para las personas y verificar resultados.

¹⁶ Antunez Alfredo, ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL DEPARTAMENTO DE RECAUDACION. ARCHIVO Y REMISION DEL SENIATPAG (Técnico Superior Universitario en Administración de Recursos Humanos) Venezuela 2006 Página. 68

¹⁷ Ibíd. Página. 70

La administración de recursos humanos es responsable de brindar un lugar seguro libre de riesgos innecesarios y condiciones propicias para el trabajador para que este desempeñe su trabajo de la mejor forma posible.

“Un ambiente agradable puede mejorar la relación interpersonal, la productividad, reducir accidentes, enfermedades, ausentismo y rotación de personal.”¹⁸

Un ambiente no favorable como situaciones estresantes puede perjudicar la salud emocional y física del empleado, y con ello baja su rendimiento laboral, provocar mayor cantidad de accidentes laborales y con ello pérdidas numerosas para las organizaciones.

El estrés es la suma de las perturbaciones orgánicas y psíquicas, provocadas por distintos agentes estresores, algunos de estos agentes provocados en las organizaciones pueden ser autoritarismo por parte de el jefe, exigencias de calidad, situaciones conflictivas, sobrecarga de actividades etc. Estos factores también pueden ir acompañados de otros estresores físicos como por ejemplo ruido intenso, calor intenso, luz muy brillante etc.¹⁹

Las dos fuentes principales de estrés en el trabajo son el ambiente y el personal, estos incluyen otros factores como la fluidez en el trabajo, la naturaleza de los clientes etc.

El estrés laboral acarrea serias consecuencias al empleado y a la organización entre las consecuencias humanas están la ansiedad, depresión, angustia, miedo. Entre las consecuencia físicas se pueden destacar los trastornos a nivel corporal, como trastornos gástricos, infarto etc. El estrés no es

¹⁸ Antunez Alfredo, ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL DEPARTAMENTO DE RECAUDACION, ARCHIVO Y REMISION DEL SENIATPAG (Técnico Superior Universitario en Administración de Recursos Humanos) Venezuela 2006 Página 71

¹⁹ Antunez Alfredo, op. cit. Página. 13

disfuncional ya que sirve como un medio de protección hacia amenazas externa y **en el área laboral algunas personas trabajan menos bajo una presión moderada.**

Los estresores más comunes en el área laboral son:

-Luz: La iluminación inadecuada ya sea mucha o decadente puede provocar irritación en los ojos y dolor de cabeza, al igual que sentimientos de frustración por no poder realizar el trabajo de una forma adecuada.

-Ruido: El ruido excesivo puede causar sordera, al igual que el ruido distrae y puede interferir la concentración del trabajador.

-Temperatura: La temperatura es un estresor en potencia, el calor excesivo aumenta el flujo sanguíneo, el pulso y esto provoca grandes demandas de oxígeno y fatiga psicológicamente puede perturbar el funcionamiento afectivo normal y aumentar la irritabilidad.²⁰

-Vibraciones: "La vibración es un estresor potencial mas grande que el movimiento, la cantidad de vibración que un individuo puede experimentar antes de sufrir de estrés depende de la intensidad de la vibración, de la aceleración y de su amplitud e igualmente de las características personales del individuo. La mayoría de las consecuencias son a nivel físico: visión obnubilada, dolor de cabeza temblor (particularmente en las manos) y tensión muscular."²¹

-Aire contaminado: No hay duda de que este tipo de condición atmosférica es un estresor que plantea problemas tanto físicos como psicológicos; nuestra preocupación es la calidad de aire en el sitio de trabajo.

²⁰ Antunez, op. cit. Página. 13

²¹ García Andrea discriminación de factores de estrés laboral entre ejecutivos y personal operativo en una micro empresa del valle de México. Página. 8

-Radiaciones: Existen muchos trabajos en los que los trabajadores se exponen a radiación pero depende del personal y de la organización que se utilice el equipo necesario para la protección de los empleados, los daños que puede provocar la radiación dependen de frecuencia y energía.

-Estilo de dirección: El estilo de dirección es muy importante en las organizaciones ya que la participación del empleado la comunicación.

Que exista en la empresa pueden provocar conflictos si estos no son **satisfactorios** como por ejemplo miedo o tensión al recibir ordenes diferentes y no cumplir con las demandas requeridas por mala información.²²

-Relaciones interpersonales: La falta de apoyo entre compañeros, la mala comunicación, las diferencias, son algunos de los factores que dañan las relaciones interpersonales y esto puede provocar malos entendidos dentro de la organización.

-Los Roles de trabajo: "Las expectativas de trabajo inciertas, demasiada responsabilidad, información inadecuada sobre las metas de desempleo, sobre las conductas laborales, despidos, falta de aumentos salariales, provocan ambigüedad de roles."²³

-Las Preocupaciones profesionales: "Inseguridad en el trabajo, falta de oportunidad de promoción y cambios repentinos para lo que no se esta preparado, forma parte de las preocupaciones laborales que puedan afectar a los trabajadores. Por el contrario, una promoción de puesto adecuada da la sensación al trabajador de tener una profesión valorada."²⁴

²² García Andrea discriminación de factores de estrés laboral entre ejecutivos y personal operativo en una micro empresa del valle de México. Página.10

²³ ídem

²⁴Ibíd. Página.11

- Horario y turnos de trabajo: Cuando los horarios y la jornada de trabajo no son lo suficientemente adecuados causan fatiga y agotamiento en los empleados las horas extras excesivas son un claro ejemplo de esto.
- Clima organizacional: Una organización ineficiente puede provocar sentimientos de frustración y vacío en los trabajadores.
- Económicos: Los problemas económicos son una fuente de estrés en potencia, estos problemas económicos muchas veces hacen que las personas adquieran doble trabajo para poder obtener mayores ingresos pero la salud de estas personas está en juego ya que no se le está dando el tiempo necesario al cuerpo para poder descansar las horas recomendadas.
- Influencia de liderazgo: "El líder tiene la influencia más poderosa ya que tiene autoridad y poder, la habilidad que tenga este líder para aplicar este poder es decisivo para los trabajadores ya que puede provocarles estrés o bien ser un facilitador; influyendo de este modo en los resultados de la organización."²⁵
- Comunicación inadecuada: No importa si el trabajo está bien o no si los canales de comunicación dentro de la empresa son deficientes habrá una fuente de estrés.
- Extraorganizacionales: Las personas se ven expuestas a estresores fuera de las organizaciones como grupos de amigos, familia, y mundo exterior y estos estresores pueden perjudicar su rendimiento laboral.

²⁵García Andrea, op. cit. página 16

Estos estresores al ser muy intensos y cuando los niveles del afrontamiento del individuo se encuentran bajos traen consigo problemas para el individuo a nivel fisiológico y psicológico, estos le afectan con su desempeño diario esas consecuencias son en ocasiones perjudiciales para el individuo, estas consecuencias se mencionan con mas detalle en el apartado siguiente.

1.2.5 Consecuencias del estrés laboral

Cuando un trabajador esta insatisfecho con su trabajo cabria la posibilidad Que se debiere a alguno de los factores estresantes que se encuentra en su entorno laboral, estos factores están relacionados con una serie de enfermedades físicas y emocionales que están perjudicando al individuo y a la organización conjuntamente.²⁶

“El trabajo presenta para el individuo la realización de sus metas y la oportunidad de sentirse útil en la sociedad, cuando no hay motivación en dicha actividad se manifiestan sentimientos de distracción, crisis emocional, retraimiento, problemas de salud, desempeño deficiente, y ocasiona progresivamente aversión por el trabajo.”²⁷

Según el sociólogo Berverly Potter existen síntomas del agotamiento que son:

-Emociones negativas: El individuo experimenta todo tipo de sentimientos como frustración, cólera tristeza, que hacen que la persona se mantenga en una posición defensiva con las demás personas.

²⁶ Escobar Dora, Ramírez Argelia."eficacia de un programa de relajación (desensibilizacion sistemática) para disminuir el estrés en personas paramédico (auxiliar de enfermería) de la unidad de labor y partos del Hospital General San Juan de Dios". (licenciatura en psicología) Guatemala USAC.2000 Página. 8

²⁷ Ídem

-Problemas interpersonales: En este aspecto la persona tiene a menudo una serie de conflictos con las personas que se encuentran alrededor de el y mantiene una serie de hostilidad y de resistencia en cuanto a la relación con las personas.

-Problemas de salud: Estos sujetos que padecen de estrés muy frecuentemente padecen de enfermedades que son muy evidentes como por ejemplo resfriados dolores corporales etc.

-Poco rendimiento: A menudo estas personas presentan bajo rendimiento ya que carecen de la energía y de la salud necesaria para desempeñar el trabajo otorgado con el mismo rendimiento que tiene personas más saludables.²⁸

-Sentimientos de vacío: Las personas con problemas de estrés que ya han tenido un tiempo largo de evolución tienen un sentimiento de sentirse vacíos de llevar una vida sin sentido.

Las características antes vistas en alguna medida cuando son moderadas tienen resultados provechosos para los trabajadores pero cuando estas características se exceden forman sentimientos destructivos y de desesperanza en los individuos por ello se toman medidas preventivas en muchas organizaciones para que el rendimiento de los trabajadores no decaiga y que se beneficie tanto el trabajador como la organización.

En la población laboral las personas más vulnerable a presentar estrés son las mujeres ya que la mayor parte de ellas tiene una doble vida madre-trabajadora y como consecuencia de la responsabilidad que ella tiene le puede provocar sentimientos de culpa y baja autoestima.

²⁸ Escobar, op. cit., Página. 18

Los trabajadores que han estado expuestos a estresores de diferentes tipos y que sus modos de afrontamiento fracasan se ven expuestos a enfermedades físicas y psicológicas pero esto depende de cada persona ya que las diferencias individuales también son factores importantes, las enfermedades o trastornos físicos mas comunes son las sigues: ²⁹

1. Trastornos cardiovasculares: como por ejemplo angina de pecho hipertensión.
2. Arterial, infarto del mió candió, arteriosclerosis.
3. Trastornos respiratorios: disnea hiperventilación, asma.
4. Trastornos digestivos: vomito, ulcera gástrica, diarrea, gastritis.
5. Trastornos de la micción: retención urinaria, enuresis.
6. Trastornos del sistema reproductor femenino: dismenorrea, amenorrea, factor de Riesgo para parto prematuro.
7. Trastorno del sistema sanguíneo: aumento de la agregación plaquetaria del
8. Trastorno de la piel: prurito, sudoración, rubor, palidez.
9. Trastorno muscular estriado: cefalea, hipotonía.
10. Trastorno del sistema nervioso: mareos, trastorno del sueño.
11. Trastorno del sistema inmunológico: inmunosupresion.
12. Trastorno del sistema endocrino: trastornos a nivel hormona.

Las enfermedades psicológicas más comunes son:

1. Frustración
2. Depresión
3. Tristeza

²⁹ Escobar, op. cit, Página. 18

4. Preocupación
5. Temor
6. Inseguridad
7. Dificultad para decidir
8. Miedo
9. Pensamientos negativos sobre uno mismo
10. Pensamientos negativos sobre nuestra actuación ante los otros,
11. Temor a que se den cuenta de nuestras dificultades.

Los sentimientos de frustración, de ansiedad y la depresión que pueden experimentar las personas que pueden presentar estrés, la persona las puede manifestar de otra manera como al tener un ritmo de vida no sano como el consumo excesivo de tabaco, alcohol, o drogas, también se puede dar las conductas no saludables como el comer en exceso y en casos extremos se podría mencionar el suicidio.³⁰

En los casos mencionados anteriormente sus niveles de afrontamiento no se encuentran ya que fueron expuestos a una situación o a varias situaciones estresantes por tiempos muy prolongados y de una intensidad mayor de lo que sus niveles de afrontamiento pudieron frenarlo.

En el campo del estrés laboral, se encuentra un síndrome llamado Burnout, este síndrome ha sido muy estudiado y esto se debe a su alto impacto que ha tenido en las sociedades y mayormente en las sociedades productivas, este síndrome es un efecto de la exposición muy frecuente a los estresores este síndrome se describe con más detalle en el apartado siguiente.

³⁰ Escobar, op. Cit. Página. 18

1.2.6. Orígenes del Burnout

El autor que inició los estudios de Burnout es Herber Freudenberg, el trabajó como psiquiatra voluntario en la Clínica Libre de Nueva York para toxicómanos, al igual que otros jóvenes, luego de un año de trabajo observó que los voluntarios sufrían una pérdida de energía, hasta llegar al agotamiento, desmotivación por el trabajo, junto con síntomas de ansiedad y depresión, así mismo se volvían poco sensibles, hasta llegar a ser agresivos, además se daba la tendencia de culpar al paciente sobre los problemas personales propios de cada voluntario.

Este patrón de conducta fue definido como la 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. En 1976 la psicóloga social Cristina Maslach estudiaba las respuestas emocionales en los profesionales de ayuda a personas, Descubrió que las personas presentaban los mismos síntomas descritos por el psiquiatra Freudenberg por lo que decidió emplear la misma expresión debido a que las personas afectadas se sentían identificadas por este término, ya que no los estigmatizaba como lo hacían los diagnósticos psiquiátricos.³¹

Los psicólogos “Maslach y Jackson, propusieron el Burnout como un síndrome tridimensional.”³² Caracterizado por el agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal:

-El Agotamiento emocional: Hace referencia a las sensaciones de sobreesfuerzo físico y la disminución o pérdida de recursos emocionales.

³¹ La caracterización del Burnout se debe a Herber Freudenberg que lo definió en su obra <Burn-Out The Melancholy of High Archivement> (1980), Nueva York, Editorial Doubleday Página. 13

³² Maslach C, Schaufeli WB, Leiter MP. Job burnout. Annu Rev Psychol 2001; Página 216.

-La despersonalización: Supone el desarrollo de actitudes negativas, insensibilidad y respuestas cínicas hacia las personas a las que le proporcionaban el servicio.

-La baja realización personal: Tendencia a devaluar el trabajo, todo lo realizado es visto de forma negativa.

El hecho que el instrumento de medición para el Síndrome de Burnout creado por estas dos autoras, sea el más utilizado para las investigaciones de muchos autores, da el respaldo suficiente que la definición más acertada es la que estas autoras ofrecen. "Moreno, Oliver y Aragoneses, estudiaban el Burnout como una forma específica de estrés laboral en las profesiones caracterizadas por las relaciones de ayuda, donde las personas se encuentran en situaciones de dependencia o crisis, esta puede ser una enfermedad de cualquier tipo."³³

"Pines, Aronson y Kafry describieron el Burnout como un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por estar implicada la persona durante largos periodos de tiempo en situaciones que le afectan emocionalmente."³⁴

"Pearlman y Hartman reuniendo las diversas definiciones de Burnout hasta ese momento y encontraron los siguientes tópicos: fracasar y estar agotado, respuesta de estrés crónico, síndrome con actitudes inapropiadas hacia los clientes y hacia sí mismo, asociado con síntomas físicos y emocionales, todo ello provocado por una estimulación negativa del trabajo, y la organización hacia la persona que desempeña su labor profesional."³⁵

33 Moreno B., Oliver C., Aragoneses A. El Burnout una forma específica de estrés laboral. En Carvalho V.E. y Buela Casal G. eds. Manual de Psicología Clínica Aplicada. Madrid. Siglo XXI, 1991. Página. 271.

34 Llana Francisco Javier, Llana Álvarez Javier. Ergonomía y psicología aplicada: Manual para la formación del especialista. Edición: 8 Editorial Lex Nova, 2007. Página. 502

35 Katschnig Heinz, Freeman Hugh, MR Norman Sartorius. Calidad de vida en los trastornos mentales. Elsevier España, 2000: Página. 262

En los trabajos de Leiter, se planteo el afrontamiento como un suceso importante en la comprensión del Burnout debido a que la manera en que cada persona afronta diversos factores esta condicionado por las demandas organizaciones y los recursos exigidos. Los diversos estudios llevados a cabo en profesionales relacionados con la salud han demostrado que los médicos y las enfermeras son los que presentan un índice alto de prevalencia de Burnout.

El Síndrome de Burnout al igual que el estrés tiene consecuencias pero con las diferencias que cuando ya existe el síndrome las consecuencias casi siempre se encuentran presentes en el individuo mientras que en las consecuencias del estrés las consecuencias no siempre se encuentran tan marcadas, las consecuencias del Burnout se describen con mas detalle en el apartado siguiente.

1.2.6.1 Consecuencias del Síndrome de Burnout

Consecuencias físicas: Las personas afectas por este síndrome presentan molestias y trastornos psicossomáticos, cefaleas, jaquecas, dolores musculares, molestias gastrointestinales, úlceras, problemas diarreicos, disminución de peso, insomnio, hipertensión arterial, pinchazos, sensaciones de ahogo, palpitaciones y alteraciones menstruales. Los sujetos que padecen el síndrome de Burnout se presenta actitudes negativas hacia sí mismo, hacia las demás personas, sentimientos de culpabilidad, baja tolerancia a la frustración, irritabilidad, reacciones de ira, baja motivación.

“Las Consecuencias psicológicas, el deterioro de las interacciones personales como consecuencia del padecimiento del Síndrome de Burnout. Otros autores han señalado la depresión como una consecuencia del Burnout.”³⁶

36 Martí Gloria Novel, María Teresa Lluch Canut, María Dolores Miguel López de Vergara. Enfermería psicosocial y salud mental. Publicado por Elsevier España, 2005. Página. 170.

Las otras consecuencias de las personas que sufren el síndrome de Burnout se presenta consumo de sustancias tóxicas como el café, alcohol, tabaco y otras drogas.

Las Consecuencias Organizacionales: Toda persona quemada, tiende a infringir las normas, es impuntual, los descansos los prolonga, se ausenta de su puesto **excesivamente**, muestra una clara disminución de motivación laboral, además un bajo compromiso laboral. Según Freudenberg esto puede ser contagioso, debido a que quienes padecen este síndrome pueden influenciar negativamente a sus compañeros de trabajo, creando un negativismo en la organización que lleva a que el nivel de atención hacia las personas consultantes sea de mala calidad, por ello se ha estudiado muchos modelos explicativos para poder comprender mejor este Síndrome.³⁷

1.2.6.2 Modelos explicativos del Burnout

En los años setenta, surgieron muchas explicaciones de este Síndrome se Burnout desde una perspectiva psicoanalítica, dando énfasis en los rasgos individuales y rasgos de la personalidad que propiciaban el “quemarse”, destacando las necesidades emocionales insatisfechas desde la infancia y el proceso de elección de carrera. A mediados de los ochenta, comienzan aparecer los modelos sociales basados en la Teoría Sociocognitiva de Bandura, proponiendo que las creencias o seguridades del sujeto determinan sus reacciones emocionales, depresión o estrés, prestando atención a la autoeficacia como una variable en el desarrollo de este síndrome.

37 Martí Gloria, op. cit. Página. 24.

Estos autores proponen el desarrollo del burnout como un proceso de progresiva desilusión, pérdida del idealismo y motivación como consecuencia de las condiciones de trabajo, cuando se producen demasiadas dificultades y restricciones a la actividad profesional. Proponiendo cuatro etapas:

-Entusiasmo: el trabajador idealista posee una serie de expectativas imposibles de llevar a cabo.

-Estancamiento: se produce una pérdida, del entusiasmo presentado al inicio por la comprobación irrealista de las expectativas, el trabajo ya no es algo primordial.

-Apatía: aparecen sentimientos de desprecio de frialdad emocional y de distanciamiento.

-Frustración: cuando el trabajador desea ayudar a las personas y estas no muestran un interés por la labor realizada, se presentan problemas emocionales, fisiológicos y conductuales.

Este modelo es cíclico, de manera que puede presentar varias veces, de acuerdo con los cambios que se den en el trabajo o en el puesto de trabajo. El síndrome se describe con un desajuste entre el individuo y organización en seis áreas específicas: sobrecarga de trabajo, falta de control, falta de reconocimiento, ruptura de la comunidad, falta de justicia y conflictos de valores entre el trabajador y la organización. El cansancio emocional como dimensión fundamental del Burnout a la que seguiría la despersonalización y posteriormente la falta de realización personal.

El psicólogo Leiter propone su modelo como compatible con el desarrollo teórico de las estrategias de afrontamiento de Lazarus y Folkman, debido a que el

cansancio emocional surge cuando las estrategias de afrontamiento ante el estrés laboral dejan de ser eficaces.

La despersonalización es un mecanismo protector del cansancio emocional, mientras que la baja realización personal es consecuencia de la evaluación cognitiva del sujeto sobre su experiencia de estrés.

El Modelo de Gil Monte y Peiró Proponen el burnout como una respuesta al **estrés laboral percibido que surge tras un proceso de reevaluación cognitiva**, cuando las estrategias de afrontamiento empleadas no son efectivas para reducir ese estrés laboral, esta configuración del Burnout integra el papel de las cogniciones y emociones como variables mediadoras en la relación entre el estrés laboral y las respuestas actitudinales y conductuales.³⁸

Los porcentajes del Síndrome de Burnout son altos y día con día las personas que lo poseen aumentan en cantidades razonables los especialistas han creado medios para erradicarlo y con ello tratar de mejorar el rendimiento de los trabajadores, la productividad y por ello abordaremos la prevención y el tratamiento profundamente.

1.2.7. Prevención y tratamiento

Diversos autores describen las estrategias de intervención desde el punto de vista teórico, o bien basándose en aportaciones de múltiples estudios.³⁹ Los fisiólogos Álvarez y Fernández propusieron en 1991 que las técnicas preventivas y de intervención pueden ser resumidas en tres teorías concretas:

38 Napione Berge, María Elena. ¿Cuándo se quema el profesorado de secundaria? Ediciones Díaz de Santos. 61-67 Página.

39 Gomez-Batiste, Xavier. Guía de prevención de "burnout" para profesionales de cuidados paliativos. Editorial Madrid: Arán Ediciones, 2008. Página.

Teoría ecológica: mantiene de que cuando las diferentes normas y exigencias hacia el profesional entran en conflicto, aparecen los desajustes ecológicos que generan Burnout.

Las estrategias de intervención individual que existen se basan en las capacidades que tiene el individuo para poder enfrentar el síndrome de Burnout se describe mejor en el apartado siguiente

1.2.7.1 Estrategias de intervención individual

Es difícil eliminar determinados Estresores ambientales u organizacional, pero el sujeto puede afrontar, controlar la situación y sus consecuencias, entrando ciertas habilidades y estrategias útiles.

Técnicas fisiológicas:

-Biofeedback: dotar al sujeto de habilidades para controlar de forma voluntaria actividades y procesos de tipo biológico. Proporcionar información sobre determinados procesos biológicos de manera pueda ser interpretada y utilizada en el trabajo así como en la vida cotidiana.

-Técnica de relajación física: parten de la existencia d una interdependencia entre la tensión psicológica y la tensión física.

La relajación constituye un proceso psicofisiológico en que se puede distinguir tres componentes: fisiológico patrón reducido de activación somática, un componente subjetivo informe del sujeto de tranquilidad, sosiego y un componente conductual estado de descanso motor.

Técnicas conductuales

-Entrenamiento asertivo: mayor capacidad para expresar sus sentimientos, deseos y necesidades de forma clara, buscando el logro de sus objetivos y respetando los puntos de vista de los demás.

-Entrenamiento en habilidades sociales: el sujeto adquiera y utilice habitualmente habilidades que aumentan la probabilidad de logro de los objetivos concretos en situaciones sociales.

-Técnicas de solución de problemas: ayudan al individuo a decidir cuáles son las soluciones más adecuadas a un problema, esto mejora la identificación objetiva del problema, la búsqueda y el análisis de las soluciones más adecuadas.

-Entrenamiento para el manejo eficaz del tiempo: dirigidos a la adquisición de habilidades que permitan establecer prioridades para las actividades importantes, aumentando la cantidad de tiempo para atender estas acciones y reduciendo la percepción de las condiciones laborales de urgencia.

1.2.7.2 Estrategias de intervención organizacional

-Maslach señala que la dirección de las organizaciones debe rediseñar la realización de tareas, mejorar la supervisión, mejorar redes de comunicación organizacional, facilitar y promover las reuniones multidisciplinarias periódicas, la formación de grupos de trabajo y aumentar las responsabilidades así como participar en toma de decisiones y en general mejorar las condiciones de trabajo, también recomienda los siguientes aspectos.

A) Aumentar la competencia profesional mediante la formación inicial y continua.

B) Rotaciones regulares de los trabajadores reducen los efectos repetidos y acumulados de los Estresores laborales.

C) Aspectos relacionados con el tiempo, turnos, tipo de jornada laboral plazos de realización etc., reducir los tiempos de exposición al estrés.

El estrés es un fenómeno que perjudica a casi todas las empresas del mundo, si el estrés no es controlado dentro de las empresas puede generar grandes perdidas a las empresas por la deficiencia en el rendimiento de los trabajadores, el estrés puede generar grandes problemas en el individuo si este tiene los niveles de afrontamiento bajos, también se puede generar el Síndrome de Burnout en individuos con pocos niveles de afrontamiento y este síndrome daña a nivel psicológico y físico.⁴⁰

40 Blanch Ribas, Josep M. Teoría de las relaciones laborales: fundamentos Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya, 2003. Página. 138

1.3 Hipótesis

El estrés es el componente más activo en el deterioro de la salud mental y física en los trabajadores del Centro de Salud de Antigua Guatemala.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	INSTRUMENTOS	ÍTEMS
INDEPENDIENTE Estrés	Son acontecimientos o situaciones que generan estrés, este pueden variar en intensidad y duración.	Estrés ambientales y laborales	Cambio de empleo. Muerte de un familiar. Puntualidad Vida de relación de pareja. Divorcio Tener una enfermedad.	Escala de Apreciación del Estrés (EAE)	Del 1 al 55
DEPENDIENTE Estrés laboral	Tensión provocada por situaciones laborales agobiantes que originan reacciones psicossomáticas o trastornos psicológicos a veces graves.	Agotamiento emocional Agotamiento físico	Olvidos, Improductividad, Velocidad de la realización de tareas. Frustración Depresión Dolor de cabeza, Sueño al trabajar, Cansancio.	(Maslach Inventory (MBI) (Maslach Inventory (MBI)	4,5,7,9,10, 11, 15,17,18,19,20, 21,22 1,2,3,6,8,12, 2, 14,16

CAPÍTULO II

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

2.1 Descripción de la muestra

Con fines de esta investigación se implemento la técnica no probabilística es un subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación. La muestra fue de 35 personas, compendias entre 20 y 65 años de edad, de sexo femenino y masculino que trabajan en el Centro de Salud de Antigua Guatemala en diferentes profesiones (Director Centro Coordinador de Distrito, Secretaria de Distrito, Director de Médicos, Médicos generales, Odontólogo, Saneamiento Ambiental, Técnicos de Salud rural, Enfermeras profesionales, Enfermeras Auxiliares, Trabajo Social, Educadoras, Auxiliares de Cobertura, Operativos, Extensión de cobertura, Bodegueros, Pilotos)

2.2 Estrategia metodologica

FASE 1: Se estableció vínculo con el director del Centro de Salud de Antigua Guatemala y se platico con el para poder realizar el trabajo de campo en dicha institución y el accedió a que se realizara el estudio de dicha institución por lo que él dijo que contaba con todo su apoyo y brindó un espacio apropiado para aplicar las pruebas.

FASE 2: Se realizó la aplicación de la primera que prueba que es Maslach Burnout Inventory (MBI) a los trabajadores del Centro de Salud de Antigua Guatemala la aplicación se basó en dar la bienvenida a los participantes, luego entregar los cuestionarios, hojas de respuesta se, realizaron ejemplos de la forma de llenar la hoja de respuestas, luego se resolvieron dudas acerca de las preguntas, al terminar la aplicación de la prueba se dieron las gracias y fechas para la aplicación de la siguiente prueba.

FASE 3: Se realizó la aplicación de la segunda prueba que es la Escala de Apreciación del Estrés (EAE) esta segunda prueba también se aplicó a los trabajadores del Centro de Salud de Antigua Guatemala con forme los participantes fueron llegando se les entrego el cuestionario y la hoja de respuestas luego se resolvieron algunas dudas y al terminar la aplicación de la prueba se agradeció a los participantes.

FASE 4: Se agradeció a los participantes y al director del Centro de Salud por permitir que se realizaran las pruebas en ese lugar, el agradecimiento se hizo de forma verbal a los participantes y al director del centro de salud de Antigua Guatemala y se solicitó una carta al director haciendo constar la realización del trabajo de campo dentro del Centro de Salud de Antigua Guatemala.

2.3 Técnicas y procedimientos de trabajo

En la investigación fueron utilizadas dos pruebas con el fin de encontrar los niveles de estrés y Síndrome de Burnout estas fueron aplicadas al personal Operativo y Administrativo del Centro de Salud e Antigua Guatemala, la primera prueba es: (Maslach Burnout Inventory (MBI) este es una prueba psicológica que se aplicó con el fin de encontrar la incidencia del Síndrome de Burnout en empleados de diferentes profesiones, se aplicó individualmente de forma colectiva dentro de las instalaciones del Centro de Salud. El análisis estadístico se realizo por medio de representaciones graficas en base a los resultados totales obtenidos.

La segunda prueba es Escala de Apreciación del Estrés (EAE), esta prueba fue aplicada con el fin de encontrar la incidencia del estrés laboral en los trabajadores del Centro de Salud y de identificar con más precisión cuales son los estresores más frecuentes en ellos, se aplicó individualmente de forma colectiva. El análisis estadístico se realizo por medio de representaciones graficas en base a los resultados totales obtenidos.

2.4. Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos que se utilizaron fueron la prueba Maslach Burnout Inventory (MBI) la cual consiste en tres subescalas del MBI. La subescala de agotamiento emocional (AE) está formada por 9 ítems que describen sentimientos de estar abrumado y agotado emocionalmente por el trabajo; la subescala de despersonalización (D) está formada por 5 ítems que describen una respuesta con falta de sentimientos hacia los sujetos objeto de atención, y la subescala de realización personal en el trabajo (RP) está compuesta por 8 ítems que describen sentimientos de competencia y realización exitosa en el trabajo hacia los demás. Esta con la finalidad de encontrar la incidencia del Síndrome de Burnout en los trabajadores del Centro de Salud de Antigua Guatemala. Ver anexo #1.

La segunda prueba utilizada fue la Escala de Apreciación del Estrés (EAE) Esta escala tiene como objetivo principal ver la incidencia de los distintos acontecimientos estresantes que han tenido lugar a lo largo del ciclo vital de cada sujeto, la escala consta de 53 elementos distribuidos en 4 grandes temáticas:

Escala G: Elementos relacionados con Salud, forma de ser, de estar, estilo de vida.

Escala A: Situaciones de pérdida de salud, autonomía, prestigio, rol del trabajador, amigos, enfrentamiento a situaciones nuevas, achaques, muerte, vivir en una nueva residencia.

Escala S: Alude a las tareas y funciones que el sujeto tiene que realizar, condiciones ambientales del trabajo, problemática de uno mismo con el trabajo. Ver anexo #2.

Escala C: no será aplicada, debido a que la población de la Antigua Guatemala, no sufre congestión de tráfico, por lo que no es aplicable para nuestra investigación.

2.4 Análisis estadístico

Se utilizó la estadística descriptiva para la presentación de los resultados que se obtuvieron en la investigación. Estos resultados se dan a conocer en representaciones gráficas de las pruebas Maslach Burnout Inventory (MBI) y Escala de Apreciación del Estrés (EAE)

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

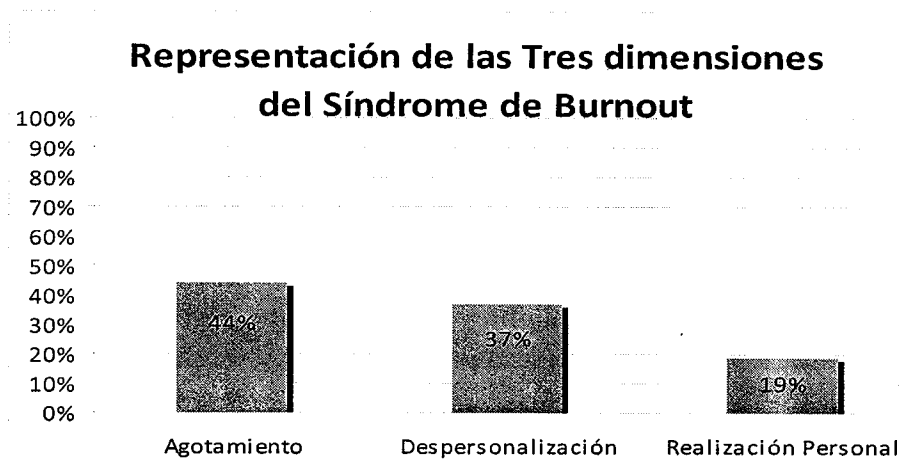
3.1 Presentación

En el trabajo de campo realizado durante el mes de Mayo de 2009 con las pruebas Maslach Burnout Inventory (MBI) y Escala de Apreciación del Estrés (EAE), se obtuvieron resultados los cuales darán a conocer en representaciones gráficas en el apartado siguiente en este orden: PRIMERA APLICACIÓN, prueba (MBI) con Gráfica #1 Agotamiento emocional, Despersonalización, Realización personal. Gráfica #2 Representación de los Niveles de Burnout.

La prueba Escala de Apreciación del Estrés (EAE) con SEGUNDA APLICACIÓN: Gráficas #1 Elementos relacionados con Salud, Gráfica #2 Situaciones de pérdida de salud, Gráfica #3 Tareas y funciones del sujeto y Gráfica #4 Intensidad del estrés en relación a tiempo presente y pasado.

3.2 Datos obtenidos de las pruebas (Maslach Burnout Inventory (MBI) y Escala de Apreciación del Estrés (EAE))

GRÁFICA # 1 PRIMERA APLICACIÓN

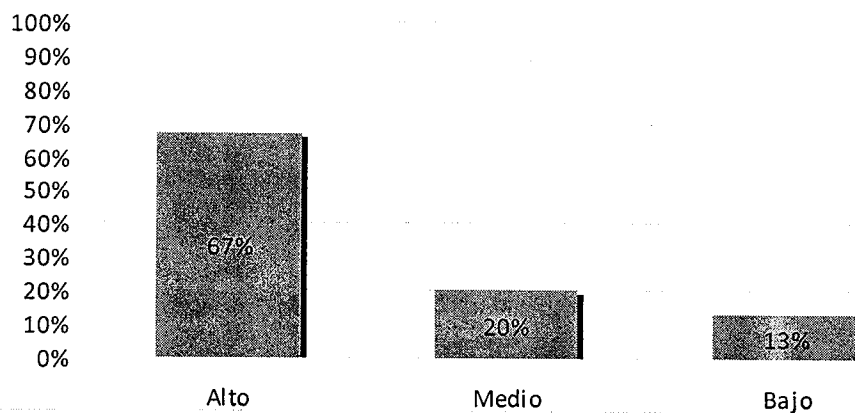


Fuente: Prueba Maslach Burnout Inventory (MBI), aplicada al personal Administrativo y Operativo del Centro de Salud de Antigua Guatemala en las fechas de 08 al 29 de Mayo de 2009.

Análisis: Como se puede observar en la gráfica, el 44% del personal del Centro de Salud obtuvo un puntaje alto en la dimensión de Agotamiento Emocional hacia el trabajo realizado donde diariamente experimenta cansancio, agotamiento y frustración. El 37% obtuvo un puntaje alto en la dimensión de Despersonalización donde experimenta diariamente sentimientos de que su trabajo no es apreciado por las personas, éste interfiere con su vida sentimental. Por último, solo el 19% obtuvo puntaje alto en la dimensión de Realización personal, representado por el personal administrativo, lo que muestra evidencia de que el personal operativo no se encuentra satisfecho con el puesto que posee.

GRÁFICA # 2

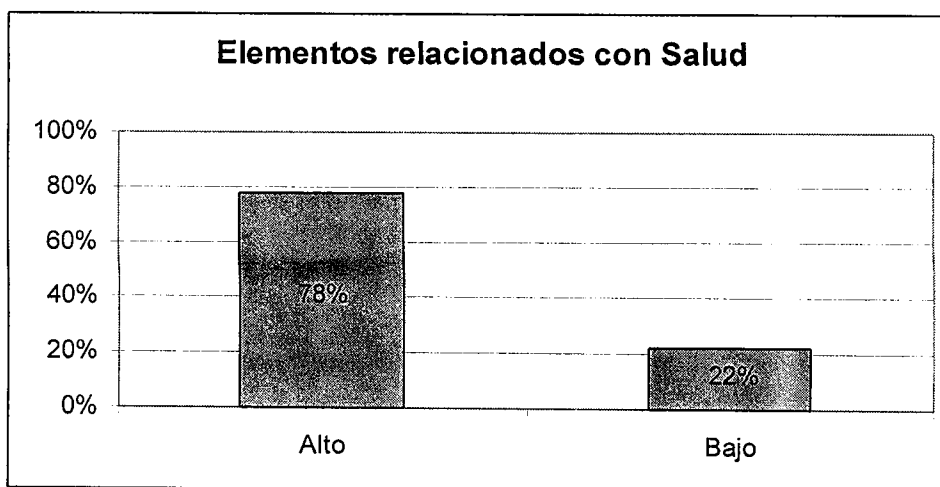
Representación de los niveles de Burnout



Fuente: Prueba Maslach Burnout Inventory MBI, aplicada al personal Administrativo y Operativo del Centro de Salud de Antigua Guatemala en las fechas de 08 al 29 de Mayo de 2009.

Análisis: Como se puede observar el 67% del personal presenta un alto nivel del Síndrome de Bournout, lo que implica que más de la mitad del personal no se encuentra satisfecho con el trabajo que realiza, encontrando este como tedioso, y sin importancia, el 20% esta en un nivel medio donde si le gusta realizar su trabajo pero que las circunstancias laborales a veces ocasionan que los trabajadores se desmotiven en la realización de sus tareas, y por último el 13% de las personas se encuentra en un nivel bajo pero con alto riesgo de que su nivel incremente si las circunstancias de su trabajo no mejoran.

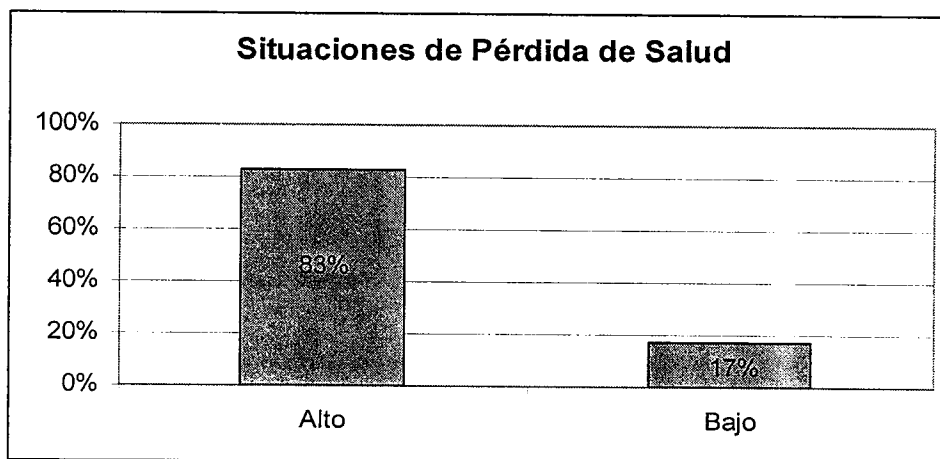
GRÁFICA # 1 SEGUNDA APLICACIÓN



Fuente: Prueba Escala de Apreciación del Estrés (EAE), aplicada al personal Administrativo y Operativo del Centro de Salud de Antigua Guatemala en las fechas de 08 al 29 de Mayo de 2009.

Análisis: El 78% tiene un alto nivel de factores estresantes algunos de ellos son separación o divorcio, infidelidad, falta de apoyo, exceso de trabajo y discriminación; solo un 22% tiene un bajo nivel de factores estresantes evidenciando que más de la mitad del personal tiene problemas que afectan su salud mental y física.

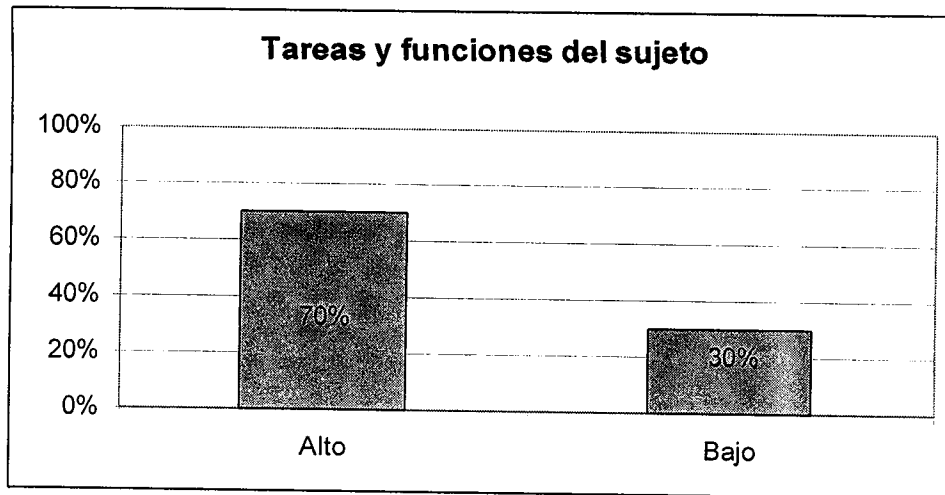
GRÁFICA # 2



Fuente: Prueba Escala de Apreciación del Estrés (EAE), aplicada al personal Administrativo y Operativo del Centro de Salud de Antigua Guatemala en las fechas de 08 al 29 de Mayo de 2009.

Análisis: El 83% del personal tiene un alto nivel de situaciones que pueden provocar pérdida de Salud siendo los más importantes: futuro de sus hijos, problemas de pareja, sentirse engañado por la familia, falta de libertad en el centro, fracaso profesional y pérdida de prestigio, un 17% presenta algunos factores estresantes pero no afectan seriamente con su salud, debido a que fueron experimentados en el pasado.

GRÁFICA # 3

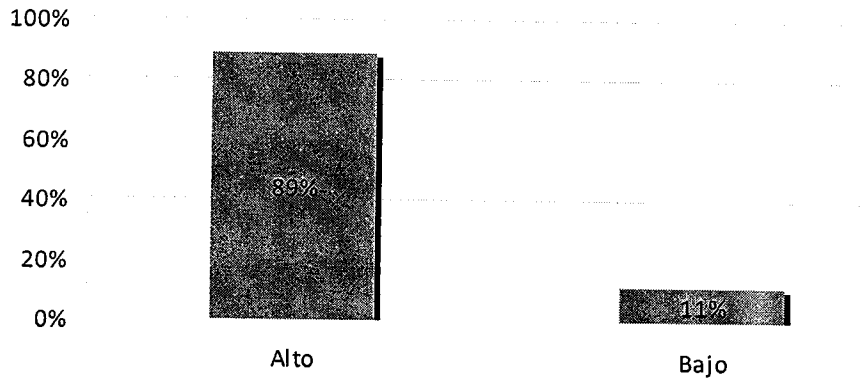


Fuente: Prueba Escala de Apreciación del Estrés (EAE), aplicada al personal Administrativo y Operativo del Centro de Salud de Antigua Guatemala en las fechas de 08 al 29 de Mayo de 2009.

Análisis: El 70% presenta un alto nivel de factores estresantes en el trabajo entre ellos se encuentran: cambio de puesto de trabajo, falta de reconocimiento de su trabajo, fracaso profesional, ambiente físico de su trabajo, relaciones con los demás compañeros, jefes y ritmo de trabajo, como es evidentes son muchos los factores estresantes y un bajo rendimiento laboral, el 30% del personal administrativo tiene un bajo nivel de factores estresantes.

GRÁFICA # 4

Intensidad del estrés en relación a tiempo presente y pasado.



Fuente: Prueba Escala de Apreciación del Estrés (EAE), aplicada al personal Administrativo y Operativo del Centro de Salud de Antigua Guatemala en las fechas de 08 al 29 de Mayo de 2009.

Análisis: El 89% del personal del Centro marcó como “mucho” la intensidad con que le afectaban los sucesos descritos en las gráficas anteriores, en relación del tiempo, las molestias aun están presentes, a diferencia del 11% que a pesar de que marcó como “mucho” la intensidad de los sucesos estos fueron experimentados en el pasado. Sin embargo, como es evidente en la gráfica, los niveles de estrés a los que el personal del Centro de Salud está sometido son altos y son situaciones que las personas deben lidiar con el día a día.

3.3 Análisis final

El personal operativo del Centro de Salud es el que se encuentra bajo mayores factores estresantes, en las dimensiones del Bournout la despersonalización y agotamiento personal es experimentado a diario el cansancio, esto porque no cuentan con el material necesario para la realización de sus tareas, frustración debido a la sobrepoblación que acude al centro de salud por no poder atender a todas las personas que se presentan a consulta en las diferentes clínicas. En cuanto a su trabajo, es percibido como tedioso y sin importancia, aunque hay un pequeño porcentaje que le gusta su trabajo se ven

desmotivados por las circunstancias labores que no permiten una realización personal y profesional.

El personal administrativo del Centro de Salud se encuentran satisfechos con su trabajo y cuentan con el material necesario para poder realizarlo, a consecuencia de esto su nivel de Síndrome de Bournout es bajo, a pesar de que sufren de factores estresantes no son de alto riesgo para su realización profesional. En los resultados de la prueba Escala de Apreciación del Estrés (EAE) en las tres dimensiones que esta prueba mide los puntajes son altos, por lo que es preocupante, son muchos los factores que pueden provocar que el personal de Centro de Salud caiga en enfermedad si estos no son manejados, pues como se ve evidencian en las gráficas son altos los niveles de estrés y altos los niveles de Síndrome de Bournout que pueden afectar no sólo la salud sino la calidad de atención que se le brinda a la personas que llegan al Centro de Salud.

En las tres dimensiones de la Prueba de Escala de Apreciación del Estrés (EAE) se encuentran en común los mismos resultados causantes de estrés siendo estos: Problemas de pareja, exceso de trabajo, excesiva responsabilidad, fracaso profesional y falta de reconocimiento de su trabajo, por lo que se puede resumir que estos factores son los que causan en su mayoría las malas relaciones interpersonales entre los trabajadores del Centro de Salud.

Al realizar las comparaciones entre los resultados de ambas pruebas se observó que los niveles de estrés son altos, por lo que no es de extrañarse que la mayoría del personal presente un alto Nivel del Síndrome de Burnout, esta es una consecuencia a largo de plazo, de los efectos prolongados al estar sometido en situaciones que generan mucho estrés, otro grupo que llamó la atención es el personal Operativo que presenta altos niveles tanto de Estrés como Síndrome de Burnout, estas personas están sobre saturados de tareas y no cuentan con el tiempo y equipo necesario para llevar a cabo dichas tareas.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

- El Síndrome de Burnout se encuentra presente en los trabajadores del personal operativo del centro de salud de Antigua Guatemala en un 67%.
- El exceso de trabajo en los empleados del sector operativo ha provocado que se incremente el estrés y el Síndrome de Burnout en los trabajadores del Centro de Salud de Antigua Guatemala.
- El Síndrome de Burnout se encuentra en menor grado en el personal administrativo del Centro de Salud de Antigua Guatemala porque encuentran menos dificultades en la realización de su trabajo.

4.2 Recomendaciones

Al centro de salud de Antigua Guatemala:

- Implementar talleres interactivos para fomentar el conocimiento sobre el estrés y con ello poner en práctica técnicas para bajar los niveles de estrés dentro de la empresa.
- Disminuir el exceso de trabajo de los trabajadores del personal Operativo apoyándose en la distribución de horarios para minimizar el estrés.
- Tratar de minimizar los factores estresantes dentro del área de trabajo de los trabajadores del área Operativa y Administrativa y con ello disminuir la incidencia del Síndrome de Burnout.

- Elaborar guías como referencia para empresas, en las que se establezcan formas en que las personas pueden ser más tolerantes ante las situaciones generadoras de estrés en el trabajo, permitiendo una adaptación positiva.
- Realizar una propuesta de abordamiento para mejorar los niveles de estrés del personal Operativo y Administrativo con información que se incluye dentro de esta investigación.

BIBLIOGRAFÍA

1. Carbó, Ponce, Esteve. Manual de Psicología Aplicada a la Empresa, Ed. Granica, S.A., (1999) España; 278 páginas.
2. Escobar Dora, Ramírez Argelia. "Eficacia de un programa de relajación (desensibilización sistemática) para disminuir el estrés en personas paramédico (auxiliar de enfermería) de la unidad de labor y partos del Hospital General San Juan de Dios". (Licenciatura en psicología) Guatemala USAC.2000; 39 páginas.
3. Estrada Coronado Karen. El estrés como factor que influye en la salud mental en el trabajador de la empresa cablenet telecomunicaciones durante el año 200. (licenciatura en psicología) Guatemala USAC.2000; 39 páginas.
4. Gil-Monte PR. Peiro JM. Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse. Madrid: Síntesis, 1997; 67 páginas.
5. Keith Davis. Comportamiento Humano en el Trabajo. Mc Graw Hill 3° Edición. 1994 México; 587 páginas
6. Katschnig Heinz, Freeman Hugh, MR Norman Sartorius. Calidad de vida en los trastornos mentales. Elsevier España, 2000; 262 páginas.
7. Llana Francisco Javier, Llana Álvarez Javier. Ergonomía y psicología aplicada: Manual para la formación del especialista. Edición: Lex Nova, 8 Editorial, 2007; 502 páginas.
8. Morris Charles, Maisto Albert. Psicología .Editorial pearson. México.2005; 691 páginas.

9. Maslach C, Schaufeli WB, Leiter MP. Job burnout. Annu Rev Psychol 2001; 397 páginas.
10. Moreno B., Oliver C., Aragonese A. El burnout una forma específica de estrés laboral. En Carvallo V.E. y Buela Casal G. eds. Manual de Psicología Clínica Aplicada. Madrid. Siglo XXI, 1991; 217 páginas.
11. Martí Gloria, Lluch Canut María Teresa, López María Enfermería psicosocial y salud mental. Publicado por Elsevier España, 2005; 170 páginas.
12. Venero Cesar, Sandi Carmen, Cordero Maria Isabel .ESTRÉS MEMORIA Y TRASTORNOS ASOCIADOS. Barcelona España. 2001; 465 páginas.

ANEXOS

Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro universitario metropolitano –CUM-
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro de Salud de Antigua Guatemala

PRUEBA MBI

**ESTRÉS “SÍNDROME DE BURNOUT” O AGOTAMIENTO
MASLACH**

Iníciales de su nombre: _____ Sexo: Masculino Femenino Edad:
_____ años

Nivel de estudios: Primaria Secundaria Diversificado

Carrera nivel medio: _____

Universidad

Carrera:

Estado civil: Casado Soltero Unido Hijos: Si No

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 en realidad su propia vida. 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.

Por favor, señale la respuesta que considere más adecuada marcándola con una X debajo de la casilla.	Nunca	Algunas	Algunas	Algunas	Diariamente
1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.					
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.					
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.					
4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.					
5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales.					
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.					
7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.					
8. Siento que mi trabajo me está desgastando.					
9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.					
10. Siento que me he hecho más duro con la gente.					
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.					
12. Me siento muy enérgico en mi trabajo.					
13. Me siento frustrado por el trabajo.					
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.					

15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.					
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.					
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.					
18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.					
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.					
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.					
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.					
22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.					

Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro universitario metropolitano –CUM-
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro de Salud de Antigua Guatemala

EAE

Escalas de Apreciación del Estrés

J.L. Fernández Eara

M. Mielgo Robles.

Escala G

Instrucciones

A continuación va encontrar una serie de enunciados relacionados con acontecimientos importantes, situaciones de ansiedad, momentos tensos, de nerviosismo, de inquietud, de frustración, etc.

Vd. Debe decirnos cuáles han estado o están presentes en su vida. Para ello, marcará con un aspa el SI, siempre que uno de estos acontecimientos se haya producido en su vida; de lo contrario, marcará el NO.

Sólo si ha rodeado el SI, señale en que medida le ha afectado. Para ello, marcará primero con una X el número que Vd. Considere que representa mejor la intensidad con que le ha afectado, sabiendo que 0 significa nada, 1 un poco, 2 mucho, y 3 muchísimo.

En segundo lugar, debe indicar además, si todavía le está afectando o si ya le ha dejado de afectar; en el primer caso, marcará la letra A; si le ha dejado de afectar o apenas le afecta marcará la letra P.

Ejemplo: "Castigo inmerecido" SI NO 0 1 2 3 A P

**ESPERE, NO DE VUELTA A LA HOJA HASTA QUE SE LE INDIQUE
NO ESCRIBA NADA EN ESTE EJEMPLAR**

Por favor conteste a todos los enunciados

1. Primer empleo
2. Situación de paro, desempleo o jubilación anticipada.
3. Época de exámenes u oposiciones.
4. Cambio de ciudad o de residencia.
5. Búsqueda y/o adquisición de vivienda.
6. Deudas, préstamos, hipotecas.
7. Problemas económicos propios o familiares
8. Estilo de vida y/o forma de ser.
9. Subida constante del coste de la vida.
10. Emancipación, independencia de la familia.
11. Falta de apoyo o traición de los amigos.
12. Infidelidad propia o de la otra persona hacia mí.
13. Hablar en público.
14. Inseguridad ciudadana.
15. Situación socio-política del país.
16. Preocupación por la puntualidad.
17. Vivir solo.
18. Problemas de convivencia con los demás.
19. Presencia de una persona no deseada en el hogar (tía, abuela, pariente)
20. Vida y relación de pareja o de matrimonio.
21. Ruptura de noviazgo o separación de pareja.
22. Ruptura de las relaciones familiares (con los padres, hermanos)
23. Abandono del hogar de un ser querido.
24. Separación, divorcio de mis padres.
25. Nacimiento de otro hijo o hermano.
26. Estudios y /o futuro de mis hijos o familiar cercano.
27. Problemática de drogas o alcohol (propia o familiar).
28. Muerte de algún familiar muy cercano (cónyuge, padres, hermanos)
29. Muerte de algún amigo/a o persona querida.
30. Embarazado no deseado o deseado con problemas.
31. Aborto provocado o accidenta.
32. Tener una enfermedad grave.
33. Envejecer.
34. Enfermedad de un ser querido.
35. Pérdida de algún órgano o función física o psíquica.
36. Problemas sexuales.
37. Someterse a tratamiento, revisión o rehabilitación.
38. Intervención u operación quirúrgica.
39. Ocupar un nuevo cargo o puesto de trabajo.
40. Cambio de horario de trabajo.
41. Exceso de trabajo.
42. Excesiva responsabilidad labora.
43. Hacer viajes (frecuentes, largos).
44. Tiempo libre y falta de ocupación.
45. Problemática de relacione en mi trabajo (con los jefes, compañeros).
46. Situación discriminatoria en mi trabajo.

47. Éxito o fracaso profesional
48. Desorden en caso, despacho.
49. Reformas en casa.
50. Dificultades en el lugar donde vivo.
51. Preparación de vacaciones.
52. Etapa de vacaciones e incorporación al trabajo.
53. Servicio militar.

RESUMEN

El estrés es un factor que afecta a cualquier persona en el mundo y no importa edad, género, posición social, escolaridad, ni ubicación geográfica, el estrés es como un enemigo encubierto aquel que ataca en el momento más imprevisto. Las personas tienen una capacidad innata para superar el estrés, es llamada afrontamiento este ayuda a la persona a eliminar el estrés de una mejor forma en un tiempo menor de lo que una persona con poco afrontamiento lo haría.

En esta investigación los instrumentos empleados fueron las pruebas (Maslach Burnout Inventory (MBI) y Escala de Apreciación del Estrés (EAE) estas pruebas fueron de utilidad para encontrar la incidencia del Síndrome de Burnout y los niveles de estrés. Las dos pruebas fueron aplicadas al personal operativo y administrativo del Centro de Salud de Antigua Guatemala a personas de ambos sexos y de diferentes edades y profesiones en dos fechas diferentes cada prueba con el fin de obtener una mejor validez en las pruebas.

En cuanto a los resultados obtenidos de las pruebas se evidencio que el personal operativo presenta un índice elevado del Síndrome de Burnout, en la despersonalización y agotamiento personal son los índices más altos debido a que diariamente experimentan cansancio y agotamiento ellos insisten que no cuentan con el material necesario para la realización de sus tareas mientras que el personal administrativo presenta un nivel bajo del Síndrome de Burnout, ellos afirman tener el material necesario para realizar su trabajo y eso les beneficia.

En los resultados de la prueba (EAE) se pudo evidenciar que son altos los índices de estrés y los problemas más frecuentes son de pareja, exceso de trabajo, excesiva responsabilidad, fracaso profesional y falta de reconocimiento de su trabajo, por lo que se puede resumir que estos factores son los que causan en su mayoría las malas relaciones interpersonales entre los trabajadores del Centro de Salud.