

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
UNIDAD DE GRADUACIÓN  
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA – CIEPs –  
“MAYRA GUTIÉRREZ”**

**“ANÁLISIS PSICOSOCIAL DE AGOTAMIENTO EMOCIONAL EN ESTUDIANTES DE  
PSICOLOGÍA”**

**POR:**

**ANA CRISTINA FUENTES GUIROLA**

**200916867**

**GUATEMALA, OCTUBRE DE 2014**

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
UNIDAD DE GRADUACIÓN  
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA – CIEPs –  
“MAYRA GUTIÉRREZ”**

**“ANÁLISIS PSICOSOCIAL DE AGOTAMIENTO EMOCIONAL EN ESTUDIANTES DE  
PSICOLOGÍA”**

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

**POR**

**ANA CRISTINA FUENTES GUIROLA**

**PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE  
PSICÓLOGA**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE**

**LICENCIADA**

**GUATEMALA, OCTUBRE DE 2014**

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

**LICENCIADO ABRAHAM CORTEZ MEJÍA**

**DIRECTOR**

**LICENCIADO MYNOR ESTUARDO LEMUS URBINA**

**SECRETARIO**

**LICENCIADA DORA JUDITH LÓPEZ AVENDAÑO**

**LICENCIADO RONALD GIOVANNI MORALES SÁNCHEZ**

**REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES**

**LICENCIADO JUAN FERNANDO PORRES ARELLANO**

**REPRESENTANTE DE EGRESADOS**





UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS



C.c. Control Académico  
CIEPs.  
Archivo  
Reg. 363-2014  
CODIPs. 1857-2014

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

15 de octubre de 2014

Estudiante  
Ana Cristina Fuentes Guirola  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Edificio

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el Punto VIGÉSIMO TERCERO (23º) del Acta CUARENTA Y TRES GUIÓN DOS MIL CATORCE (43-2014), de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 14 de octubre de 2014, que copiado literalmente dice:

**"VIGÉSIMO TERCERO:** El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: **"ANÁLISIS PSICOSOCIAL DE AGOTAMIENTO EMOCIONAL EN ESTUDIANTES DE PSICOLOGÍA"**, de la carrera de **Licenciatura en Psicología**, realizado por:


**Ana Cristina Fuentes Guirola**

**CARNÉ No. 2009-16867**

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por la Licenciada Ninnette Mejía y revisado por la Licenciada Suhelen Patricia Jiménez. 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"

  
Licenciado Mynor Estuardo Lemus Urbina  
SECRETARIO



/Gaby

**Centro Universitario Metropolitano –CUM- Edificio "A"**  
**9ª. Avenida 9-45, zona 11 Guatemala, C.A. Teléfono: 24187530**



UGP 223-2014  
REG: 363-2014  
REG: 363-2012

INFORME FINAL

Guatemala, 07 de Octubre 2014

SEÑORES  
CONSEJO DIRECTIVO  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO

Me dirijo a ustedes para informarles que la Licenciada Suhelen Patricia Jiménez ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

**“ANÁLISIS PSICOSOCIAL DE AGOTAMIENTO EMOCIONAL EN ESTUDIANTES DE PSICOLOGÍA”.**

ESTUDIANTE:  
Ana Cristina Fuentes Guirola

CARNE No .  
2009-16867

**CARRERA: Licenciatura en Psicología**

El cual fue aprobado el 07 de Octubre del año en curso por la Docente encargada de esta Unidad. Se recibieron documentos originales completos el 07 de Octubre del 2014, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener ORDEN DE IMPRESIÓN.

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

M.A. Mayra Friné Luna de Álvarez

**UNIDAD DE GRADUACIÓN PROFESIONAL**

**Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs. “Mayra Gutiérrez”**



c.c archivo  
Andrea



UGP. 223-2014  
REG 363-2014  
REG 363-2013

Guatemala, 07 de Octubre 2014

**Licenciada**  
**Mayra Friné Luna de Álvarez**  
**Coordinadora Unidad de Graduación**  
**Escuela de Ciencias Psicológicas**

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

**“ANÁLISIS PSICOSOCIAL DE AGOTAMIENTO EMOCIONAL EN ESTUDIANTES DE PSICOLOGÍA”.**

**ESTUDIANTE:**  
**Ana Cristina Fuentes Guirola**


**CARNÉ No.**  
**2009-16867**

**CARRERA:** Licenciatura en Psicología

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el 07 de Octubre 2014, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

  
**Licenciada Suhelén Patricia Jiménez**  
**DOCENTE REVISORA**



Andrea./archivo



Guatemala, Agosto de 2014

M.A. Mayra Luna de Álvarez  
Unidad de Graduación Profesional  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
USAC

Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del informe final de investigación titulado "Análisis psicosocial de agotamiento emocional en estudiantes de psicología" realizado por la estudiante ANA CRISTINA FUENTES GUIROLA. CARNÉ 200916867.

El trabajo fue realizado a partir del mes de Abril del año 2013 hasta el mes de Agosto del 2014

Esta investigación cumple con los requisitos establecidos por la Unidad de Graduación Profesional por lo que emito DICTAMEN FAVORABLE y solicito se proceda a la revisión y aprobación correspondiente.

Sin otro particular, me suscribo,

Atentamente,

Licenciada Ninnette Mejía  
Licenciada en Psicología  
Colegiado No. 1411  
Asesor de contenido



Guatemala, Agosto de 2014

M.A. Mayra Luna de Álvarez  
Unidad de Graduación Profesional  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
USAC

Deseándole éxito al frente de sus labores, por este medio le informo que la estudiante Ana Cristina Fuentes Guirola, carné 200916867 realizó en esta institución 40 cuestionarios y 17 entrevistas a estudiantes como parte del trabajo de investigación titulado: "Análisis psicosocial de agotamiento emocional en estudiantes de psicología" en el periodo comprendido del mes de Julio al mes de Agosto del presente año, en horario de 8:00 a 17:00 horas.

La estudiante en mención cumplió con lo estipulado en su proyecto de investigación, por lo que agradecemos la participación en beneficio de la Escuela de Ciencias Psicológicas.

Sin otro particular, me suscribo,

Atentamente,

Ninnette Mejía  
Licenciada en Psicología  
Colegiado No. 1411  
Asesor de contenido



**PADRINOS DE GRADUACIÓN**

**POR ANA CRISTINA FUENTES GUIROLA**

**DOCTOR CARLOS DE LEÓN**

**MÉDICO CIRUJANO**

**COLEGIADO 5716**

**LICENCIADA SILVIA PATRICIA GUIROLA**

**QUÍMICA BIÓLOGA**

**COLEGIADO 1365**

## DEDICATORIAS

**POR: ANA CRISTINA FUENTES GUIROLA**

A Dios por guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

Para mis padres por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles. Por ustedes soy lo que soy hoy en día, gracias por darme la mano en momentos de oscuridad y nunca soltarla, este logro es tanto mío como de ustedes.

A mis hermanos Bárbara y Javier por estar siempre presentes, acompañándome con su bondad y sacrificio para lograr realizarme, gracias por sacrificar, su tiempo para que yo pudiera cumplir con el mío, por lo cual estaré por siempre en deuda con ustedes, los amo.

A mis abuelos, tíos, tías, primas y primos, porque son personas que jamás dejan de creen en mí, gracias por ser parte de mi vida.

A mis amigos que a lo largo de mi camino universitario me demostraron sincero apoyo y cariño, infinitas gracias a todos ustedes soy una persona afortunada por tenerlos a mi lado apoyándome.

*El futuro tiene muchos nombres: para los débiles es lo inalcanzable, para los miedosos es lo desconocido, para los valientes es una oportunidad. Victor Hugo*

## **AGRADECIMIENTOS**

A la Universidad de San Carlos De Guatemala, y a la Escuela de Ciencias Psicológicas, por contribuir a mi formación profesional.

A los estudiantes de Psicología por su valiosa colaboración y apoyo para la realización de esta investigación.

Agradecimiento especial a las Licenciadas Ninnette Mejía y Suhelen Jiménez, por ser unas increíbles personas y por su apoyo en la asesoría y revisión del proyecto de investigación, estaré por siempre agradecida.

## RESUMEN

Título: “Análisis psicosocial de agotamiento en estudiantes de psicología”

Autora: Ana Cristina Fuentes Guirola

El objetivo general de esta investigación fue analizar cómo influye el agotamiento emocional desde el contexto familiar, académico, laboral y social en estudiantes de psicología. Los objetivos específicos fueron los siguientes: Determinar el nivel de agotamiento emocional presentan los estudiantes de psicología. Describir el contexto familiar, académico, laboral y social que influye en el agotamiento emocional de los estudiantes de psicología. Brindar información a los estudiantes que ayude a manejar y prevenir el síndrome de agotamiento emocional.

Cuando hablamos de este síndrome de agotamiento emocional con normalidad lo hemos relacionado exclusivamente con el contexto laboral, sin embargo el ser humano es un ser integral que para gozar de un rendimiento óptimo y máxima eficacia personal, requiere que sus estados físico, mental y emocional actúen en equilibrio. Este síndrome se da por una respuesta prolongada de estrés en el organismo ante factores estresantes emocionales e interpersonales, por lo tanto esta enfermedad no puede ser estudiada exclusiva desde el contexto laboral.

Las interrogantes que se plantearon en este estudio fueron ¿Cuál es el nivel de agotamiento emocional de estudiantes de psicología? ¿Cómo influye el contexto familiar, académico, laboral y social en estudiantes de psicología? ¿Qué consecuencias puede ocasionar el síndrome de agotamiento emocional en los estudiantes? Al formular estas interrogantes, se atiende la necesidad de investigar más sobre las causas de este síndrome, y así brindarle una puerta para futuras investigaciones sobre la relación entre los diferentes contextos de la vida de las personas y el padecimiento del síndrome de agotamiento emocional.

Comprendamos como síndrome de agotamiento emocional a una respuesta al estrés crónico en el trabajo (a largo plazo y acumulativo), con consecuencias negativas a nivel individual y organizacional<sup>1</sup>, cuando hablamos de contexto nos referimos a una situación o conjunto de circunstancias en que se encuentran el emisor y el receptor durante el proceso de comunicación y que permite entender correctamente el mensaje, por lo tanto encontramos que existen diferentes tipos de contexto como el familiar, académico, laboral y social los cuales juegan un papel importante en como el individuo se desarrolla y en como este se manifiesta.

Para la elaboración de la investigación las técnicas que se utilizaron fueron el cuestionario de Inventario de Maslach (MBI), entrevista y grupo focal con los estudiantes de psicología.

---

<sup>1</sup>Martínez Pérez, Anabella. *El síndrome de Burnout, Evolución conceptual y estado actual de la cuestión.*

Vivat Academia, revista de comunicación, Madrid, España. 2010.

## PRÓLOGO

La adultez es la etapa productiva de la vida, la que corresponde a un rol profesional, a la consolidación de una relación de pareja estable y a la creación de una familia. Estos hechos implican múltiples necesidades y problemáticas que se le relacionan. Los adultos tienden a enfrentar situaciones que producen ansiedad que conllevan en la vida diaria, cuando los sujetos se angustian en exceso, pueden desarrollar trastornos vinculados a él.

La problemática se basó en “El análisis psicosocial de agotamiento emocional en estudiantes de psicología” el presente informe final de investigación se enfocó en la búsqueda de factores que generan estrés e influyen en el agotamiento emocional, dentro del contexto se encontró el área familiar, social, académico y laboral; actualmente se cree que solamente existe estrés dentro de la vida laboral que cada persona, pero se ha demostrado que no se da exclusivamente en esta área sino también se da en los estudiantes ya que se enfrentan a una variedad de estresores semejantes a los que se encuentran los trabajadores en su desempeño laboral y esto puede ocasionar problemas en el rendimiento académico, enfermedades físicas, depresiones y dificultad para la realización personal del mismo. El agotamiento emocional es una enfermedad causada por la presencia de estrés en periodos prolongados que pueden llegar a afectar a cualquier persona sin importar su profesión o estado social.

El objetivo principal de esta investigación fue determinar el nivel de agotamiento emocional que presentaron los estudiantes de psicología describiendo el contexto familiar, académico, laboral y social de esta manera se aportó brindando información para ayudar a manejar y prevenir el síndrome de agotamiento emocional en los estudiantes de psicología. El trabajo se realizó en la Universidad de San Carlos De Guatemala, Centro Universitario Metropolitano – CUM - Ubicado en 9na. Av. 9-45 Zona 11, Ciudad de Guatemala. La

población con la que se trabajó fueron 40 estudiantes de la Escuela de Ciencias Psicológicas en un lapso de 2 meses.

Se hizo la propuesta de un análisis psicosocial de agotamiento emocional en estudiantes de psicología debido a que el ser humano es un ser social por lo tanto se concluyó que está predispuesto, ya sea por factores internos y/o externos a crear una reacción en el individuo, entonces no se pudo marginar ciertos tipos de enfermedades como exclusivas para una persona, sino que es un problema mucho más complejo. La salud mental de los estudiantes universitarios es tan importante tanto a nivel personal, como para los demás que lo rodean, esto puede predisponerlo a ser un blanco fácil de problemas psicológicos. Con el resultado de esta investigación se pudo identificar cuáles eran las situaciones que generaban más estrés en los estudiantes para posteriormente realizar una charla informativa con el fin de mejorar el nivel de agotamiento emocional.

El beneficio de haber realizado la charla informativa acerca del agotamiento emocional a los estudiantes con niveles altos de estrés, fue brindarles herramientas para manejar de una manera positiva el agotamiento emocional, tales como técnicas de relajación y la obtención de buenos hábitos, dando un resultado positivo en el manejo de estrés en los diferentes ámbitos de los mismos. Algunas de las limitaciones en cuanto a objetivos formulados, fue el recopilar la información necesaria para poder establecer y describir el contexto familiar, académico, laboral y social de cada estudiante ya que debido a el tiempo en que se contaba para trabajar con los mismos no fue muy extenso y esto limitó la descripción de cada uno de los contextos, otra dificultad que se encontró en la realización del proyecto fue la cooperación de los estudiantes debido a que se requería de su tiempo fuera de jornada estudiantil.

## ÍNDICE

RESUMEN

PRÓLOGO

CAPÍTULO I

I. INTRODUCCIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO

1.1.2. MARCO TEÓRICO ..... 4

Antecedentes ..... 4

Síndrome de agotamiento emocional como un problema de salud ..... 5

Síndrome de Agotamiento Emocional..... 6

Antecedentes y evolución del término síndrome de agotamiento emocional... 7

Modelos explicativos del síndrome de agotamiento emocional ..... 8

Estrés académico ..... 9

Estrés laboral ..... 10

Estrés Familiar ..... 11

Estrés Social..... 12

Causas que provocan el síndrome de agotamiento emocional ..... 13

Factores predictivos personales ..... 13

Factores predictivos ambientales ..... 19

Factores psicosociales..... 20

Características dependientes de la capacidad de manejar el estrés ..... 21

Consecuencias del síndrome de agotamiento emocional ..... 21

Evolución del cuadro y sintomatología asociada ..... 22

1.1.3. DELIMITACIÓN ..... 24

CAPÍTULO II

II. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

2.1 Población: ..... 25

2.2 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos: ..... 25

2.3 Operacionalización de Objetivos..... 27

CAPÍTULO III

III. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

3.1 Características del lugar y de la población..... 28

3.1.1 Características del lugar ..... 28

3.1.2 Características de la población ..... 28

3.2 Resultados e Interpretación de gráficas ..... 28

CAPÍTULO IV

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES..... 46

4.2 RECOMENDACIONES ..... 47

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

CONSENTIMIENTO INFORMADO

CUESTIONARIO

ENTREVISTA

FOLLETO INFORMATIVO

# CAPÍTULO I

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO

#### 1.1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El estrés es una reacción adaptativa del organismo ante las demandas de su medio, por lo tanto todos los organismos experimentan reacciones de estrés durante su vida, pero cuando la reacción del sujeto se prolonga puede agotar las reservas del individuo y traducirse en una serie de problemas. Por lo tanto el estrés afecta de manera directa la psique humana ya que origina una serie de inestabilidad en el funcionamiento, desenvolvimiento y crecimiento de la persona.

Guatemala ocupa el quinto lugar a nivel mundial y el segundo a nivel centroamericano de países con más estrés en relación con sus condiciones de vida.<sup>1</sup> Nuestro país es propenso a la violencia y pobreza, esto hace que el estrés en las personas aumente por preocupaciones que se viven diariamente, por lo tanto el ambiente que rodea a las personas es de tensión y presión causados por el querer alcanzar metas y objetivos, estos elementos tienen una acción directa sobre determinados aspectos de la vida, como el fisiológico, afectivo y mental del ser humano, por consiguiente en el psiquismo y organismo de la persona.

Se ha encontrado que mientras el sujeto se encuentre en una situación que demande un esfuerzo por adaptarse y responder eficazmente a las demandas y presiones laborales, pueden llegar a esforzarse en exceso y generar el síndrome de agotamiento emocional. Sin embargo es primordial tener en cuenta que no solo en este ámbito laboral se puede encontrar, también se ha encontrado en amas de casa, personas desempleadas y en estudiantes.

---

<sup>1</sup>Cerigua. 2013. *Guatemala el quinto país con más estrés de todo el mundo y el segundo de Centro América*. Extraído de:

[http://cerigua.org/1520/index.php?option=com\\_content&view=article&id=14146%3Aguatemala-el-quinto-pais-con-mas-estres-de-todo-el-mundo-y-el-segundo-lugar-de-centro-america-&Itemid=10](http://cerigua.org/1520/index.php?option=com_content&view=article&id=14146%3Aguatemala-el-quinto-pais-con-mas-estres-de-todo-el-mundo-y-el-segundo-lugar-de-centro-america-&Itemid=10)

Fecha de consulta: 14 marzo 2014.



Dicho lo anterior, como vemos el estrés es un fenómeno que se puede manifestar en todo ser humano, por lo tanto siendo el síndrome de agotamiento emocional una enfermedad causada por la presencia de estrés en periodos prolongados pueden llegar a afectar a cualquier persona sin importar su profesión o estado social, sin embargo por lo general los estudios sobre este término son hechos con personas que se relacionan en el ámbito laboral, esto debido a que la calidad de vida laboral es de suma importancia para el desarrollo empresarial por lo tanto es indispensable saber a tiempo, si existe alguna insatisfacción por parte de los trabajadores acerca de las condiciones laborales, así se evitara la rotación de personal y a su vez una perdida para la empresa, sumándole a esto la responsabilidad que tienen los trabajadores con su empleo, también lo tiene hacia diversos ambientes que los rodean día a día, lo cual podrían ser factores determinantes de estrés para el individuo.

El lugar donde se llevó a cabo la investigación fue en el edificio “B” del Centro Universitario Metropolitano ubicado en la 9 av. 9-45 zona 11 de la Ciudad Capital de Guatemala. En la cual asisten estudiantes de la carrera de Psicología, se cuenta con tres jornadas para los estudiantes de la misma, matutina, vespertina y nocturna, por lo general esta población se encuentra llena de una diversidad de personas en tanto a edad, necesidades y rutinas diarias, lo cual permitió hacer un análisis exacto de cómo puede afectar el síndrome de agotamiento emocional en las personas.

Cada etapa de la vida tienen diferentes características que van ligadas a reacciones y maneras de afrontar diferentes situaciones, siendo el estrés una de ellas, ya que afecta a una gran parte de la población en el mundo entero, cada vez conlleva a más consecuencias, tanto en la vida personal, en la salud y en el desempeño laboral. Por lo tanto el análisis de esta investigación evidencia que las consecuencias sobre el comportamiento no se limitan exclusivamente en el ámbito laboral, sino que tiene también efecto sobre la conducta social, familiar y académica. Cuando las estrategias de afrontamiento que el individuo utiliza para manejar estas situaciones de estrés fallan, este se percibe como impotente para

hacer frente a los problemas de su entorno, es así como bajo su propia percepción el individuo se irá sintiendo desgastado y agotado, afectando áreas de su vida de manera negativa.

Los estudiantes de psicología en sus diferentes jornadas de estudio tienden a llevar una vida por lo general muy estresante, ya que muchos no sólo se dedican simplemente al estudio de su carrera, sino que a esto se le puede agregar que en su mayoría trabajan, son integrantes de familia y por si fuera poco viven en una país en donde a causa de violencia el estrés se ha vuelto en una característica que acompaña a muchos guatemaltecos. Por lo tanto los estudiantes se enfrentan de manera cotidiana a una serie de demandas que son generadoras de estrés, las cuales sin un buen manejo pueden conducir a desarrollar el síndrome de agotamiento emocional.

El interés de la presente investigación, se basó en la introducción de este término en los estudiantes, con el fin de ayudarlos a estar más conscientes de los riesgos que puede traer el mal manejo de las situaciones estresantes que se presentan en su vida diariamente, y dar oportunidad a los estudiantes de ver desde una perspectiva diferente como el síndrome de agotamiento emocional puede encontrarse en cualquier persona que se enfrente de manera cotidiana a una serie de demandas que bajo su propia valoración se constituyen en situaciones prolongadas y frecuentes generadoras de estrés, quitarle así la característica de ser un trastorno específicamente del área laboral.

Este estudio planteo las siguientes interrogantes ¿Cuál es el nivel de agotamiento emocional de estudiantes de psicología? ¿Cómo influye el contexto familiar, académico, laboral y social en estudiantes de psicología? ¿Qué consecuencias puede ocasionar el síndrome de agotamiento emocional en los estudiantes? Al formular estas interrogantes, se atiende la necesidad de investigar más sobre las causas de este síndrome, y así brindarle una puerta para futuras investigaciones sobre la interrelación entre contextos de la vida de las personas y el padecimiento del síndrome de agotamiento emocional.

### 1.1.2. MARCO TEÓRICO

#### Antecedentes

En relación al siguiente estudio se encontraron las siguientes investigaciones. Edna Carolina Torres Asifuina y Sandra Marisol Cordón Salguero de Jiménez, realizaron el estudio titulado “EL ESTRÉS QUE PADECEN LOS ESTUDIANTES DEL QUINTO GRADO DE LA CARRERA DE LICENCIATURA DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA”, en el año 2010. Con el objetivo de comprobar si los estudiantes de quinto año están expuestos a eventos que los predisponen al estrés. Se utilizaron las técnicas de muestreo, técnica de recolección de datos y escala de clasificación de reajuste de Holmes y Rahe.

El autor Hugo Rafael Rosales García, realizó el estudio titulado “Síndrome de Burnout En Personal Administrativo De La Escuela De Ciencias Psicológicas De La Universidad De San Carlos”, en el año 2010, con el objetivo de identificar si existe el síndrome de Burnout en personal administrativo de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Se utilizaron las técnicas de muestro, investigación no experimental, observación y el cuestionario MBI (Maslach Burnout Inventory) de Maslach y Jackson (1986).

El autor Hugo Noé Coronado, realizó el estudio titulado “El síndrome de agotamientos emocional (Burnout) que presenta el personal asistencial durante el año 2011”, en el año 2012, con el objetivo de realizar un estudio en relación a la condición emocional y física por la que están pasando los profesionales de la salud y como esto afecta la atención que está recibiendo la población al momento de asistir a una consulta en el Hospital Roosevelt, se utilizaron las técnicas de muestreo, observación estructurada, entrevista mixta o seme estructurada y Test de Maslach (cuestionario).

Este estudio identificó el nivel de agotamiento emocional que presentan los estudiantes de Psicología de la Universidad de San Carlos de Guatemala. El estudio del síndrome de agotamiento emocional se hizo específicamente en

estudiantes de psicología, se tomó a los estudiantes por ser un claro ejemplo de personas que se manejan bajo una serie de exigencias de diferentes ambientes, como trabajo, estudios, sociedad y hogar. También es importante mencionar que con normalidad se enfoca el síndrome de agotamiento emocional en áreas de trabajo, sin embargo no en estudiantes, y mucho menos se investiga sobre los diferentes contextos que pueden tanto influir como ser afectados por el agotamiento emocional, los estudios han sido pocos alrededor del mundo, no digamos en la Escuela de Psicología de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

### Síndrome de agotamiento emocional como un problema de salud

El síndrome de agotamiento emocional es un problema de salud y que afecta la calidad de vida, en sus fases más avanzadas el síndrome se manifiesta en una sensación continua de no poder más, de estar al límite de las fuerzas. “Su consideración como problema de salud viene apoyada por la circunstancia de que la OMS, en la decima revisión de la CIE (Clasificación Internacional de Enfermedades), lo ha incluido en su capítulo V, referente a los trastornos mentales y del comportamiento, concretamente en el apartado XXI referente a factores que influyen en el estado de salud y en el contacto con los servicios de salud, y dentro del apartado reservado a problemas relacionados con el manejo de las dificultades de la vida, traduciéndolo como agotamiento (código Z73.0).”<sup>2</sup>

El concepto de síndrome de agotamiento emocional ha dado lugar a muchas discusiones por la confusión que genera a la hora de diferenciarlo con otros conceptos, pero Shirom afirma que el síndrome no se solapa con otros constructos de orden psicológico. Entre el estrés general y el síndrome, el primero es un proceso psicológico que conlleva efectos positivos y negativos, mientras que

---

<sup>2</sup>Bosqued, Marisa. *Quemados el Síndrome de Burnout*. Barcelona, España, 2008. Editorial Paidós Ibérica S.A. Pp. 25

el síndrome de agotamiento emocional solo hace referencia a efectos negativos para el sujeto y su entorno.

También se tiende a confundir con la fatiga física, pero en esta la recuperación es más rápida y puede estar acompañada de sentimientos de realización personal y a veces de éxito, mientras que en el síndrome de agotamiento emocional la recuperación es lenta y viene acompañada de sentimientos profundos de fracaso. Un concepto que cabe mencionar es el de depresión, este tiende a ser confundido con síndrome de agotamiento emocional, sin embargo sólo comparte una sintomatología, la cual es el cansancio emocional.

### Síndrome de Agotamiento Emocional

Fue descrito por primera vez en 1974 por el psiquiatra Herbert Freudenberg, quien en su trabajo como voluntario en una clínica para toxicómanos observó que la mayoría del personal que laboraba en la misma, al cabo de aproximadamente un año del inicio de sus labores, experimentaba algunos cambios en su actitud hacia el trabajo y en el desempeño de sus funciones, entre estas: una progresiva pérdida de energía, desmotivación por el trabajo, cambios en la manera de comportarse con los pacientes, agresividad, insensibilidad, niveles de ansiedad, niveles de depresión e insensibilidad, a este conjunto de síntomas Freudenberg lo definió como Burnout o síndrome de agotamiento emocional.

No es sino hasta el año 1976, cuando la Psicóloga Social Christina Maslach dio a conocer de manera pública y oficial el término Burnout o síndrome de agotamiento emocional en la exposición del Congreso Anual de la Asociación Americana de Psicología, es en este momento que consigue captar la atención de los medios académicos, pero no es hasta el año 1981 donde Maslach define el Síndrome de Burnout como: “un síndrome tridimensional caracterizado por

agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan en contacto directo con clientes o pacientes.”<sup>3</sup>

#### Antecedentes y evolución del término síndrome de agotamiento emocional

El origen del término de síndrome de agotamiento emocional debe su origen a Freudenberger y se ha identificado como característico de los trabajos de servicios humanos, es por esto que una de las características del síndrome es el “desgaste emocional que dicha interacción va produciendo en el trabajador”.<sup>4</sup> En 1978 Pines y Kafry definen el “Burnout” como un estado de agotamiento físico y emocional producido por una persistente implicación en situaciones emocionales demandantes.

En el año 1981, lo definen Pines, Aronson y Kutry, como un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por estar implicada la persona durante períodos de tiempo en situaciones que les afectan emocionalmente. Por su parte Schaufeli y Enzmann en el año 1998 lo definen como un estado mental persistente, negativo, relacionado con el trabajo en individuos normales, que se caracterizan principalmente por agotamiento emocional, que acompaña de distrés, un sentimiento de reducida competencia, poca motivación y el desarrollo de actitudes disfuncionales en el trabajo.

Dentro de las definiciones más relevantes de los años 1980 y 1981, tenemos a Cherniss que en 1980, definió al síndrome de agotamiento emocional como “un proceso en el que las actitudes y las conductas de los profesionales cambian de forma negativa en respuesta al estrés laboral”<sup>5</sup>, y en 1981 donde

---

<sup>3</sup>Idem Bosqued, Marisa. Pp. 20.

<sup>4</sup>Bittar, María Cristina (2008). Investigación sobre Burnout y estilos de personalidad en estudiantes universitarios. Pp. 39.

<sup>5</sup>OpCit Bosqued, Marisa. Pp. 20

Maslach y Jackson, definen síndrome de agotamiento emocional como un síndrome tridimensional, caracterizado por el agotamiento emocional, la despersonalización y bajo logro o realización profesional y/o personal.

De todo este recorrido histórico se podría extraer, como conclusión, que el síndrome de agotamiento emocional sería una consecuencia de eventos estresantes que predisponen al individuo a padecerlo.

#### Modelos explicativos del síndrome de agotamiento emocional

En 1997 Gil-Monte y Peiró afirman que el síndrome de agotamiento emocional puede estudiarse en dos perspectivas: Clínica y Psicosocial. En la perspectiva clínica, el término se empleó por primera vez para describir un conjunto de síntomas físicos sufridos por personal sanitario como resultado de las condiciones de trabajo, es decir, que éste se caracteriza más por un estado de agotamiento como consecuencia de trabajar intensamente, sin tomar en consideración las propias necesidades, por lo tanto es más frecuente en los profesionales más comprometidos, los que trabajan más intensamente ante presión y demandas de alta exigencia, poniendo en segundo término sus intereses.

Entonces este aparecerá como un estado en el que se combinan fatiga emocional, física y mental, sentimientos de impotencia e inutilidad y baja autoestima. En su forma más extrema, el agotamiento emocional representa un punto de ruptura más allá del cual la capacidad de enfrentarse con el ambiente resulta severamente disminuida y es especialmente complejo para personas entusiastas e idealistas.<sup>6</sup>

Mientras que en la perspectiva psicosocial, se rige por la definición elaborada por Maslach y Jackson, previamente descrita.

---

<sup>6</sup>OpCit Bittar, María Cristina. Pp. 40

Por lo tanto la perspectiva clínica asume al síndrome de agotamiento emocional como un estado al que llega el sujeto como consecuencia del estrés laboral, y la perspectiva psicosocial, como un proceso con una serie de etapas que se generan por interacción de las características personales y del entorno laboral.

Actualmente, el síndrome de agotamiento emocional no puede restringirse a profesionales de ayuda y hacen alusión a un estado de agotamiento mental, físico y emocional producido por la involucración crónica en el trabajo en situaciones con demandas emocionales, por lo tanto las demandas psicológicas no se dan únicamente en el servicio directo al público, sino que pueden darse también en otros ámbitos laborales, como en puestos directivos, en el trabajo comercial, política, ámbito académico, amas de casa e incluso desempleados.

#### Estrés académico

Este complejo fenómeno implica la consideración de variables interrelacionadas: estresores académicos, experiencia subjetiva de estrés, moderadores del estrés académico y finalmente efectos del estrés académico, todos estos factores aparecen en un mismo entorno organizacional, la Universidad. Este entorno representa un conjunto de situaciones estresantes debido a que el individuo puede experimentar, una falta de control sobre el nuevo ambiente, potencialmente generadores de estrés.

Los estudiantes se enfrentan a una variedad de estresores semejantes a los que se encuentran en los trabajadores durante su desempeño laboral. El proceso de aprendizaje exige del estudiante una actualización constante al medio, pues cada día el mercado laboral es más competitivo, y eso se traduce en competitividad entre alumnos, que puede a su vez generar conflictos, que son potencialmente estresantes y pueden generar problemas de tipo emocional. Otro problema con que se encuentran los estudiantes es la sobrecarga, con sobrecarga nos referimos al número de horas que éste estudia y en algunos casos trabaja también, más el gasto de horas que tiene independientemente para estudiar.



Un elevado nivel de estrés altera de forma negativa el rendimiento académico, en un estudio sobre el estrés académico, “los alumnos informaron que la situación que más estrés les producía era la falta de tiempo para poder cumplir con las actividades académicas, seguida de sobrecarga académica”<sup>7</sup>, estos estresores, pueden llevar a que el estudiantes empiece a sentir algunos de los síntomas característicos del síndrome de agotamiento emocional.

En Brasil, en el año 2006, Carlotto, Nakamura y Camara realizaron un estudio, con estudiantes universitarios, en el cual concluyeron que cuanto más avanzado está el alumno en la carrera, cuantas más sean las asignaturas cursadas, mayor es el nivel de desgaste con relación a la universidad, por lo tanto mientras más avanzado en la carrera esté el estudiante, puede representar un mayor número de actividades y exigencias, como por ejemplo, las prácticas supervisadas, también las asignaturas se incrementan, por lo tanto se da un aumento en el volumen de trabajos, lecturas y evaluaciones, lo que implica que el estudiante debe aportar mayor cantidad de horas a sus estudios.

### Estrés laboral

El estudiante que trabaja se encuentra, de manera simultánea, desempeñándose en el rol que ejercen en una institución educativa y en el que ocupan en el ámbito laboral. Para definir al estudiante trabajador, es necesario describir cada una de las actividades que lleva a cabo, entonces estudiante es todo aquel que cursa estudios universitarios, que tuvo oportunidad social de haber transitado los estudios previos a la educación superior y conseguida un lugar en la educación terciaria. Acceder a los estudios universitarios representa la oportunidad social de adquirir un bien cultural.

Trabajador también es todo aquel que se dedica a una labor económica remunerada, que ejerce un rol ocupando un puesto en el ámbito laboral, lo cual representa la concreción de otra oportunidad social: desempeñarse en una

---

<sup>7</sup> Rodríguez Rodríguez, Marcela (sf). Validación del Inventario de Estrés Académico de Polo, Hernández y Pozo en Estudiantes Universitarios de la Comuna de Concepción. Pp.12.

actividad laboral resultara en un ingreso económico que brinda la oportunidad social pero, sobre todo, económica, de adquirir materiales. Por lo tanto debe buscar un equilibrio que le permita salir adelante y cumplir con las expectativas sociales e individuales que les llevan a desempeñarse en ambos espacios.

Por lo tanto las características del estudiante trabajador lleva implícito el juego de dos roles de aquellos jóvenes que cuenta con dicha categoría, es decir, el de estudiante que implicaría, entre otras cosas, atender las sesiones de clase, asistir puntualmente, participar en clase, hacer tareas, realizar lecturas para cada sesión, participar de manera activa en laboratorios y talleres, etc. Mientras que en el rol de trabajador incluirían cumplir con una actividad laboral que dependiendo de la modalidad y el tiempo que estipule el contrato, esto implicaría horas de dedicación del día a una actividad laboral.<sup>8</sup>

### Estrés Familiar

La familia proporciona varias funciones que cubren todas las necesidades de desarrollo, ésta a su vez se encuentra inserta a la persona en un mundo social cambiante y en el que los usos, valores y condiciones socioeconómicas van transformándose con gran celeridad; experimenta cambios profundos, no solo en su forma de ser, sino en los roles que desempeñan sus miembros, en las relaciones que establecen entre si y en las funciones que pueden irse cubriendo por parte de la familia como institución social.

Por lo tanto estos integrantes proporcionarían valores, confianza y protección que una persona necesita, mientras que una familia disfuncional, separada o inestable puede influir de manera negativa, baja autoestima, soledad y un bajo nivel de sociabilidad, llenando así a las personas de inseguridades y predisponerlo al estrés. Tomemos en cuenta que cuando ocurren situaciones de estrés en alguno o algunos integrantes de una familia, los parientes son la primera red solidaria que debe amortiguar las consecuencias del impacto.

---

<sup>8</sup> Vázquez Galicia, Linda Eugenia (2009), ¿Estudias y trabajas? Los estudiantes trabajadores de la Universidad Autónoma Metropolitana, Revista Latinoamericana de Estudios Educativos, México, Vol. XXXIX, Pp. 122

Cuando se observan conflictos de roles, falta de intimidad y lealtad entre los miembros del grupo familiar, o cuando estos exhiben defectos de sus mecanismos de enfrentamiento, no disponen de capacidad para negociar sus discrepancias y se muestran intolerantes ante las opiniones de los otros, están ocurriendo distintas formas de estrés familiar. Si los sujetos son irresponsables de sus propias acciones y culpabilizan a otro familiar por sus fracasos y desventuras familiares, si los parientes presentan excesos o defectos en la autonomía o dependencia mutua, si se observa represión en la expresión de las emociones entre los miembros de la familia, si se advierte un estado de ánimo o clima emocional del grupo carente de alegría, humor, calidez, placer, optimismo y un individuo con indicadores de ira, ansiedad, tristeza, cinismo y desesperanza, se está ante distintos cuadros de estrés familiar.

### Estrés Social

La interacción con otras personas, representa el contexto más importante en el desarrollo y es clave para el establecimiento de relaciones sociales en diversos contextos. El autoconcepto, siendo este la imagen total que una persona tiene de sus propias habilidades y rasgos, se desarrolla gradualmente a través de la vida, así también la identidad del género, pues esto sitúa a la persona en una determinada posición ante la vida.

Guatemala se ha visto impactada de manera severa por los efectos de violencia, estas consecuencias en la sociedad guatemalteca varían de acuerdo a una serie de factores personales y contextuales, por lo tanto es lógico suponer que mientras más grave o prolongada sea la exposición a la violencia, los efectos pueden ser más fuertes y extendidos a diversas áreas.

Entonces, como hemos dicho, las personas tienen diversos recursos internos y externos para afrontar dicha situación. Por lo tanto, es común observar en las personas, la sensación de amenaza constante, de sentirse vulnerable o desprotegido frente a la violencia. Es aquí, en donde las personas son sometidas

a estresores que pueden afectar de manera muy significativa en la vida así como la forma de cómo el individuo socializa.

### Causas que provocan el síndrome de agotamiento emocional

Cuando hablamos de causas o factores que inciden en el síndrome de agotamiento emocional, nos referimos a todas aquellas variables que pueden estar en la explicación de la ocurrencia del mismo.

En general, la mayoría de los autores destacan la incidencia de los factores personales (variables propias del individuo y que hacen referencia a aspectos de su personalidad; sentimientos, pensamientos, emociones, actitudes, etc.), organizacionales (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) y ambientales (variables no relacionadas con el contexto laboral y que tienen que ver con otros ámbitos que pueden originar fricciones importantes: familia, amigos, estilos de vida, etc.). No obstante, se debe destacar que en todos los casos, la valoración cognitiva que el trabajador haga de cada uno de estos estresores permitirá la presencia o no del síndrome.

Se parte de la idea de que la explicación del síndrome de agotamiento emocional ha de ser amplia y que no sólo hay que buscar su origen en el contexto organizacional, sino también personal y en su ambiente inmediato. Teniendo en cuenta todo esto, se describen a continuación aquellas variables que más se han analizado como factores descriptivos del síndrome de agotamiento emocional.

#### Factores predictivos personales

Locus de control externo: en aquellas personas que por su propia caracterización personal, creen tener un menor control de la situación, mayores posibilidades hay de que aparezca el síndrome, sobre todo ante situaciones

ambiguas, difíciles o novedosas, en las que la persona cree tener poca o ninguna posibilidad de control. Será pues la creencia regular de esa falta de control la que pueda facilitar su aparición.

Indefensión aprendida: también como fruto de la personalidad del trabajador puede ocurrir que éste perciba la situación amenazante como imposible de afrontar y consecuentemente, de lograr un control sobre la misma. Esta forma de entender su realidad provocará una mayor facilidad para que se prevenga el síndrome de agotamiento emocional. Por lo tanto, la característica básica es la creencia que se tiene sobre el nulo control de la situación o evento aversivo.

Personalidad resistente: algunos estudios describen un patrón de personalidad que se caracteriza, entre otras variables, por un sentimiento de compromiso hacia sí mismo y el trabajo, por una percepción de control del ambiente o por una tendencia a acercarse a los cambios de la vida con una actitud de desafío antes de que amenaza, que suponen las tres dimensiones que configuran este tipo de personalidad (compromiso, control y desafío).

Sexo: en relación con el trabajo, en general las investigaciones demuestran que las mujeres presentan más conflictos de rol, sintomatología depresiva, conflictos familia-trabajo, entre otras, cuando tienen que compaginar su realidad laboral con la familiar y personal. “Las mujeres sienten un mayor agotamiento emocional y una menor realización personal en comparación con los hombres”<sup>9</sup>.

Edad: en relación con esta variable, los resultados apuntan a pensar que cuanto más joven es el trabajador, mayor incidencia de estrés profesional hallaremos.

Demandas emocionales: cuando el trabajador percibe que la organización le realiza demandas con un fuerte componente emocional, la percepción y valoración que haga será definitiva en la posibilidad de que encontraremos estrés

---

<sup>9</sup>Bittar, María Cristina (2008). Investigación sobre Burnout y estilos de personalidad en estudiantes universitarios. Pp. 28

profesional. “A mayores demandas y/o intensidad de las mismas, mayor probabilidad de la presencia de dicha relación. Las demandas normalmente serán de origen laboral, pero no siempre tiene que ser así”<sup>10</sup>.

Autoeficacia: si el trabajador considera que es eficaz en la realización de sus tareas habituales, disminuye la posibilidad de que aparezca el síndrome de agotamiento emocional, ya que no sólo se pone en juego la valía profesional, sino que también está en riesgo el propio autoconcepto.

Patrón de personalidad tipo A: es un tipo de personalidad que se ha planteado como facilitador del síndrome de agotamiento emocional. Se caracteriza por altos componentes de competitividad, esfuerzo por conseguir el éxito, agresividad, prisa, impaciencia, inquietud, hiperresponsabilidad. La urgencia y la rapidez son las dos variables que caracterizan la realidad de este trabajador, por lo que es muy posible que se introduzca en una dinámica del trabajo claramente predisponente al síndrome.

Autoconcepto: nos referimos a lo que el trabajador percibe de sí mismo, tanto desde la perspectiva personal como profesional; a mayor negatividad, mayores posibilidades existirán que esta percepción se convierta en un estresor importante.

Expectativas personales: todos los trabajadores tienen determinadas expectativas hacia cualquier hecho vital, entre otros del trabajo. Conforme se va dando un distanciamiento entre dichas expectativas y la realidad que encuentra en su entorno laboral, aumentan las probabilidades de padecer síndrome de agotamiento emocional.

---

<sup>10</sup>Idem Bittar, María Cristina. Pp. 39

## Factores predictivos organizacionales

Dinámica negativa del trabajo: cuando las relaciones laborales y, consecuentemente, el clima organizacional es negativo, más posibilidad hay de que encontremos síndrome de agotamiento emocional. Las razones por las cuales puede darse esta dinámica negativa pueden ser fruto, entre otras razones, de interacciones mal conducidas con compañeros o supervisores, planteamientos directivos descendentes poco claros, un mal establecimiento de los roles a desempeñar, etc.

Inadecuación profesional: cuando existe una inadecuación (no adaptación) del perfil profesional y personal del individuo al perfil del puesto de trabajo que desempeña), no tanto por sí mismo como por el hecho de tener que seguir trabajando en un puesto con el que objetivamente no está adecuado profesionalmente, obtendremos como consecuencia mayores probabilidades de sufrir el síndrome.

Exigencias del trabajo: al tratar este factor nos estamos refiriendo a las exigencias del trabajo que sobrepasan las racionalmente aceptables, y que suelen ir acompañadas de exceso de tareas que o son agradables. A más exigencias, mayor probabilidad de aparición de síndrome de agotamiento emocional, sobre todo si estas exigencias van acompañadas de falta de tiempo.

Realización en el trabajo: conforme la realización en el trabajo es menor, parece aumentar el síndrome de agotamiento emocional. No obstante, es necesario precisar que la realización profesional está condicionada por tres aspectos: la necesidad de realización por parte del trabajador, su propia evaluación de culpa es la realización obtenida y la percepción de lograr o no dicha realización.

Interacción trabajador-cliente: Una parte esencial del tiempo de trabajo es el contacto con el cliente; esta relación puede ocasionar fricciones y conflictos

cotidianos que van generando una fuente de estrés clara. En muchas ocasiones, se genera en el trabajador un fuerte componente de despersonalización.

Participación en la toma de decisiones: condiciona aspectos tales como seguridad personal, responsabilidad, realización personal, autoconfianza y autoconcepto, ya que permite al individuo tomar decisiones que van a tener repercusión en el trabajo. Cuando al trabajador no se le deja participar en la toma de decisiones, la valoración que realiza de sí mismo, como persona y profesional, comienza a disminuir y, al mismo tiempo, a aumentar su estrés profesional.

Apoyo organizacional: entendido como apoyo recibido en la dinámica propia del trabajo por parte de los supervisores y/o compañeros. A menor apoyo, mayor predicción del síndrome.

Expectativas en el trabajo: tienen que ver con el hecho de que se cumplan aquellas metas que la persona se estableció hacia el trabajo, que exista el éxito constatable que el individuo persigue. “Conforme disminuye la probabilidad de que se cumplan las expectativas, mayor es la opción de que aparezca el síndrome”<sup>11</sup>.

Las relaciones son decisivas en la dinámica que se genera y, por tanto, en el clima laboral resultante. Así, se puede comprobar que la mayoría de trabajadores encuentran como muy estresantes que estas relaciones sean negativas, por encima de aspectos como las recompensas o el desarrollo profesional.

Rigidez organizacional: se presenta en aquellas organizaciones excesivamente normativas en las que prácticamente todo está previamente definido y las posibilidades de improvisar, innovar o de tomar decisiones están muy restringidas. En este tipo de organizaciones es más frecuente el síndrome de agotamiento emocional, sobre todo la dimensión despersonalización, aunque

---

<sup>11</sup>Ibidem Bittar, María Cristina. Pp. 30



también en cuanto a agotamiento emocional y descenso del desarrollo personal y profesional.

Estresores económico: cuando existe inseguridad económica (contrato inestable, ausencia del mismo, insuficiencia económica, previsiones negativas sobre el futuro del puesto de trabajo, etc.) aumenta la vulnerabilidad del síndrome de agotamiento emocional.

Satisfacción laboral: está provocado por los diversos componentes del trabajo e influyen en el individuo que lo desempeña, pero además el trabajador necesita vivir la satisfacción propia de su desempeño laboral. Si ésta satisfacción no aparece, aparecerá la sintomatología del síndrome.

Adicción al trabajo: el término se ha aplicado a aquellos individuos que presentan una absoluta dedicación al trabajo, por encima de otras actividades familiares o personales. Estas personas han dedicado el primer lugar de su escala de valores al trabajo, dejando a un lado aspectos como la familia, la amistad, el ocio y tiempo libre. Todo es medido bajo la óptica del trabajo, por lo que sus fuentes de estrés están en el mismo.

Desafío en el trabajo: se refiere a la circunstancia que a veces se da en los trabajadores, dentro del contexto laboral, de tener que estar continuamente demostrando su capacidad para desarrollar adecuadamente el desempeño laboral. A veces este desafío es propio del individuo y no de la organización. En cualquiera de los casos, a más desafío más padecimiento de síndrome de agotamiento emocional; en concreto más despersonalización y reducida realización personal.

Autonomía en el trabajo: la autonomía en el trabajo es la libertad de acción, dentro de las normas establecidas por la organización, de que dispone el individuo para desarrollar adecuadamente su trabajo. Un trabajador se sentirá agotado emocionalmente cuando comprueba que su organización no le permite desarrollar esta característica profesional.

## Factores predictivos ambientales

**Apoyo social:** está centrado fundamentalmente en el apoyo que la persona recibe de familiares y amigos, con relación a su desempeño laboral y las circunstancias que su trabajo le deparan. Si el trabajador percibe que no es comprendido y apoyado, presentara mayores probabilidades de sufrir síndrome de agotamiento emocional.

**Relaciones interpersonales:** son las relaciones mantenidas con familiares y amigos. Fundamentalmente, que condicionan que el ambiente habitual de la persona sea agradable o no. Conforme aparecen ambientes más aversivos, aumenta la frecuencia de sufrir el síndrome.

**Comunicación:** cuando los flujos comunicativos se deterioran en el ambiente social del individuo, la aparición del síndrome de agotamiento emocional aumenta.

**Satisfacción vital:** en esta variable se entiende la sensación de felicidad y agrado que el individuo presenta con su estilo de vida y las interacciones que producen como consecuencia de él. Probablemente lo que más puede agotar emocionalmente a una persona es no encontrar esta satisfacción vital.

**Exigencias vitales:** las demandas intensas y los requerimientos de un compromiso completo en los diversos aspectos de la vida (matrimonio, familia, amistades, etc.) pueden derivar en estrés profesional o en satisfacción vital dependiendo de cómo se estructuren estas exigencias, cómo las perciba la persona y cómo las valore y afronte.

**Problemas familiares:** el hecho de que ocurran problemas familiares que estén distorsionando el funcionamiento normal de la dinámica del hogar, predispone a la persona a sufrir síndrome de agotamiento emocional, ya que desequilibran toda la realidad vital de la persona.

Cultura: el síndrome de agotamiento emocional no afecta de la misma manera a individuos pertenecientes a una cultura u otra, debido fundamentalmente a que ésta marca no sólo la forma de entender el desempeño laboral, sino también la manera de entender las relaciones sociales y los diferentes apoyos que la persona puede recibir. De ahí que estos autores concluyan que la cultura puede ser un mediador muy relevante en la incidencia de problema.

#### Factores psicosociales

En cuanto al desempeño profesional: trabajos con alto grado de dificultad, con gran demanda de atención, altos grados de responsabilidad, que involucran decisiones complejas, creatividad e iniciativa restringidas y donde se verifica la ausencia de plan de vida laboral, entre otros.

Desde la función directiva: el liderazgo suele ser inadecuado, no se delega correctamente la autoridad, las relaciones laborales son ambivalentes, los incentivos están ausentes, la motivación es inadecuada, las remuneraciones son inequitativas y no se capacita ni se promueve el desarrollo del personal.

Organizativa y funcionalmente las prácticas administrativas son inadecuadas: la planeación es deficiente, el trabajo se torna sumamente burocrático, hay conflicto de autoridad, desinformación, rumores y la supervisión tiene características punitivas.

Tareas y actividades: la carga de trabajo suele ser excesiva, la autonomía es deficiente, el ritmo de trabajo es apresurado, se deben desarrollar actividades múltiples, el trabajo suele tornarse monótono y rutinario y en general, se evidencia poca satisfacción laboral.

Condiciones físicas desfavorables en medio ambiente: con espacios restringidos y exposición restringida y exposición a riesgos físicos constantemente. El ambiente laboral es conflictivo y suele evidenciarse menosprecio y/o desprecio hacia el trabajador.

Jornada laboral: Se evidencian aspectos tales como rotación de turnos, actividad física corporal excesiva, duración indefinida.

Relación empresa-entorno social: condicionada por políticas inestables, ausencia de corporativismo, falta de soporte jurídico, salarios ineficientes, carencia de seguridad en el empleo y predominio de la intervención y acción sindical.

Características dependientes de la capacidad de manejar el estrés

Estilo personal y personalidad: de qué manera tiende uno a percibir e interpretar los acontecimientos productores de estrés y cómo responde uno ante ellos.

Apoyo sociales: estos consisten en el grado de la familia, los amigos, los compañeros de trabajo y otras personas brindan aliento y apoyo emocional durante los momentos de estrés.

Predisposición constitucional: se refiere al vigor y la salud de nuestro cuerpo en cuanto a la constitución innata.

Hábitos higiénicos: se refiere al grado en que uno mantiene su condición física mediante el ejercicio y evitando comportamientos destructivos como el tabaquismo, alcoholismo, etc.

Consecuencias del síndrome de agotamiento emocional

El síndrome de agotamiento emocional tiene consecuencias que pueden ser bastante graves para el individuo, estas consecuencias pueden ser físicas como cefaleas, migrañas, dolores musculares, dolores de espalda, fatiga crónica, molestias gastrointestinales, úlceras, hipertensión, asma, urticarias y taquicardias; psicológicas como frustración, irritabilidad, ansiedad, baja autoestima, desmotivación, sensación de desamparo, sentimientos de inferioridad, falta de concentración, comportamientos paranoides y/o agresivos y también surgen

consecuencias para la organización como infracción de normas, disminución del rendimiento, pérdida de calidad del servicio, absentismo, abandonos y accidentes.

Esta sintomatología es un cuadro inequívoco de un gran estado de estrés psicosomático, que puede traer graves consecuencias para la integridad no sólo psicológica sino también física de los estudiantes.

#### Evolución del cuadro y sintomatología asociada

La mayoría de autores señalan que el cuadro no aparece en forma abrupta o súbita, sino que paulatinamente se atraviesan diferentes etapas que terminan en la configuración del síndrome:

1<sup>ra</sup> Etapa: Se percibe un desequilibrio entre demandas laborales y recursos materiales y humanos de forma que los primeros exceden a los segundos, lo que provoca una situación de estrés agudo.

2<sup>da</sup> Etapa: El individuo realiza un sobreesfuerzo para adaptarse a las demandas. Pero esto sólo funciona transitoriamente, empieza a perder el control de la situación y van apareciendo síntomas como menor compromiso con el trabajo, alienación y reducción de las metas laborales. Sin embargo, hasta aquí el cuadro es reversible.

3<sup>ra</sup> Etapa: Aparece realmente el síndrome de desgaste profesional con los síntomas descritos a los que se añaden: síntomas psicosomáticos como cefaleas, dolores osteo-musculares, molestias gastrointestinales, úlceras, pérdida de peso, obesidad, cansancio crónico, insomnio, hipertensión arterial y alteraciones menstruales; síntomas conductuales como ausentismo laboral, abuso y dependencia de drogas, alcohol, café y otras sustancias tóxicas, consumo elevado de cigarrillos, problemas conyugales y familiares y conducta de alto riesgo como conducción temeraria; síntomas emocionales, el rasgo más característico es el distanciamiento afectivo hacia las personas, al que se agregan impaciencia, deseos de abandonar el trabajo y la irritabilidad. La ansiedad disminuye la

concentración y el rendimiento, produciéndose así un descenso del rendimiento laboral, al mismo tiempo que surgen dudas acerca de su propia competencia profesional, con el consiguiente descenso en su autoestima; síntomas defensivos, el individuo “desgastado” niega las emociones y conductas mencionadas y culpa a los clientes, compañeros y jefes de su situación y no hace nada para salir de ella.

4<sup>ta</sup> Etapa: Cuando el individuo se encuentra deteriorado psicofísicamente, tiene bajas frecuentes, ausentismos laborales y falta de eficacia en su tarea, lo que lo convierte en un peligro más que en una ayuda para los destinatarios de sus servicios.

### 1.1.3. DELIMITACIÓN

Se trabajó con estudiantes de la Escuela de Psicología, durante el periodo de Julio y Agosto del presente año, para analizar el nivel de agotamiento de los estudiantes y la influencia del agotamiento emocional desde el contexto familiar, académico, laboral y social.

Se evaluaron la unidades de análisis de la influencia del agotamiento emocional desde el contexto familiar, laboral, académico y social dentro del Centro Universitario Metropolitano de la Universidad de San Carlos De Guatemala, ubicado en la 9na avenida 9-45 zona 11 Ciudad Capital, en el periodo de tiempo de un meses, identificando factores propios de esta población universitaria, para aplicar los instrumento se encontraron dificultades debido a la falta de tiempo e interés de los alumnos.

Con el paso de los años la terminología popular de estar estresado se ha vuelto más popular, este forma parte de la descripción que realiza cualquier persona respecto a las características de su tarea o de los problemas que percibe en la realidad, sin embargo no todas las definiciones se ajustan a la realidad, por lo que resulta interesante dar a conocer a los estudiantes sobre el Agotamiento Emocional para que el estudiante logre desarrollar estrategias de afrontamiento que lo ayuden a reducir y controlar las demandas internas y externas de un situaciones que puede provocarle estrés por periodos prolongados y evitar que se desarrolle el síndrome de agotamiento emocional.

Estos están sometidos bajo mucho estrés, esto va incrementando por un sinfín de situaciones y factores que afectan al individuo de forma diferente, y por lo tanto es afrontado de diferente forma, entonces el aumento de conflictos y situaciones entre el estudiante y su entorno, lo predispone a ser un blanco fácil de problemas psicológicos y por lo tanto puede derivar una alteración de la salud mental creando así problemas en diversas áreas de su vida.

## CAPÍTULO II

### II. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

#### 2.1 Población:

Se tomaron en cuenta 40 estudiantes de psicología, a estos se les administro el cuestionario de Maslach, los que presentaron un nivel medio fueron tomados en cuenta para el estudio de influencia del agotamiento emocional desde el contexto familiar, laboral, académico y social.

#### Selección de la Muestra:

La investigación se realizo a través del muestreo intencional bajo criterio de inclusión, es decir, los datos e información se recolectaron en estudiantes de psicología específicamente porque la investigación se enfoco en esta población, y se dio bajo el criterio de inclusión ya que se tomaron en cuenta los estudiantes que obtuvieron un nivel medio luego de la aplicación del cuestionario de Maslach.

La muestra fue tomada en el Centro Universitario Metropolitano ubicado en la 9 avenida 9-45 zona 11, específicamente en estudiantes de Psicología del edificio A.

#### 2.2 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos:

Los instrumentos que se utilizaron en esta investigación permitieron recabar y almacenar la información necesaria acerca de la problemática objeto de estudio. Para ellos se hizo el uso del cuestionario de Inventario de Maslach (MBI), luego que ya se determinó quienes tenían nivel medio de agotamiento emocional se aplicó una entrevista en donde se les hacían preguntas de diferentes contextos familiar, laboral, académico y social.

Al iniciar con la investigación en la escuela se tenía elaborado un consentimiento informado donde se establecieron las pautas y la confidencialidad sobre la investigación (ver anexo 1).



La elaboración de los elementos que se utilizaron fueron los siguientes:

Cuestionario Inventario de Maslach (MBI): Se inició la recolección de información sobre los niveles de agotamiento emocional que presentaban los estudiantes de psicología, en este caso los alumnos con un nivel medio para continuar con el estudio. (Ver anexo 2)

Entrevista: dirigida a estudiantes dio a describir el contexto familiar, laboral, académico y social que influye en el agotamiento emocional. Cada entrevista duro aproximadamente de 4 a 10 minutos, se realizó de manera confidencial e individual (Ver anexo 3).

Grupo Focal: es una técnica cualitativa de estudio de las opiniones y/o actitudes de los estudiantes, esta fue utilizada en la reunión de un grupo de personas en donde el moderador fue el encargado de hacer preguntas y dirigir la discusión, en este se compartió sobre la influencia del agotamiento emocional esto se realizó durante 1 hora.

Charla de técnicas de relajación y buenos hábitos: Se dirigida a estudiantes con nivel medio de agotamiento emocional en donde se les proporcionaron técnicas de relajación y buenos hábitos para que puedan aplicar en su diario vivir con el fin de manejar este de una mejor manera, fue realizado en 1 hora.

Folleto Informativo: se dio al finalizar los talleres, este constaba con la descripción del agotamiento emocional como un desequilibrio entre la percepción de las capacidades de afrontamiento, recursos físicos y mentales de las personas ante las exigencias de sus actividades diarias, se mencionan síntomas y manifestaciones que el agotamiento emocional pueden presentarse y por último se dan puntos clave para la prevención del síndrome y lograr un buen equilibrio personal. Algunos de los participantes agradecieron por el material y comentaron que este sería muy útil para poder compartir con amigos y compañeros de trabajo. (Ver anexo 4).

### 2.3 Operacionalización de Objetivos

<b>OBJETIVO</b>	<b>CATEGORIA</b>	<b>TÉCNICA</b>
Analizar la influencia del agotamiento emocional desde el contexto familiar, académico, laboral y social en estudiantes de Psicología.	Influencia del agotamiento emocional.	-Cuestionario -Entrevista -Grupo Focal -Charlas informativas -Folleto informativo
Determinar el nivel de agotamiento emocional que presentan los estudiantes de Psicología.	Nivel de agotamiento emocional.	-Cuestionario de Inventario de Maslach (MBI)
Describir el contexto familiar, académico, laboral y social que influye en el agotamiento emocional de los estudiantes de Psicología	Contexto familiar, académico, laboral y social.	-Entrevista
Brindar información a los estudiantes que ayude a manejar y prevenir el síndrome de agotamiento emocional.	Manejo y prevención de agotamiento emocional.	-Grupo Focal -Charlas de técnicas de relajación y buenos hábitos para un mejor manejo del agotamiento emocional. -Folleto de información sobre el agotamiento emocional.

## CAPÍTULO III

### III. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

#### 3.1 Características del lugar y de la población

##### 3.1.1 Características del lugar

El trabajo se realizó en el Centro Universitario Metropolitano ubicado en la 9 avenida 9-45 zona 11 edificio A.

##### 3.1.2 Características de la población

La población con la que se trabajó fueron 40 estudiantes de la Escuela de Psicología en un lapso de 1 mes, las características varían ya que se encuentran jóvenes adultos, adultos, casados, solteros, trabajan y estudian y otros solo estudian.

#### 3.2 Resultados e Interpretación de gráficas

Para demostrar los resultados que se obtuvieron del cuestionario de Inventario de Maslach (MBI) que se aplicó, se utilizó análisis de datos por medio del programa de Excel 2010 como herramienta para analizar los datos obtenidos.

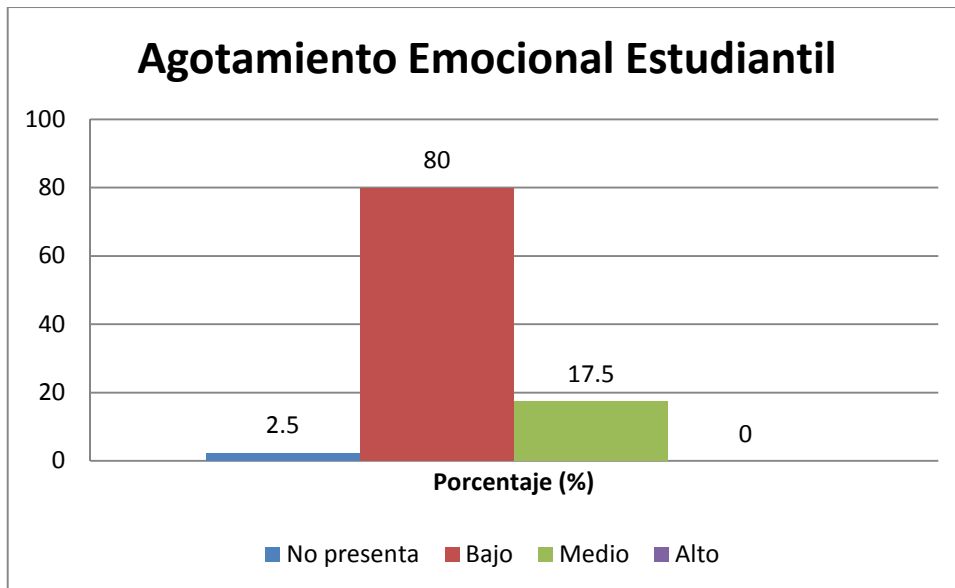
TABLA NO. 1

Burnout Estudiantil	%
No presenta	2.5
Bajo	80
Medio	17.5
Alto	0

Fuente: Cuestionarios realizados a estudiantes de Psicología durante el mes Julio/Agosto del 2014

El agotamiento emocional es un proceso de interacción entre las características del entorno y orden personal de una persona que cursa en forma crónica, a medida que fallan las estrategias funcionales de afrontamiento habitualmente usadas por él mismo, se manifestara el síndrome. En la gráfica No. 1 se podrá identificar los diferentes niveles de agotamiento emocional en estudiantes de Psicología.

GRÁFICA No.1



Fuente: Cuestionarios realizados a estudiantes de Psicología durante el mes Julio/Agosto del 2014

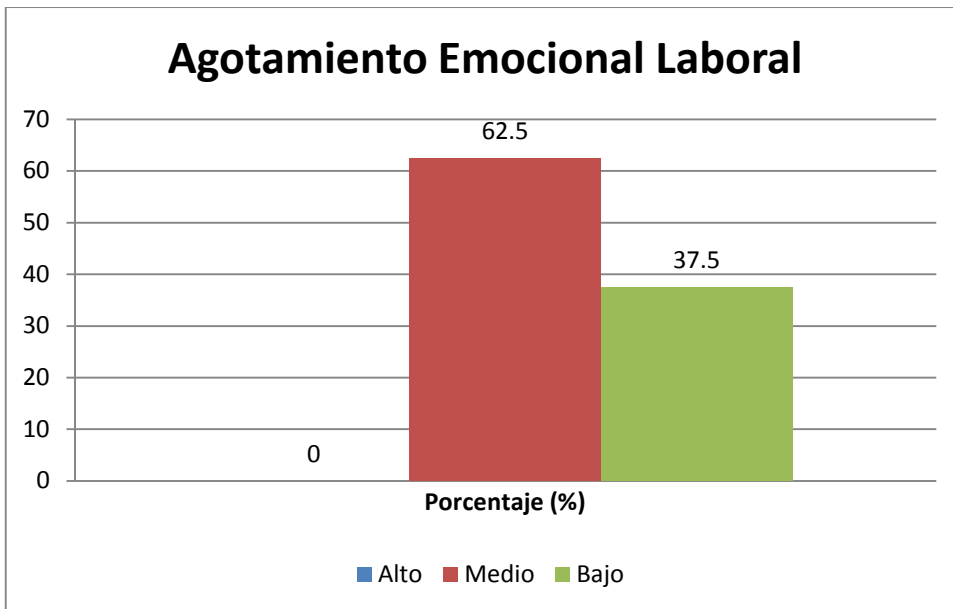
La gráfica No. 1 refleja un porcentaje mayor en el nivel bajo siendo este un 80% de la población de Psicología que participaron en la aplicación del Cuestionario de agotamiento emocional estudiantil, mientras que un porcentaje de 17.5% presenta un nivel medio y un 2.5% no presenta ningún nivel de agotamiento emocional estudiantil. Esto representa que los estudiantes de Psicología no presentan niveles altos de agotamiento emocional tipo estudiantil.

TABLA No. 2

Burnout Laboral	%
Alto	0
Medio	62.5
Bajo	37.5

Fuente: Cuestionarios realizados a estudiantes de Psicología durante el mes Julio/Agosto del 2014

GRÁFICA No.2



Fuente: Cuestionarios realizados a estudiantes de Psicología durante el mes Julio/Agosto del 2014

La gráfica No. 2 muestra como los estudiantes de Psicología presentan un nivel mayor de agotamiento emocional laboral. Un 62.5% de la población presenta un nivel medio y un 37.5% de la misma presenta un nivel bajo, esto podría darse debido a que es mayor el tiempo que pasan trabajando que estudiando y por lo tanto es lo que más les afecta en su vida diaria, u otra razón es que tienen responsabilidades económicas que tienen que cumplir y eso conlleva más presión o agotamiento en el ambiente laboral.

La familia se identifica por los lazos afectivos, a diferencia de otros conjuntos sociales, estos lazos tienen particularidades específicas que son fundamentales en la vida de los individuos, y se establecen en las relaciones interpersonales, por lo tanto la familia cumple una serie de funciones esenciales tanto en el desarrollo humano, como en el conjunto social en el que está inserta. En la familia la funcionalidad supone que cada miembro familiar cumple una función específica dentro de ella. Así los padres desarrollan unas funciones que son diferentes a las de los hijos, hermano y abuelos, por lo tanto el contexto familiar de la persona se verá afectado de una forma positiva o negativa.

TABLA No. 3

FAMILIA/ CONTEXTO FAMILIAR

¿Con quienes vive?	¿Con que integrante de su familia tiene una mejor relación?	¿Con que integrante de su familia tiene una mala relación?	¿Cómo es la relación entre su familia?
<p>Con mi mamá y mi papá</p> <p>Con mis papas, mis dos hermanos y mis dos abuelitos.</p> <p>Mamá únicamente</p> <p>Con mi mamá, papá, mi hermana mayor y hermana menor.</p> <p>Con mi hermana y mi mamá</p> <p>Con mi mamá, papá y mi hijo</p> <p>Vivo solo</p>	<p>Con mi mamá</p> <p>Los dos (Papá y mama) porque me comprenden</p> <p>Mi hermano mayor</p> <p>Con mi hermana mayor</p> <p>Pues ambas mi hermana y mamá.</p> <p>Con mi hermana pequeña</p> <p>Con mi papá</p>	<p>Ninguno</p> <p>Mi papá</p> <p>Con mi hermano mediano</p> <p>No mala pero menor relación con mi hermana mediana</p> <p>con mi mamá</p> <p>un par de primos, pero no viven conmigo</p>	<p>Es buena, todos dicen lo que piensan.</p> <p>Es buena no tenemos problemas graves.</p> <p>Es bastante buena, con bastante apoyo</p> <p>Considerando que mi hogar es de padres divorciados, la relación con mi familia es un poco diferente a lo usual.</p> <p>Con mi mamá es muy buena, en cambio con mi papá es muy distante y realmente no existe relación</p>

Fuente: Cuestionarios realizados a estudiantes de Psicología durante el mes Julio/Agosto del 2014

DIAGRAMA No.1

**¿Cómo y cuánto tiempo comparte con la familia?**

Si, fin de semana más que todo, por ejemplo vamos a la iglesia y después vamos a almorzar y entre semana por lo general es en la noche

Es bastante buena, con bastante apoyo

Compartimos días de descanso viendo películas o saliendo a tomar un helado. de dos a tres horas.

Pues por lo general es por las noches porque todos trabajamos, así que en la noche a veces cenamos juntos o hasta después de cena, depende de la hora que lleguemos a casa.

Yo casi no pero ellos si, por el trabajo me desconecto mucho de ellos, pero si compartimos almuerzo el domingo

Si compartimos, los domingos, vamos a almorzar algún lado, o algún centro comercial, o vamos a la antigua, es variado

De lunes a viernes una hora cuando todos llegamos antes de dormir y fines de semana solo domingos por la tarde

Es difícil, porque como te digo mi mamá y yo nos llevamos muy bien somos muy parecidas pero con mi hermana tenemos mucho conflicto no solo porque es diferente sino que tiene difícil carácter, siempre chocamos con ella

Poco, la última vez que los vi fue en enero, y fui porque me operaron y debían cuidarme, pero a mis papas si cada mes porque vienen por citas al doctor.

Los fines de semana usualmente. Salimos a comer a centros comerciales, o a ver una película. Viajamos con cierta frecuencia al puerto, Izabal, Zacapa, Antigua, etc.

Mas con mi mamá, que con mi hermana, con mi mamá puedo decir que todos los días comparto con ella, mi hermana no porque cuando yo llego de trabajar ella está dormida, o ya es muy noche entonces ella se va a su cuarto y yo al mío.

Si salimos, platicamos mucho, y vemos televisión varias veces a la semana

Creo que es poco tiempo, solo en la noche

Todos los días menos viernes y sábado

Compartimos durante las noches en la cena, pero solo.

Pasamos mucho tiempo juntos, y nos gusta mucho compartir, entre semana es un poco más difícil por las labores de cada uno verdad pero siempre el momento de la cena por lo menos una hora u hora y media lo hacemos juntos y los fin de semana si dedicamos más o menos el domingo hasta después de almuerzo para estar juntos todos.

Si compartimos, en comidas, entre pláticas, apoyándonos cuando tenemos algún problema, a la semana seria en la cena

Con mi mamá todas las noches y por las mañanas antes de irme a trabajar, también los fines de semana, compartimos durante la cena, salimos a pasear

En conclusión el ambiente familiar de los estudiantes se caracteriza por diferentes tipos de familias; de madre soltera e hijos, familia nuclear compuestas por madre, padre e hijos y en un caso más reducido por estudiantes que viven solos en casa. Estas familias en su mayoría se encuentran formadas por 5 integrantes, pero encontramos también familias más pequeñas de 2 o 1 integrante, estos datos fueron obtenidos en cuanto a estructura familiar.

La dinámica familiar entre familias es por lo general buena y armoniosa y no reflejan tener ningún tipo de problema según los estudiantes de psicología, sin embargo existen casos que se poseen problemas dentro de la familia pero no con todos los integrantes sino en específico con algún integrante, hermanos, padres, etc. Por lo general con el integrante que tienden a tener una mejor relación es con la madre o hermanos y en un porcentaje menor con el padre, mientras que con el integrante de la familia que suelen tener una mala relación es con el padre de familia y hermanos, y un porcentaje menor cree tener ningún tipo de mala relación con los integrantes de su familia.

Pasar tiempo en familia y compartir es una actividad muy importante dentro del vínculo familiar, pues mientras la familia más comparte, es en este tiempo que las personas establecen los primeros vínculos afectivos y donde se forma la personalidad, los valores y los patrones de conducta, dentro del grupo de estudiantes de Psicología se observó que el tiempo compartido entre familias se da por lo general durante la hora de la cena, esto porque por lo general 2 o más integrantes de la familia trabaja, y tienen actividades, pero siempre la convivencia se da por la noche entre semana y en fin de semana tiende a convivirse entre familia el día domingo.



En la Tabla No. 4 y los Diagramas No. 2 y 3 se evidencia el contexto laboral de los estudiantes de Psicología. La sociedad moderna vive y se desarrolla de manera acelerada enfrentándose cada día a fuertes demandas impuestas por el medio, provenientes de corrientes como el consumismo y la globalización, las cuales llevan a los individuos a cambiar su ritmo de vida, generando una serie de reacciones y estados emocionales tensos, los cuales impiden la realización de tareas específicas.

Para la mayoría de trabajadores, en lo individual, el trabajo es mucho más que un compromiso de horas trabajadas por semana. Muchas personas permanecen más hora en la oficina que en casa, incluso en algunos casos se llevan el trabajo a casa y por lo regular regresan a la oficina los fines de semana, invirtiendo más tiempo en actividades relacionadas con el trabajo. Entonces no solo se invierte una gran cantidad de tiempo en el trabajo, sino también mucha gente encuentra una parte sustancial de su satisfacción y de su identidad en el propio trabajo.

Durante las entrevistas encontramos diferentes factores respecto al ambiente laboral que pueden influir en los estudiantes a desarrollar agotamiento emocional, “es tenso y pesado”, “es estresante por la carga de trabajo”, “es un poco conflictivo y no me gusta el trato que les dan a los maestros”, también muestran signos de desconformidad con el sueldo que gana en el trabajo, “debería de ser más para lo que se hace”, es claro que esto puede afectar la manera en que el contexto laboral influye en su vida.

TABLA No. 4

<p><b>¿Cómo es el ambiente laboral?</b></p>	<p><b>¿Cómo es la relación con los compañeros de trabajo?</b></p>	<p><b>¿Cómo es su relación con su jefe?</b></p>	<p><b>¿Está conforme con el sueldo que gana?</b></p>
<p>Agradable, considerando que no creí que se pudiera encontrar un buen ambiente en un call center.</p> <p>Pues la verdad un muy tedioso</p> <p>Es tenso, pesado</p> <p>Tengo dos trabajos, en uno soy un poco enojado, pero en el otro es muy agradable</p> <p>Estresante, por la carga de trabajo</p> <p>Es un poco conflictivo, y no me gusta el trato que les dan a los maestros</p> <p>Es un ambiente un poco pesado, porque hubieron cambios a nivel administrativo, y la persona que saco a mi jefe también quiso sacarme a mí.</p>	<p>Con la mayoría bien aunque hay algunos que preferiría que no estuviesen</p> <p>Pues como son nuevos compañero si es pues de compañerismo no es algo que pueda ser amistad, sino que es más laboral</p>	<p>No es muy buena, él le gusta mucho humillar a las personas</p> <p>Pues es un poco complicada por los inconvenientes que tuvimos</p> <p>Ahí es un tanto complicada, porque es una persona que tiende a hacer un poco mentira y falsa</p> <p>Es un poco pesada, y pienso que no trata a la gente de la mejor manera.</p>	<p>No, pienso que por la carga de trabajo y las horas trabajadas debería de ser mayor.</p> <p>Conforme en el sentido que cabal es para mantenerme pues sí, pero ahí sí que podríamos llamarle conformismo.</p> <p>Más o menos, creo que debería ser un poco más, ya que es bastante lo que debo de hacer.</p> <p>No, porque a mí me pagan por hora, entonces si se cae el sistema, no nos pagan esas horas.</p> <p>No, debería de ser más para lo que se hace.</p>

Fuente: Entrevistas realizados a estudiantes de Psicología durante el mes Julio/Agosto del 2014

DIAGRAMA No.2

**¿Qué opina usted de su trabajo?**

Es muy bueno porque es en el área de salud, es muy agradable poder trabajar con personas.

Que es muy bonito pero mal pagado

El único inconveniente que veo es la distancia, el ambiente es bueno, las prestaciones son buenas a excepción del salario pues también te apoyan, si te responden cuando uno tiene inconveniente o algo.

Pues solía ser mejor, pero ahora el ambiente si está muy complicado y problemático

Creo que es un ambiente agradable para trabajar en cuanto a relación con compañeros, pero si últimamente se siente tenso por la situación de la gerencia.

La verdad es un trabajo que me gusta mucho, que te da un valor muy humanitario.

Pues me gusta compartir con la gente mis conocimientos así que me gusta pero el ambiente es un poco complicado.

Es necesario para poder darme mis gustos. Da independencia.

Pues me gusta ya que me dan la oportunidad de compartir conocimientos con más personas.

Siento que es un buen lugar para trabajar en donde el ambiente es muy agradable

En uno es el trabajo de mis sueños y el otro es agradable servirle a la gente

Es muy bueno porque al conocer el trabajo ya que hacer pero a la vez es muy estresante porque se recibe muchas llamadas

Es un lugar muy agradable, en donde se puede aprender mucho

Me gusta el ambiente, aunque hay cosas que no me parecen

DIAGRAMA No.3

**¿Qué actividades disfruta del trabajo?**

Pues el dar clases a mis alumnos y la interacción con ellos claro.

Casi que ninguna porque no me dedico hace lo que a mí me gusta, pero me gusta el apoyo que puedo brindar a las demás personas, y que siempre me toca a mí organizar actividades para los estudiantes.

Atender a la gente, que estén contentos con el trabajo que yo realizo

Me gusta el ambiente, aunque hay cosas que no me parecen.

Me gusta la interacción con las personas

Si me gusta, es muy enriquecedor.

Ninguna en particular.

Mezcla de audio

Es arma de dos filos me gusta porque salgo del estrés de la capital, no escucho de tráfico, huelgas, robos, de esto y otro, estoy alejado, las amistades y compañerismo son muy buenas, y en general lo que hago me gusta

Convivir con la gente

La hora del almuerzo

La atención al público me gusta el poder solucionar y brindarles mi apoyo, sentir que se van con una respuesta positiva

Me gusta reclutamiento, me encanta todo lo que hago ahí, la relación con personas

El enseñar a los niños y compartir con ellos.

El ambiente laboral los estudiantes lo describen con dos características principales; es bueno y agradable porque sienten que están rodeados de personas alegres y que les gusta el compartir, mientras que en otros casos es un poco pesado y tedioso, debido a la carga de trabajo, por problemas administrativos o no están conformes con el trato que les dan. La relación con los compañeros de trabajo por lo general se ve que es buena y agradable, mientras que cuando se habla de relación entre empleado/jefe se ve que se tiene más conflicto.

Los estudiantes trabajan en un promedio entre 6 y 8 horas diarias, esto significa que pasan el mayor tiempo de su día en el trabajo, más que algún otro lugar. En su mayoría no están conformes con el sueldo que ganan ya que creen que podría ser mayor en relación a la carga de trabajo que se les atribuye, mientras que un porcentaje menor si se encuentra conforme con su sueldo. A pesar de que en su mayoría se encuentra desconforme con su sueldo tienen opiniones buenas acerca de lo que hacen en su trabajo y lo disfrutan, la característica que se observa en esta población de estudiantes de Psicología es que todos trabajan en lugares en donde deben estar en constante interacción con personas.

La universidad representa un conjunto de situaciones altamente estresantes, debido esto el individuo puede experimentar aunque solo sea transitoriamente, una falta de control sobre el contexto académico, estas situaciones son potencialmente generadoras de estrés y con otros factores como reacción al miedo del fracaso académico universitario. Entre los diferentes factores implicados en el agotamiento académico cabe incluir a los moderadores biológicos, psicosociales, estrategias de afrontamientos y socioeconómicos. Este agotamiento emocional afecta el estado emocional, salud física o las relaciones interpersonales, pudiendo ser vivenciadas de forma distinta por diferentes personas.

TABLA No.5

<p><b>¿Cuántos cursos lleva actualmente? ¿Cuál de estos cursos disfruta más o menos?</b></p>	<p><b>¿Cómo maneja el horario de práctica en sus actividades cotidianas?</b></p>	<p><b>¿Cree que el estar trabajando afecta el trato que brinda a sus pacientes en práctica?</b></p>
<p>Si llevo 4 cursos, y no es que me desagraden pero tampoco pienso que son tan útiles, podríamos ver otras cosas más importantes que las que vemos en ellos.</p>	<p>Siento que todo concuerda con mis horarios, pero si es cansado porque son 3 jornadas de lunes a viernes pero ninguno interrumpe a otro.</p> <p>Trato de manejarlo de la mejor manera, pero si cuesta, por el horario de trabajo y los estudios.</p> <p>Es un poco difícil porque se junta todo, a veces genera un poco de estrés el saber que no llegaras a tiempo y te tocara reponer un fin de semana, pero lo logro llevar.</p>	<p>Si porque ya vengo cansada, ya no es como que este concentrada, ya solo me quiero ir, en las clases no estoy concentrada, me cuesta mucho, ya estoy desesperada y en práctica siento que también porque en caso de los niños si me cuesta ponerle atención y concentrarme</p> <p>Si porque muchas veces vengo muy cansada y siento que no les prestó la misma atención de les prestaría si estuviera descansada.</p> <p>Sí, porque uno llega cansado y afecta, cierto que uno debe separar y dejar problemas afuera de la clínica pero cuesta, como por ejemplo a veces está el paciente y uno ya se está durmiendo, pero me sucede más con una adolescente, porque con niños tu estas más activo, no solo sentado entonces es más difícil que te de sueño.</p> <p>Pues a veces si me pasa cambios de humor y así pero es muy poco un par de veces al mes.</p> <p>Algunos veces sí, porque si algo me molesta o me tiene bajo mucho estrés, tiendo a andar más distraída y me cuenta poner atención.</p> <p>Si afecta por el cansancio, normalmente necesito dormirme un rato en un clase o algo así porque si es cansado.</p>

Se observa que el promedio de cursos llevados por el estudiante de Psicología es entre 2 a 5 cursos, en su mayoría disfrutan de estos, sin embargo también existen opiniones de que las clases no son útiles. Consideran que poseen poca carga académica en su mayoría, pero también otros consideran que si es mucha carga académica. La mayoría no lleva cursos atrasado lo cual es favorecedor para ellos ya que así no deben de preocuparse por ir atrasados en sus años de estudio, sin embargo en un porcentaje menor si se encuentran con cursos atrasados lo cual podría ocasionarles un poco estrés en el contexto académico.

Recordemos que en la carrera de Psicología se debe atribuir la práctica, un pequeño porcentaje menciona no llevar práctica aun, sin embargo los estudiantes que si ya llevan practica creen manejar de una buena manera el horario de práctica con sus diversas actividades diarias, sin embargo es interesante observar algunos indicadores que presentan de agotamiento emocional, ya que los estudiantes creen que el estar trabajando afectan el trato que brindan a sus paciente en práctica, es importante tomar en cuenta este dato ya que al presentarse a practica ya han pasado por un día largo, se encuentran cansados y a veces es difícil dejar los problemas afuera de la clínica, por lo tanto cuesta poner la atención correcta, mientras que en otros casos se observa que pueden separar ambientes, es decir, los problemas de trabajo y casa no los molestan cuando están atendiendo sus pacientes. Esto quiere decir que el agotamiento emocional si afecta diferentes áreas de su vida.

La violencia extrema ha creado un mayor de psicosis colectiva que se manifiesta en estrés y nerviosismo, y esta puede llegar a afectar la personalidad y vida diaria de las personas. Entonces podemos decir que la criminalidad ha modificado los hábitos de las personas ya que estos temen salir a la calle para no ser objeto de ataques violentos. Esto puede conducir a que las personas se preocupen más por la violencia que por el desarrollo de sus actividades sociales y culturales diarias.

DIAGRAMA No.4

**¿Ha tenido que vivir recientemente por una situación violenta o desagradable? ¿Cómo le ha afectado?**

Si me asaltaron hace unos meses, pero después de eso siento que me ha afectado porque me da mucho miedo y ansiedad cuando tengo que movilizarme de un lugar a otro, trato de que si salgo mejor me acompañe mi novio

Violenta no tanto, desagradable si, incluso incomoda también se le podría llamar, a corto plazo una operación de columna que me hicieron hace unos meses y seguido de una relación amorosa la cual siento que me dejo mal, porque hubo a criterio mío, siento que jugaron con mis sentimientos, y fue pues una persona que tomo como que la relación no significaba nada y ella siguió con su vida pero no se puso a pensar lo que eso me afecto a mi o en el tiempo que se invirtió y sentimientos en la relación, en las últimas dos o tres semanas.

No

No

No

No

No

No

Asalto, miedo a ir a pie por la calle

No

sí, me asaltaron este año, cuando me iba a subir a un taxi, me dio mucho miedo y desconfianza de la calle, pero ahora me mantengo más alerta a mi alrededor.

Sí, me asaltaron hace poco y me pegaron, pero no creo que me haya afectado de forma que me de miedo, sino más bien en sentido que me enoje mucho y me dio mucha ira.

Si, desagradable mi operación de nariz y el saber que tengo una hernia, me afecta porque pienso en mi futuro, tengo la responsabilidad de sacar de la universidad a mi hijo, y pienso que podría afectarme de cierta manera

Sí, mi hermano tuvo un accidente de un servicio que estaba recibiendo y lo estaban acusando que por culpa de él una persona había fallecido, entonces si me causo muchas emociones entre ellas enojo y mucho estrés claro.

Si, hace 2 semanas andaba con un amigo, y había un drogadicto y nos pedía dinero, pero nos empezó a pedir pero de una forma como amenaza, pero causo estrés en ese momento.

No, solo en una ocasión fuimos pues atacados por una persona drogadicta, pero si fue bastante fuerte porque iba con una mujer y él la ofendió de una forma muy fuerte, si fue muy estresante y muy incómodo por el nivel de peligro que se sintió, siento que si afecta porque limita a querer ir a algunos lugares por la misma violencia



DIAGRAMA No.5

**¿Considera que el estrés y múltiples actividades diarias afectan en su relación con las demás personas? ¿De qué forma?**

Si lo hace, porque estoy de mal humor en algunas ocasiones.

Si lo creo, cambia mis estados de humos y siento un ambiente pesado

Pues creo que algunas personas sí, pero a mí no

No, porque principalmente con mis amigos con los que paso, tal vez me afecta con mis amigos de la iglesia porque voy menos a la iglesia porque estoy muy cansado y no me dan ganas

Si debido a que si no puedo alejarlas puede que reaccione de una forma negativa

Si, afecta porque si mis actividades diarias son buenas me mantiene con una salud mental más estable y me facilita mis relaciones interpersonales mejores a que si mi trabajo fuera muy estresante o algo que no me gusta posiblemente me ponga de mal humor siempre a la defensiva con las personas.

Sí, me queda muy poco tiempo para compartir con los demás, para ir a actividades, quisieras hacer muchas cosas más con la gente que quieres la carga es mucha de estudio, trabajo y por lo mismo no queda tiempo

Si, con mis papas a veces como que "remato" con ellos por así decirlo, porque estoy cansada y ellos dicen algo y me molesta y con ellos me "descargo" por así decirlo

Sí, me afecta en el sentido de no poder sobrellevar un momento de tensión porque exploto muy fácilmente y a nivel personal se me ve reflejado en que padezco de alergia nerviosa y colon irritable.

Puede ser, si cuando estoy muy estresada me pongo de mal humor y no quiero que me hablen y me encierro un poco y a veces si hablo pero muy desganada

Mmmm si, de una alguna forma si, por decirte que si he tenido un mal día no me dan ganas de salir con las personas, pero dependiendo la persona que sea si salgo, me junto con ella, pero es así con amigos muy cercanos.

Sí, porque no los he podido ver, me he alejado de mi vida social en un 95%

Sí, porque cuando he tengo mucho estrés, ya sea por parte de trabajo o de la universidad mi humor cambio y puede ser un poco pesado en ocasiones, pero siento que es en pocas ocasiones.

Algunas veces por el mismo cansancio, en algunos momentos me vuelvo un poco con manera de contestar muy pesada

En algunas ocasiones sí, porque si me enojo ya sea por trabajo o por problemas personales, tiendo a cambiar mi humor y mi trato hacia los demás y no de una buena manera, pienso yo

4. No

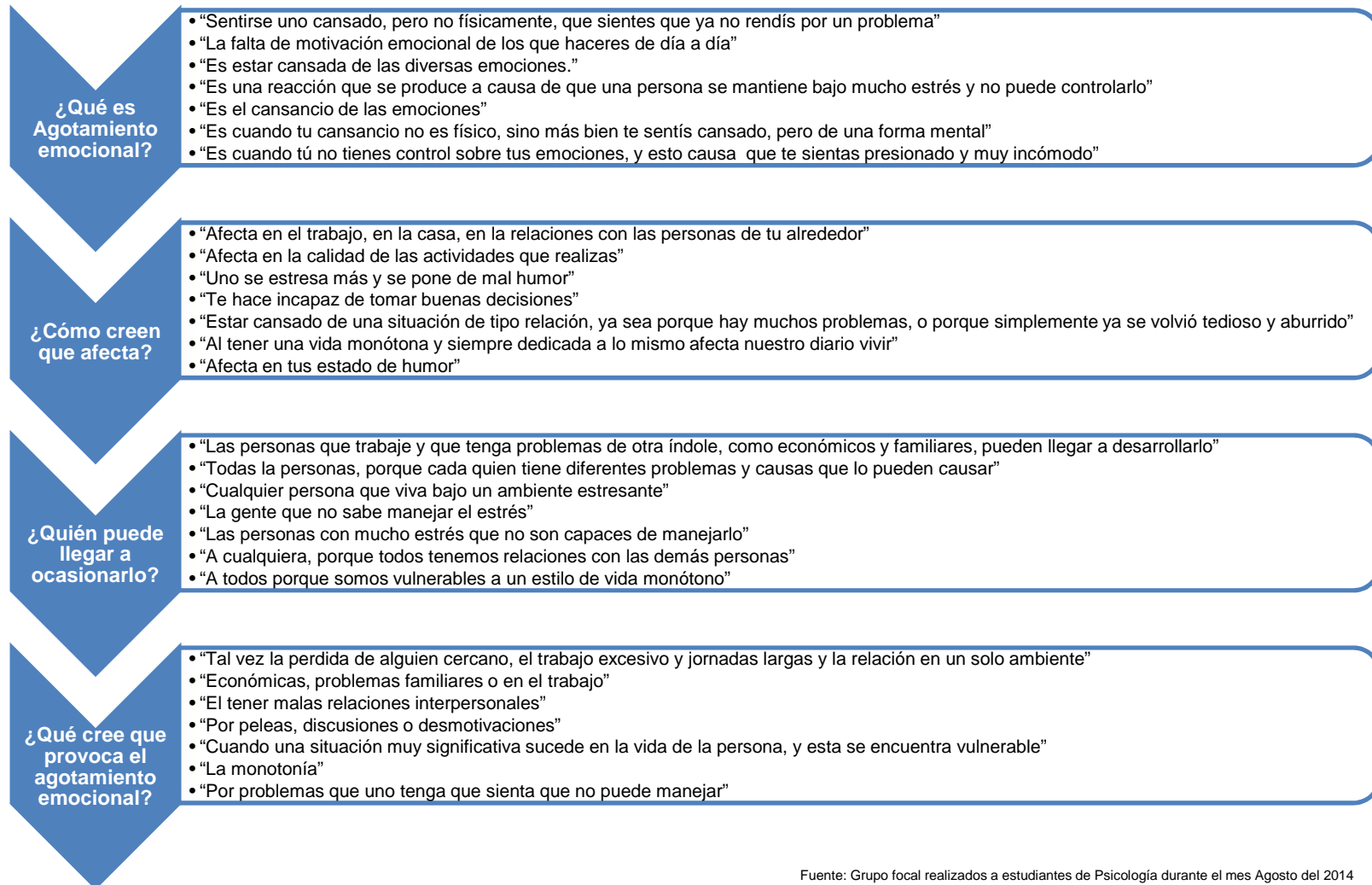
En conclusión cómo podemos observar en los Diagramas No. 4 y 5, se debe de tomar en cuenta el contexto social de los estudiantes a la hora de analizar el agotamiento emocional, se puede observar como el agotamiento emocional influye en este contexto “no suelo salir mucho” “salgo pocas veces, casi nunca por lo mismo del tiempo” “últimamente no salgo mucho porque no me da tiempo y otras ocasiones estoy cansado”, entonces el agotamiento emocional claramente afecta el contexto social para algunos estudiantes.

En la población estudiantil se encuentra un 50% con pareja y el otro se encuentran solteros, de estos que tienen pareja comentan que su relación con la pareja es buena y en pocos casos esta es conflictiva y problemática. En cuanto al tiempo que le dedican a su pareja varía entre un día a la semana a tres veces por semana, por lo general en un lapso de 2 a 6 horas. Entre las actividades recreativas que suelen tener los estudiantes de Psicología se encuentran jugar fútbol, tocar música, ir al cine, pintar, dormir, escuchar música y salir a comer, a estas actividades les dedican un promedio de 2 horas a la semana. El promedio de salidas con amigos varía entre 1 vez por semana a 1 veza cada 15 días.

Un 50% de los estudiantes mencionan haber pasado por una situación violenta o desagradable, esto ha afectado y tienden a andar con más miedo y ansiedad cuando andan en la calle y han dejado de frecuentar ciertos lugares con el fin de evitar otra situación violenta o desagradable, sin embargo no ha afectado a todos en su diario vivir, más que el estrés, ansiedad y miedo en el momento. La mayoría de estudiantes consideran que el estrés y múltiples actividades diarias afectan su relación con los demás, de manera que si su estado de ánimo es malo por lo general sus reacciones son malas, en ocasiones debido a esto también dejan de salir, también les afecta porque a muchos les queda poco tiempo libre entre las actividades diarias y esto dificulta que puedan distraerse y cambiar su humor.

## DIAGRAMA No. 6

### “Grupo Focal”



Fuente: Grupo focal realizados a estudiantes de Psicología durante el mes Agosto del 2014

Con en el Diagrama No. 6 se logró el estudio de las opiniones y actitudes del grupo respecto al agotamiento emocional y la influencia del mismo. Vemos que tienen ideas sobre lo que es y como este se manifiesta, pero se cree que es un tipo de estrés y no se ve como una respuesta a estados prolongados a estrés, también tienden a confundirlo con estrés, esto puede ser perjudicial para los estudiantes ya que en caso de no prestarle la atención debida puede llegar a producir efecto negativos para la vida y el desarrollo de los estudiantes.

En la población estudiantil de Psicología no se encontraron niveles altos de agotamiento emocional, sin embargo si se presentaron indicadores de este durante la realización del grupo focal, por ser un espacio en el cual se podían expresar libremente, surgieron muchos comentarios respecto a encontrarse “muy cansados”, compartían que incluso algunas veces “el cansancio es tanto que no me dan ganas de salir, cuando llego a casa solo quiero descansar, porque no tengo energía”. Dentro de los indicadores de agotamiento emocional más identificados dentro del grupo focal encontramos perdida de energía, cansancio, fatiga física, fatiga psíquica, actitudes negativas hacia otras personas, irritabilidad, y pérdida de motivación hacia el trabajo, estudio y socialización. Comentarios como este tipo muestran como existe presencia de agotamiento emocional en los estudiantes de Psicología.

Durante el grupo focal, se aclararon dudas respecto al agotamiento emocional y se vieron interesados en el desarrollo del síndrome, esto resulto muy beneficioso para estos estudiantes ya que esto les brindara una base para poder afrontar el estrés de una mejor manera y lograr así que no se desarrolle el síndrome de agotamiento emocional.

## CAPÍTULO IV

### IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 4.1 CONCLUSIONES

No se encontraron niveles de agotamiento emocional altos en los estudiantes de Psicología, sin embargo la mayoría presenta indicadores de agotamiento emocional en alguna área de su vida, el cual podría resultar perjudicial para el desarrollo y desenvolvimiento de los estudiantes, si esto no se maneja de una manera correcta puede llegar a causar algunos trastornos depresivos, sentimientos de falta de motivación, apatía, tristeza, desanimo, baja autoestima y profunda desvalorización.

El agotamiento emocional puede provenir de diferentes contextos, mientras la persona se encuentra en interacción con otras personas existirá la posibilidad de que presente estrés, entonces el contexto académico, laboral, social y familiar juegan un papel importante en el desarrollo del síndrome, este acumula respuestas a situaciones de estrés que provocan tensión al interactuar con otras personas, esto puede causar incapacidad total para volver a trabajar, realizar estudios, tener armonía familiar y con los amigos, incluso la presencia de indicadores de agotamiento emocional causa aislamiento en algunos estudiantes de psicología debido a encontrarse “muy cansados”.

Fue importante la implementación de grupo focal, charlas y folletos informativos para los estudiantes porque esto creo que estén más conscientes de las causas y efectos que tiene el agotamiento emocional, por lo tanto esto ayuda a que puedan manejarlo y prevenirlo de una manera más rápida, estos estudiantes siendo formados en el área de Psicología deben de estar enterados de lo mismo para poder aplicarlo a las personas con las que trabajan.

## 4.2 RECOMENDACIONES

Implementar espacios dentro de los cursos académicos en donde el estudiante de Psicología aprenda a identificar los contextos en los que presenta más estrés, así también proveer diversas maneras de manejar el estrés en sus diferentes ambientes.

Promover la salud mental de los estudiantes de Psicología, una forma ideal de lograr esto es realizar charlas sobre el afrontamiento al estrés, logrando así que el estudiante se encuentre preparado en caso de tener que manejar una situación de estrés durante su vida, no solo como estudiante sino como profesional, esto sería de mucha utilidad para él mismo, ya que ayudara a que la atención que este de durante el tiempo de terapia no se vea afectado por un mal manejo de estrés, y se manifieste de forma da en los dañina en las actividades diarias de los estudiantes.

Hacer estudios de agotamiento emocional a diferentes poblaciones de carreras universitarias relacionadas con el área de salud, para así poder tener una visión más amplia respecto al agotamiento emocional en estudiantes, para así poder entender más del síndrome, sus causas y efectos.

Que la Escuela de Ciencias Psicológicas, impuse la realización de estudios sobre la influencia del agotamiento emocional en diferentes contextos en estudiantes, con el fin que el estudiante pueda identificarlo, prevenirlo y manejarlo de un manera correcta y así ayudarlos a mejorar el servicio que prestan a sus pacientes.

## BIBLIOGRAFÍA

Bosqued, Marisa. Quemados el Síndrome de Burnout. Barcelona, España. Editorial Paidós Ibérica S.A. 2008. Pp. 17-30

Bittar, María Cristina. Investigación sobre Burnout y estilos de personalidad en estudiantes universitarios. 2008. Pp. 39. Recuperado de: [http://fci.uib.es/digitalAssets/177/177915\\_2.pdf](http://fci.uib.es/digitalAssets/177/177915_2.pdf)

Cerigua. 2013. Guatemala el quinto país con más estrés de todo el mundo y el segundo de Centro América. Recuperado de: [http://cerigua.org/1520/index.php?option=com\\_content&view=article&id=14146%3Aguatemala-el-quinto-pais-con-mas-estres-de-todo-el-mundo-y-el-segundo-lugar-de-centro-america-&Itemid=10](http://cerigua.org/1520/index.php?option=com_content&view=article&id=14146%3Aguatemala-el-quinto-pais-con-mas-estres-de-todo-el-mundo-y-el-segundo-lugar-de-centro-america-&Itemid=10) [citado el 14 de marzo 2014]

Clegg. Brian. Manejo del estrés al instante. Concentración, relajación, control. 1ra. Edición, México, Granica S.A, 2001. p: 17-23

Figueiredo, H., Cardona, S., Gil, Pedro. Desgaste psíquico y problemas de salud en estudiantes de psicología. Revista Scielo. Brasil, 2009. 14(2).

Guía sobre el síndrome de quemado (Burnout). Primera edición, Madrid, España. 2006. Pp. 9-14. Recuperado de: [http://navarra.ugt.org/salud\\_laboral/archivos/201212/burnout-gui769a.pdf?1](http://navarra.ugt.org/salud_laboral/archivos/201212/burnout-gui769a.pdf?1)

Martínez Pérez, Anabella. El síndrome de Burnout, Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. Vivat Academia, revista de comunicación, Madrid, España, 2010. Pp. 3-20

Nieto Gil, Ma, Jesús. Como evitar o superar el estrés docente. Editorial CCS, España, Madrid, 2006, P. 69-122

Pulido, M. Antonio; Serrano, M. Luisa; Valdés, Estefanía; Chávez, M. Teresa; Hidalgo, Pamela; Vera, Fernando. Estrés académico en estudiantes universitarios. Volumen 21, Numero 1:31-37. [Enero – junio de 2011]. México D.F. Disponible en: <http://www.uv.mx/psicysalud/psicysalud-21-1/21-1/Marco-Antonio-Pulido-Rull.pdf>

Rodríguez Rodríguez, Marcela (sf). Validación del Inventario de Estrés Académico de Polo, Hernández y Pozo en Estudiantes Universitarios de la Comuna de Concepción.Pp.12. Recuperado de: <http://spamelarf.files.wordpress.com/2010/09/cuanti2.pdf>

S. Lazarus, Richard. Estrés y Emoción. Manejo e implicaciones en nuestra salud. España: Bilbao, Editorial Desclee, 2000, P 37-113.

Vázquez Galicia, Linda Eugenia, ¿Estudias y trabajas? Los estudiantes trabajadores de la Universidad Autónoma Metropolitana, Revista Latinoamericana de Estudios Educativos, México, 2009. Vol. XXXIX, Pp. 122



## ANEXOS

### UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

#### “Análisis psicosocial de agotamiento emocional en estudiantes de psicología”

Se le está invitando a participar en una investigación sobre el proceso para analizar cómo influye el agotamiento emocional desde el contexto familiar, académico, laboral y social en estudiantes de psicología, ideando así formas de un mejor manejo y prevención del agotamiento emocional dentro de la escuela de psicología. Una vez haya comprendido de qué se trata y cómo se trabajará el estudio, si desea participar por favor firme este formulario.

#### Justificación del estudio

El estrés es una reacción adaptativa del organismo ante las demandas de su medio, por lo tanto todos los organismos experimentan reacciones de estrés durante su vida, pero cuando la reacción del sujeto se prolonga puede agotar las reservas del individuo y traducirse en una serie de problemas. Por lo tanto el estrés afecta de manera directa la psique humana ya que origina una serie de inestabilidad en el funcionamiento, desenvolvimiento y crecimiento de la persona.

#### Confidencialidad:

El proceso será estrictamente confidencial. Su nombre no será utilizado en ningún informe cuando los resultados de la investigación sean publicados.

#### Participación voluntaria:

En caso de aceptar participar en el proceso de responder los cuestionamientos de la entrevista. Dicha conversación será grabada para poder documentar mejor la información recabada.

#### AUTORIZACIÓN

Yo, \_\_\_\_\_ he leído y comprendido la información anterior y mis preguntas han sido respondidas de manera satisfactoria. He sido informada (o) y entiendo que los datos obtenidos en el estudio pueden ser publicados o difundidos con fines científicos, sin identificación de las personas entrevistadas. Convengo en participar en este estudio de investigación.

---

Firma del participante

## CUESTIONARIO

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de sus estudios universitarios 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.

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

(1) Nunca

(3) Casi siempre

(2) Algunas veces

(4) Siempre

		1	2	3	4
1.	El tener que asistir diariamente a clases me cansa.				
2.	Mis problemas académicos me deprimen fácilmente.				
3.	Durante las clases me siento somnoliento.				
4.	Creo que estudiar hace que me sienta agotado.				
5.	Cada vez me es más difícil concentrarme en las clases.				
6.	Me desilusionan mis estudios.				
7.	Antes de terminar mi horario de clases ya me siento cansado.				
8.	No me interesa asistir a clases.				
9.	Cada vez me cuesta más trabajo ponerle atención al Licenciado.				
10.	El asistir a clases se me hace aburrido.				
11.	Siento que estudiar me está desgastando físicamente.				
12.	Cada vez me siento más frustrado por ir a la Universidad.				

13.	No creo terminar con éxito mis estudios.				
14.	Siento que tengo más problemas para recordar lo que estudio.				
15.	Creo que estudiar me está desgastando emocionalmente.				

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.

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

(1) Nunca                                      (3) Algunas veces al mes                      (5) Diariamente

(2) Algunas veces al año                      (4) algunas veces a la semana

		1	2	3	4	5
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 en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.					
8.	Siento que mi trabajo me está desgastando.					
9.	Siento que esto 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 problemas.					

## ENTREVISTA

La siguiente entrevista contiene una serie de cuestionamientos que se utilizaran para evaluar el contexto familiar, laboral, académico y social de los estudiantes de Psicología.

1. ¿Cuántas personas componen su familia?
2. ¿Con quienes vive?
3. ¿Con que integrante de su familia tiene una mejor relación?
4. ¿Con que integrante de su familia tiene una mala relación?
5. ¿Cómo es la relación entre su familia?
6. ¿Cómo y cuánto tiempo comparte con la familia?
7. ¿Cómo es el ambiente laboral? ¿Cómo es la relación con los compañeros de trabajo?
8. ¿Cómo es su relación con su jefe?
9. ¿Cuántas horas al día trabaja?
10. ¿Está conforme con el sueldo que gana?
11. ¿Qué opina usted de su trabajo?
12. ¿Qué actividades disfruta del trabajo? ¿Cuántos cursos lleva actualmente? ¿Cuál de estos cursos disfruta más o menos?
13. ¿Lleva cursos atrasados?
14. ¿Cómo maneja el horario de práctica en sus actividades cotidianas?
15. ¿Cómo es la relación con sus compañeros de estudio?

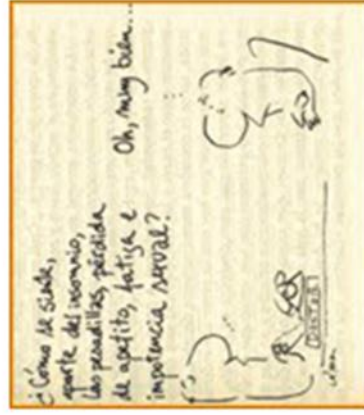
16. ¿Cree que el estar trabajando afecta el trato que brinda a sus pacientes en práctica?
17. ¿Considera que tiene poca o mucha carga académica?
18. ¿Actualmente tiene pareja?
19. ¿Cómo es la relación con su pareja?
20. ¿Cuánto tiempo le dedica a su pareja?
21. ¿Tiene actividades recreativas y cuánto tiempo le dedica a las mismas?
22. ¿Ha tenido que vivir recientemente por una situación violenta o desagradable? ¿Cómo le ha afectado?
23. ¿Considera que el estrés y múltiples actividades diarias afectan en su relación con las demás personas? ¿De qué forma?
24. ¿Cada cuánto sale con sus amigos?
25. ¿Cuánto tiempo duerme al día?
26. ¿Qué haces en tus tiempos libres?

## Puntos claves para la prevención

1. Proceso personal de adaptación de expectativas a la realidad cotidiana.
2. Formación en emociones.
3. Equilibrio de áreas vitales: familia, amigos, aficiones, descanso, trabajo.
4. Fomento de buena atmósfera de equipo: espacios comunes, objetivos comunes.
5. Limitar a un máximo la agenda.
6. Apoyarse en los compañeros de trabajo.
8. Adecuada y justa jornada laboral.
9. Dialogo efectivo.



## SÍNDROME DE AGOTAMIENTO EMOCIONAL



### ATENCIÓN

Por eso póngase atención, cuide su salud mental y física y la de sus familiares, anote los síntomas para usted no sea la próxima víctima de una enfermedad emocional que literalmente el quema la vida.

Es el **desequilibrio** entre la **percepción** de las **capacidades** de **afrentamiento**, **recursos físicos** y **mentales** de las **personas** ante las **exigencias** de sus **actividades diarias**.



### SÍNTOMAS

- **Agotamiento emocional** disminución y pérdida de recursos emocionales, la persona se vuelve menos sensible con las demás personas y muy duro consigo mismo.
- **Despersonalización o deshumanización**, consistente en el desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad y de cinismo hacia las personas.
- **Falta de realización personal**, con tendencias a evaluar el propio trabajo de forma negativa, siente insuficiencia profesional y baja autoestima personal.
- **Síntomas físicos de estrés**, como cansancio y malestar general.

### Manifestaciones físicas

Dolor de cabeza, insomnio, alteraciones gastrointestinales, taquicardia entre otros.

### Manifestaciones conductuales

Predominio de conductas adictivas y evitativas, consumo aumentado de café, alcohol, fármacos y drogas ilegales, ausentismo laboral, bajo rendimiento personal, distanciamiento afectivo, frecuentes conflictos interpersonales en el ámbito del trabajo y dentro de la propia familia.

### Manifestaciones mentales

Sentimientos de vacío, agotamiento, fracaso, impotencia, baja autoestima y pobre realización personal. Es frecuente apreciar nerviosismo, inquietud, dificultad para la concentración y una baja tolerancia a la frustración.