



**UNIVERSIDAD AMERICANA DE ACAPULCO**

“EXCELENCIA PARA EL DESARROLLO”

---

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

INCORPORADA A LA UNIVERSIDAD NACIONAL

AUTÓNOMA DE MÉXICO

CLAVE DE INCORPORACIÓN 8852-25

**REESTRUCTURACIÓN COGNITIVA Y ESTILOS DE  
AFRONTAMIENTO PARA TRABAJAR EL SÍNDROME DE  
DESGASTE PROFESIONAL (BURNOUT) Y MEJORAR LA  
CALIDAD DE VIDA LABORAL EN LA RAMA HOTELERA**

**T E S I S**

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE

**LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

PRESENTA

**DANIELA VICTORIA RAMÍREZ BUSTAMANTE**

DIRECTOR DE TESIS

**PSIC. ANGELINA ROMERO HERRERA**



**ACAPULCO, GUERRERO**

**Marzo 2020**



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## **AGRADECIMIENTOS**

A mi mamá, Abigail Bustamante por todo su amor, comprensión y dedicación para salir adelante juntas, ser mi mayor motivación en la vida y guiarme en el camino, sin ella no podría estar donde estoy ahora.

A mi familia de Ciudad de México, Bustamante Pineda porque sin importar la distancia, hacen lo posible para estar presentes en los momentos significativos de mi vida.

A mi familia de Acapulco, en especial a mi tía Lola Bustamante y mi prima Andrea Bustamante, por estar conmigo desde siempre y brindarme su amor incondicional.

A mi pareja Diego Urbina, por ser un sostén para mí, por todo el cariño, amor, y paciencia, por estar conmigo en todo momento durante el proceso y motivarme a no desistir para cumplir con mis metas

A mis compañeros de Facultad que se convirtieron en mis mejores amigos, especialmente a Mariana Virto, Iván Cervantes, por brindarme su amistad, cariño, apoyo en todo momento, por las experiencias y recuerdos vividos

Y a todos mis maestros a lo largo de la carrera universitaria, en especial al profesor Oscar Aranzola, por sus valiosas enseñanzas dentro y fuera del salón de clases y ser una inspiración en la elección de mi tema de investigación

A mi asesora de tesis Angelina Romero, por la paciencia, por todo el apoyo para poder concluir satisfactoriamente esta etapa, sus conocimientos y aportes hacia mi persona.

## INDICE

RESUMEN	4
INTRODUCCIÓN	7
CAPITULO 1. REESTRUCTURACIÓN COGNITIVA	10
1.1. Definición	10
1.2. Historia de la Terapia Racional Emotiva (TRE)	13
1.3. Principios de la Reestructuración cognitiva	14
1.4. Componentes de la Reestructuración Cognitiva.	15
1.5. Actualidad de la Técnica de Reestructuración Cognitiva	17
CAPITULO 2. ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO	19
2.1. Afrontamiento	19
2.2. Estrategias de afrontamiento	20
2.2.1. Tipos de afrontamiento	20
2.2.1.1. Centrado en el problema	21
2.2.1.2. Centrado en las emociones	22
2.3. Factores moduladores	23
2.3.1. Recursos internos	24
2.3.2. Recursos externos	26
CAPÍTULO 3. BURNOUT	28
3.1. Burnout	28
3.1.1. Antecedentes	30
3.2. Relación y diferencia entre estrés y burnout	32
3.3. Etapas para el surgimiento del burnout	34
3.4. Signos y Síntomas del burnout	35
3.5. Factores que influyen en el surgimiento del burnout	37
3.6. Calidad de vida	40
3.6.1 Calidad de vida laboral	43
3.6.2. Dimensiones que definen la calidad de vida	45
3.7. Relación entre burnout y calidad de vida laboral	47
3.8.1. Inventario MBI (Maslach burnout Inventory)	48
3.8.2. Instrumento de medición calidad de vida laboral	51

CAPÍTULO 4. MÉTODO	53
Justificación	53
Objetivo general	54
Objetivos específicos	54
Población	55
CAPÍTULO 5. RESULTADOS	56
Criterios de inclusión	56
Criterios de exclusión	56
Materiales	56
INVENTARIO MBI (MASLACH INVENTORY)	56
INVENTARIO GOHISALO	57
REDUCCIÓN TEST GOHISALO	58
5.1. Primera parte, datos descriptivos de la población	60
5.2. Segunda parte: Resultados del test de Maslach	64
5.2.1. Semejanzas y diferencias entre los departamentos con respecto a la presencia de burnout	71
5.3. Tercera parte: Resultados calidad de vida laboral	73
5.3.1. Semejanzas y diferencias entre los empleados de los diferentes departamentos con respecto a la presencia de calidad de vida laboral	80
5.4. Burnout vs calidad de vida laboral	82
5.4.1. Principales hallazgos	85
5.4.1.1. Resultados de prueba estadística de Pearson	85
CAPITULO 6. CONCLUSIONES	88
ANEXOS	91
Anexo 1 PROPUESTA DEL TALLER “Más interés, menos estrés, libérate de él”	91
Población	92
Anexo 2 Cuestionario Maslach	125
Anexo 3 Carta de consentimiento informado Maslach	127
Anexo 4 Formato valoración interjueces	128
Anexo 5 Cuestionario calidad de vida laboral GOHISALO	130
Anexo 6 Carta de consentimiento informado GOHISALO	132

Anexo 7 Cuestionario de evaluación inicial	133
Anexo 8 Cuestionario de evaluación final	134
HOJA DE RESPUESTAS	135
Anexo 9 Diapositivas exposición sesión no. 2	136
<b>REFERENCIAS</b>	<b>138</b>

## RESUMEN

El síndrome de burnout impacta a varios sectores de la población de México, a pesar de ello, existen sectores que no han sido atendidos, específicamente en el Puerto de Acapulco. De acuerdo con Alcantúd (2011) la población afectada presenta dificultad para concentrarse, intolerancia a la frustración, nerviosismo e inquietud con conductas paranoides y agresivas hacia las personas con las que interactúa, lo anterior acompañado de señales físicas como taquicardia, insomnio, cansancio, enfermedades gastrointestinales etc., (en Escudero, Delfín, 2016), lo cual según Caputo (1981) impacta en la calidad de vida laboral ya que los síntomas desestabilizan al individuo en su zona laboral lo que genera insatisfacción, baja motivación para realizar sus actividades así como realizarlas no les genera bienestar.(en Patlán, 2013)

El objetivo del trabajo de investigación es conocer si existe una relación entre los niveles de síndrome de burnout y la calidad de vida laboral en trabajadores de área de hotelería, para ello, se seleccionaron 80 trabajadores de 7 departamentos (alimentos y bebidas, ama de llaves, spa, finanzas, mantenimiento, bell boys y front office y marketing), que cumplieron con criterios establecidos para ser considerados para el trabajo de investigación.

Los resultados muestran que existe una relación entre el burnout y la calidad de vida laboral, por lo que se propone el taller “Más interés, menos estrés, libérate de él” como respuesta de intervención donde se brindan técnicas de reestructuración cognitiva y estrategias de afrontamiento con el objetivo de lograr disminuir los niveles de burnout presentes en el sector de hotelería-turismo.

**Palabras clave:** Síndrome de burnout, calidad de vida laboral, reestructuración cognitiva, afrontamiento, hotelería.

### **ABSTRACT**

The burnout syndrome impacts several sectors of the population of Mexico, despite this; there are sectors that have not been attended, specifically in Puerto de Acapulco. According to Alcantúd (2011) the affected population has difficulty concentrating, intolerance to frustration, nervousness and restlessness with paranoid and aggressive behavior towards the people with whom it interacts, the previous accompanied by physical signals such as tachycardia, insomnia, fatigue, illnesses gastrointestinal etc., (in Escudero, Delfín, 2016), which according to Caputo (1981) impacts on the quality of working life since the symptoms destabilize the individual in their work area which generates dissatisfaction, low motivation to perform their activities as well as realizing them does not generate well-being (in Patlán, 2013)

The objective of the research work is to know if there is a relationship between the levels of burnout syndrome and the quality of working life in hotel workers, for this, 80 workers from 7 departments were selected (food and drinks, housekeeper, spa, finances, maintenance, bell boys and front office and marketing), which met established criteria to be considered for the research work.

The results show that there is a relationship between burnout and quality of work life, so the workshop "More interest, less stress, get rid of it" is proposed as an intervention response where cognitive restructuring techniques and coping strategies are provided



with the objective of reducing the levels of burnout present in the hospitality-tourism sector

**Key words:** burnout síndrome, quality of work life, cognitive restructuring, hospitality

## INTRODUCCIÓN

El ritmo laboral actualmente es demandante, por lo que las actividades suelen sobrepasar las capacidades de los trabajadores, por ello, la investigación tiene como finalidad disminuir los niveles de estrés laboral (burnout) a través de una propuesta de intervención en el sector turístico, específicamente, hotelería. Debido al incremento a través de los años de estrés en el ámbito laboral, se destaca que el único sector poblacional mayormente estudiado es el sector de los hospitales, dejando a un lado otros sectores de la población importantes para el Puerto de Acapulco como es el turismo.

El trabajo de investigación consta de 6 capítulos. El capítulo 1 se aborda el tema de reestructuración cognitiva, una de las estrategias empleadas para disminuir niveles de burnout, comenzando por cómo fueron los inicios de esta técnica, componentes y estudios actuales en los que se ha aplicado.

En el capítulo 2 se introducen temas que abarcan las estrategias de afrontamiento, otra herramienta fundamental utilizada para reducir niveles de síndrome de burnout, tipos de afrontamiento y los factores tanto internos como externos que están involucrados en la relación y relevancia que tiene el afrontamiento con el síndrome de burnout para esta investigación.

En el capítulo 3 se explican temas como la relación del síndrome de burnout y la calidad de vida iniciando por el significado de burnout, sus inicios, etapas, signos y síntomas que se llegan a presentar en las personas, así como las diferencias entre estrés y burnout para tener un mejor entendimiento respecto al tema. Posteriormente se centran en temas de calidad de vida, comenzando por la definición, para ahondar

en este concepto, dimensiones por las que está conformada, la relación que existe con el síndrome de burnout. Por último los instrumentos de medición empezando por definir que es un instrumento de medición para poder profundizar en los instrumentos de evaluación de burnout y calidad de vida laboral que se utilizarán para el trabajo de investigación

En el capítulo 4 se detalla la metodología, se pone de manifiesto la importancia del tema en el Puerto de Acapulco, el objetivo general y objetivos específicos, población a la que va dirigida el estudio, así como criterios de inclusión para la aplicación de la propuesta y en que consiste cada test (MASLACH y GOHISALO) que se aplicarán a las personas que cumplieron con los criterios de inclusión.

En el capítulo 5 se presentan los resultados del trabajo de investigación tomando en cuenta los cuestionarios anteriormente aplicados, se dividen en tres partes, se comienza por mostrar de manera general datos como: total de personas mujeres y hombres, edad, total de participantes de cada departamento y antigüedad. La primera parte se enfocan en test de Maslach y la segunda parte en el test de GOHISALO, ambas partes divididas de manera global y departamental, donde solo tres departamentos con mayores deficiencias son relevantes para el estudio. Y por último se muestra la relación entre los resultados del test de Maslach y test de GOHISALO.

El capítulo 6 se muestran las conclusiones en las que se determinó que los pensamientos negativos influyen en el desencadenamiento del burnout y así mismo afecta la calidad de vida laboral, los resultados lo confirman al realizar el cruce entre los niveles de burnout y la Calidad de vida laboral ya que se obtuvo una correlación entre ambas variables, lo cual comprueba que hay una relación entre la falta de realización

personal (burnout) y tres dimensiones de la calidad de vida laboral. Además se mencionan las limitantes en el estudio ya que los resultados que se muestran en este trabajo no se pueden generalizar a otros sectores de la población aunque tengan características similares, ya que la muestra que participó en este estudio fue no probabilística de manera intencional.

En el anexo 1 se presenta la propuesta del taller “Más interés, menos estrés, libérate de él”, se menciona la relevancia de implementar el taller, el objetivo general y específicos, sector de la población que va dirigido, materiales que se necesitan y el procedimiento que describe los días que se impartirá el taller, la cantidad de sesiones y los temas a tratar para posteriormente detallar las actividades de cada sesión.

## **CAPITULO 1. REESTRUCTURACIÓN COGNITIVA**

### **1.1. Definición**

El Enfoque Cognitivo Conductual (ECC) (Puerta y Padilla, 2011) es un modelo que trabaja ayudando al paciente a que modifique sus pensamientos, emociones, conductas y respuestas fisiológicas disfuncionales por otras más adaptativas para combatir sus problemas (en Tamez y Cruz, 2017)

El ECC es utilizado principalmente para identificar y corregir los patrones de pensamiento negativo, el paciente con la ayuda inicial del terapeuta, identifica y cuestiona sus pensamientos desadaptativos, de modo que queden sustituidos por otros más apropiados y se reduzca o elimine así la perturbación emocional y/o conductual causada por los primeros. En el ECC según Ellis (1979) se emplea la Reestructuración Cognoscitiva (RC) como una estrategia para que las personas reconozcan y modifiquen el modo en que estructuran cognitivamente sus experiencias y como estas ejercen una influencia fundamental en cómo se sienten y actúan (en Bados y García, 2010)

El ECC, en combinación con otras técnicas (lo que se conoce como terapia cognitiva o terapia cognitivo-conductual) ha mostrado mayor eficacia que otros tratamientos en los trastornos de ansiedad, depresión mayor, trastorno bipolar (en combinación con fármacos), trastornos de alimentación, trastornos somatomorfos (trastorno de somatización, trastorno por dolor, hipocondría, trastorno dismórfico corporal), trastornos por abuso de sustancias, juego patológico, algunos trastornos de personalidad (p.ej., límite), trastorno negativista desafiante, insomnio, ira, agresión sexual, disfunción eréctil, estrés laboral, conflictos de pareja, problemas de salud (p.ej., dolor, síndrome

de intestino irritable, síndrome de fatiga crónica) e ideas delirantes y alucinaciones. (Bados y García, 2010)

Méndez, Olivares y Moreno (1998), mencionan que la teoría cognitivo conductual acentúa como las ideas irracionales y las desadaptaciones de los pensamientos son los que principalmente provocan las falsas interpretaciones del medio, provocando un malestar emocional en el paciente. (en Ramírez y Rodríguez, 2012). Por lo tanto, la reestructuración cognitiva consisten en que el terapeuta ayude al paciente a identificar y cuestionar estos pensamientos disfuncionales para después situarlos por otros más apropiados contrarrestando el efecto emocional negativo de los pensamientos desadaptativos (Beck, 1976, en González y Landero, 2013)

La terapia cognitiva para los síntomas positivos tiene como principal objetivo brindar herramientas para el manejo de las experiencias psicóticas, enseñando al paciente no solamente a reestructurar las creencias sobre la naturaleza de estas experiencias sino a dar sentido psicológico a sus síntomas positivos. Debido a la relación entre emociones negativas intensas y la exacerbación de síntomas psicóticos, la terapia cognitiva debe incluir un entrenamiento en control emocional basado en técnicas de relajación, respiración, detención del pensamiento y reestructuración cognitiva de creencias asociadas a dichas emociones (Orellana, Robles, Morales y Domínguez, 2015)

Dentro de la terapia cognitiva, y con base en las dos terapias (Terapia emotiva y terapia racional emotiva) surge la técnica denominada reestructuración cognitiva, que tiene como objetivo principal el reconocimiento de los pensamientos e ideas irracionales que el individuo presenta desde la manera que percibe, busca estimular al paciente para

que se alteren los esquemas de pensamientos, se vea a sí mismo y al mundo de forma más real; esta técnica abarca el cambio de afirmaciones, ayuda al paciente a identificar sus emociones dolorosas, señala estilos de pensamiento disfuncionales y pensamientos automáticos y realiza afirmaciones de posibles resultados. (Solís, 2016)

La técnica consiste en que el consultante identifique y se cuestione sobre sus pensamientos desadaptativos, para que al ya tenerlos identificados los pueda sustituir por unos más apropiados y de esa manera se modifiquen las respuestas conductuales desadaptativas del individuo por respuestas adaptativas. En la técnica de reestructuración cognitiva los pensamientos se llegan a considerar como hipótesis, el terapeuta y consultante trabajan de manera conjunta para que cuando se recolecten los datos, se aclare si la hipótesis planteada entre ambos fue válida o no; en vez de darle la información al consultante sobre cuáles son los pensamientos posibles o alternativos, el terapeuta realiza pruebas, diseños y experimentos conductuales para que los consultantes evalúen sus pensamientos negativos y logren esclarecer si estos son válidos y útiles o no en su vida. (Solís, 2016)

En la RC según Clark (1989) los pensamientos son considerados como hipótesis y terapeuta y paciente trabajan juntos para recoger datos que determinen si dichas hipótesis son correctas o útiles. En vez de decir a los pacientes cuáles son los pensamientos alternativos válidos, el terapeuta formula una serie de preguntas y diseña experimentos conductuales para que los pacientes evalúen y sometan a prueba sus pensamientos negativos y lleguen a una conclusión sobre la validez o utilidad de los mismos (en Bados y García, 2010)

Además uno de los aspectos importantes en el trabajo con reestructuración cognitiva es la asignación de tareas de manera gradual, se empieza por los que le provocan más ansiedad, esta técnica resulta ser más fácil para trabajar con adultos y jóvenes. (Guzmán, Benjet, Andar, Bermúdez, y Bernal, 2010).

Dentro de la técnica de reestructuración cognitiva se encuentran diferentes actividades para lograr un cambio significativo, eficaz y pronto de las conductas y pensamientos inadecuados, en la mayoría de los casos la finalidad es que se analice todos los pensamientos absurdos y logre encontrar los motivos o hechos que intervienen al momento de la toma de decisiones. Seguidamente el terapeuta ayuda al adolescente a realizar listas de lo absurdo, sobre los aspectos negativos o positivos que tengan y la conducta que trae consigo.

## **1.2. Historia de la Terapia Racional Emotiva (TRE)**

La Terapia Racional Emotiva (TRE) es una de las terapias que más relevancia e importancia han tenido dentro del campo de la psicoterapia. Creada por Albert Ellis a mediados de los 50s e inicios de los 60s, se convirtió, a la larga, en una de las más importantes dentro del campo. Es una estrategia comúnmente empleada por los psicólogos cognitivos conductuales.

Además, Albert Ellis (1987), determinó que la mayor parte del estrés y/o burnout es desencadenado por pensamientos negativos o dañinos, la presencia de dichos pensamientos dan la pauta para el surgimiento del estrés y/o burnout, (en Barcelata, 2004)



Los fundamentos teóricos de la TRE están basados en la aproximación cognitiva conductual, es una derivación de la Terapia de la Conducta, que a su vez, se deriva de la modificación de la conducta.

En términos generales, se puede decir que la modificación de la conducta es la aplicación de los principios derivados del Análisis Experimental de la Conducta. Estos principios son cuatro: reforzamiento, discriminación, castigo y extinción, mismos que fueron aplicados a diversos campos de la actividad humana, tales como la educación especial, retardo en el desarrollo, la industria, la educación y problemas de ansiedad, enclavados de manera clásica dentro de la llamada psicología clínica.

El objetivo de la TRE es enseñar y mostrar al sujeto las consecuencias de sus actos, de sus emociones y el aprendizaje de una forma diferente de pensar, por lo tanto la persona debe manejar sus emociones y actos. La TRE implica aprender una nueva forma de evaluar las situaciones de la vida cotidiana para actuar de una forma mucho más razonable. No implica encontrar la verdad absoluta porque eso es relativo, sino más bien encontrar una forma de pensar de manera funcional, menos dolorosa y aprenda a afrontar la vida más funcional (Ibáñez, Onofre y Vargas, 2012).

### **1.3. Principios de la Reestructuración cognitiva**

- El modo en que las personas estructuran cognitivamente sus experiencias ejerce una influencia fundamental en cómo se sienten y actúan y en las reacciones físicas que tienen. En otras palabras, nuestra reacción ante un acontecimiento depende principalmente de cómo lo percibimos, atendemos, valoramos e interpretamos, de las atribuciones que hacemos y de las expectativas que tenemos. Imaginemos que quedamos con un nuevo conocido que nos gusta y

no ha aparecido al cabo de media hora. Si nuestra interpretación es que no lo interesamos, nos sentiremos tristes y no volveremos a establecer contacto; pero si pensamos que la tardanza se debe a un imprevisto o a una confusión de hora, nuestra reacción emocional y conductual será muy diferente. Por otra parte, afecto, conducta y reacciones físicas se influyen recíprocamente y contribuyen a mantener las cogniciones.

- Se pueden identificar las cogniciones de las personas a través de métodos como la entrevista, cuestionarios y auto registros. Muchas de estas cogniciones son conscientes y otras son preconscientes, pero la persona es capaz de conseguir acceder a las mismas.
- Es posible modificar las cogniciones de las personas, lo cual puede ser empleado para lograr cambios terapéuticos. (Bados, Garcia,2010)

#### **1.4. Componentes de la Reestructuración Cognitiva.**

El modelo cognitivo en que se basa la Reestructuración Cognitiva ha sido denominado modelo A-B-C- D- E por algunos autores (p.ej., Ellis, 1979a). Las tres letras se refieren a lo siguiente:

**A** se refiere a una situación, suceso o experiencia activadora de la vida real. Por ejemplo, ser criticado por una persona muy querida o fracasar en una tarea importante tal como el tratamiento del primer paciente.

**B** se refiere a las cogniciones apropiadas o inapropiadas del cliente acerca de A. Estas cogniciones pueden ser conscientes o no. La palabra cogniciones puede hacer referencia tanto al contenido de la cognición como a los procesos cognitivos. Entre estos últimos se incluyen la percepción, atención, memoria (retención, recuperación),

razonamiento e interpretación. Los supuestos y creencias que tiene una persona facilitan la ocurrencia de ciertos sesgos y errores en el procesamiento de la información.

**C** se refiere a las consecuencias emocionales, conductuales y físicas de B. Por ejemplo, sentir miedo, temblar y salir corriendo al interpretar de modo amenazante la aparición de un perro que se aproxima ladrando. O bien sentirse triste y abatido al tomarse como un rechazo personal la no aceptación de una propuesta de cita. Emociones, conducta y reacciones físicas se influyen recíprocamente y contribuyen a mantener las cogniciones. (Bados, García, 2010).

**D** se refiere a los esfuerzos del terapeuta para modificar lo que ocurren en B, ayudando a la persona a examinar las relaciones lógicas entre sus auto verbalizaciones, es decir, guiándola a examinar de una manera científicamente crítica, la validez o racionalidad de las declaraciones hechas por sí mismo en el punto B, a discriminar críticamente las declaraciones en B que son objetivamente verdaderas y aquellas que pueden ser irracionales.

**E** se refiere a la eliminación del pensamiento irracional sustitución por uno racional. El punto E, que es el resultado final de la TREC, consiste en modificar el pensamiento de la persona para beneficio en sí mismo y en el entorno en el que se encuentra, capacitando a la persona para funcionar semiautomáticamente sobre sí mismo, sobre sobre el entorno que lo rodea de una manera más sensata en el futuro. Con esta clase de efecto la persona llega al final del proceso ya que junto con el efecto cognitivo o, si la persona llegará a tener un nuevo efecto emotivo y también un nuevo efecto conductual (en Pérez, Rodríguez y Vargas, 2012)

## **1.5. Actualidad de la Técnica de Reestructuración Cognitiva**

La mayor parte de los trabajos se refieren a diversas formas en que puede aplicarse la Terapia Racional Emotiva de manera técnica. Algunos artículos, presentan diferentes formas de abordar la terapia con el modelo ABCDE en sus más variadas aplicaciones.

Neenan (2008), compara el uso de la TRE con el Entrenamiento Cognitivo conductual, discutiendo estas diferentes aplicaciones y su utilidad dentro de la terapia.

Otros trabajos, como Smith (2008) estudian el uso de la metáfora, el lenguaje y la percepción en la aplicación de la Terapia Racional Emotiva. Afirman que en ocasiones es mejor hacer uso de las metáforas para afrontar las ideas irracionales y no necesariamente el análisis de las inconsistencias lógicas de su pensamiento como tradicionalmente se hace en la TRE. (en Ibáñez, Onofre y Vargas 2012)

Las aplicaciones de la TRE como alternativa de intervención y publicación de estudios de caso sobre síndromes específicos como la depresión continúan en trabajos publicados como en el de Palmer y Gyllensten (2008)

Otro estudio realizado por Calero, Froján y Montaña (2011) establece rangos significativos de estudios realizados en la que arrojan los siguientes resultados: de los 241 psicólogos clínicos que contestaron únicamente un 28% utilizaban terapia cognitivo conductual, sin embargo cuando discutieron y enlistaron actividades realizadas en la clínica, entre las más importantes se encontró que un 86% se dedicaban a identificar pensamientos y por la otra parte el 85% se dedicaban a establecer una relación entre los pensamientos y el afecto; los resultados tienen una estrecha relación y constituyen

una parte fundamental de la reestructuración cognitiva, la publicación hace notar que la gran mayoría podría acudir a esta técnica.

Sin embargo, esta aplicación, aunque prometedora, los psicólogos pronto sintieron muy limitada debido a que sólo había que tomar en cuenta los eventos antecedentes, el comportamiento, los eventos consecuentes y en ocasiones el contexto. A pesar de que se hicieron avances significativos en las aplicaciones prácticas, el modelo se quedaba corto en sus diversas aplicaciones a los seres humanos. Entonces, surgió una nueva corriente, a partir de estas críticas a la modificación de la conducta. Esta corriente incorporaba un evento mediacional interno que trataba de explicar en parte el pensamiento humano. Se le denominó aproximación cognitivo conductual, ya que incorporaba las imágenes y pensamientos del ser humano que median a la respuesta abierta. Sin embargo, a pesar de estas críticas y contracciones, la corriente cognitivo conductual, surgida a mediados de los 80, ha prevalecido y se sigue manteniendo junto con otras corrientes de la psicología y la psicoterapia (en Ibáñez, Onofre y Vargas, 2012)

## CAPITULO 2. ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO

### 2.1. Afrontamiento

Según Folkman (1986) el afrontamiento es la manera en la cual cada individuo le hace frente a determinada situación, además es considerada una herramienta utilizada por las personas para lograr cambiar o alterar el contexto de la situación y así lograr responder a las demandas consideradas como excesivas de acuerdo a los recursos con los que se cuenta. (en Macías, Madariaga y Valle, 2013).

El afrontamiento ofrece una solución para disminuir las demandas y estresores que pudiesen llegar a afectar física y emocionalmente a los individuos si son expuestos a estas demandas por periodos prolongados. Además cabe mencionar que está estrechamente relacionado con el estrés y los diversos tipos de afrontamiento que existen. (en Mendoza y Sandoval, 2013)

Es por ello que existen diversas estrategias las cuales tienen tres funciones principales:

- Eliminar o modificar la fuente de estrés con respuestas directas
- Cambiar el significado que se le otorga a un evento, disminuyendo así el impacto del problema en el individuo.
- Mantener tolerables para el individuo las respuestas emocionales del estrés.

(Mendoza y Sandoval, 2007)

De acuerdo a Lazarus y Folkman (1984), ninguna estrategia es mejor que otra sino que dependerá de las consecuencias, si reportan beneficios a la persona, entonces su uso es apropiado para el individuo.

Cabe mencionar que a una persona le puede funcionar una estrategia mientras que la otra no, es por ello que existen diversas estrategias que se ajustan de acuerdo a cada individuo.

## **2.2. Estrategias de afrontamiento**

Según Lazarus y Folkman (1984) Las estrategias de afrontamiento es la manera que tiene el individuo para responder ante la demanda del entorno de manera cognitiva y comportamental a una situación en la cual se percibe la falta de recursos necesarios para resolverlo.

La emoción y cognición son consideradas como mediador del afrontamiento ya que dependiendo del pensamiento y la emoción que la persona tenga ante dicha situación puede motivar o incluso impedir que el afrontamiento sea óptimo y así el individuo pueda resolver el problema al que se está enfrentando. (en Ortega, Salanova, 2016)

### **2.2.1. Tipos de afrontamiento**

Según Lazarus y Folkman (1984) las estrategias de afrontamiento se dividen en dos grandes grupos: centrado en el problema y centrado en las emociones. El instrumento Modos de Afrontamiento (Ways of Coping "WOC) de Folkman y Lazarus es utilizado para evaluar los pensamientos y conductas que el individuo efectúa para manejar una situación estresante y han funcionado para resolver la problemática de manera eficiente y permitir al individuo ser funcional en su entorno laboral, cubre al menos ocho estrategias diferentes (las dos primeras más centradas en la solución del problema, las cuatro siguientes en la regulación emocional, mientras que la última se focaliza en ambas áreas:

1. Confrontación: intentos de solucionar directamente la situación mediante acciones directas, agresivas, o potencialmente arriesgadas.
2. Planificación: pensar y desarrollar estrategias para solucionar el problema.
3. Distanciamiento: intentos de apartarse del problema, no pensar en él, o evitar que le afecte a uno.
4. Autocontrol: esfuerzos para controlar los propios sentimientos y respuestas emocionales.
5. Aceptación de responsabilidad: reconocer el papel que uno haya tenido en el origen o mantenimiento del problema.
6. Reevaluación positiva: percibir los posibles aspectos positivos que tenga o haya tenido la situación estresante.
7. Búsqueda de apoyo social: acudir a otras personas (amigos, familiares, etc.) para buscar ayuda, información o también comprensión y apoyo emocional.
8. Distanciamiento: intentos de apartarse del problema, no pensar en el conflicto, o evitar que le afecte.

#### **2.2.1.1. Centrado en el problema**

Las estrategias que se centran directamente en la situación que está pasando el individuo implican modificar las circunstancias de la problemática o aportar recursos que contrarresten, es decir se enfoca en la modificación de las variables del entorno para así aminorar los efectos nocivos por no saber responder adecuadamente a las demandas del entorno. A su vez las estrategias centradas en el problema se dividen en Afrontamiento Activo y Afrontamiento Demorado.



### **a) Afrontamiento Activo.**

Los pasos activos para tratar de cambiar las situaciones o aminorar sus efectos.

Incluye iniciar acción directa incrementando los esfuerzos.

### **b) Afrontamiento Demorado**

Se refiere a la respuesta necesaria y funcional, dirigida a buscar la oportunidad apropiada para actuar de forma no prematura, es decir dirigido a la creación de un plan de acción (en Ortega, Salanova, 2016).

## **2.2.1.2. Centrado en las emociones**

Las estrategias de afrontamiento centrado en las emociones pretenden modificar el impacto emocional que le genera al individuo el tener que enfrentar el problema, es decir manejar los estados emocionales que le evoca la situación estresante, de la manera que el individuo considere acorde a la situación.

Este tipo de estrategias se utiliza cuando el individuo no puede modificar las amenazas que rodean su entorno pero sí modificar sus emociones a través de la regulación emocional y lograr enfrentar la situación.

Estos a su vez incluyen:

a) **El apoyo social emocional**, el cual se centra en la búsqueda de soporte moral, simpatía y comprensión. La aceptación de la respuesta funcional de afrontamiento, ocurre cuando en la primera aproximación, la persona tiende a aceptar la realidad de la situación estresante e intenta afrontar o resolver la situación.

b) **La reinterpretación positiva y crecimiento** cuyo objetivo es manejar especialmente el estrés emocional en vez de tratar con el estresor; mediante esta

interpretación se puede construir una transacción menos estresante en términos de que debería llevar a la persona a intentar acciones de afrontamiento más centradas en el problema.

c) **La concentración y desahogo de las emociones** significa la tendencia a centrarse en todas las experiencias negativas y exteriorizar esos sentimientos. Este comportamiento puede resultar adecuado en un momento específico de mucha tensión, pero centrarse en esas emociones por largos periodos de tiempo, puede impedir la adecuada adaptación pues distrae a los individuos de los esfuerzos de afrontamiento activo.

d) **La liberación cognitiva**, generalmente ocurre de forma previa a la liberación conductual, consiste en hacer un conjunto de actividades para distraerse y evitar pensar en la dimensión conductual o en la meta con la cual el estresor interfiere.

e) **La negación**, la cual implica ignorar el estresor puede en ocasiones reducir el estrés y favorecer el afrontamiento y ser útil en un periodo de transición, sin embargo, si se mantiene puede impedir una aproximación activa. En un estudio realizado a personas en proceso de hemodiálisis se encontró que la negación explica el manejo menos efectivo de la enfermedad y una participación más pasiva, con manifestaciones elevadas de ansiedad, depresión y bajo nivel de ajuste psicosocial (en Vázquez, Crespo, 2016)

### **2.3. Factores moduladores**

Según Cohen y Edwards (1989) existen factores que pueden intervenir en el proceso y resultado final del afrontamiento, interfiriéndolo o potenciándolo.

Estos factores se dividen tanto en Recursos internos (estilos habituales de afrontamiento y algunas variables de personalidad) como los factores externos (recursos materiales, apoyo social) pueden modular, de forma favorable o desfavorable, el impacto de un estresor (en Vázquez, Crespo, 2016)

### **2.3.1. Recursos internos**

Los recursos internos se enfocan en estrategias que utiliza la persona que pueden propiciar o no el afrontamiento, es aquello que la persona desea o no compartir y la manera en que lo hace, teniendo como recurso principal a él mismo.

Estos se dividen en cuatro factores:

- Catarsis
- Uso de estrategias múltiples
- Personas evitadoras y personas confrontativas:
- Optimismo ( Vázquez, Crespo, 2016)
  
- **Catarsis.** Para afrontar diversas situaciones, la catarsis llega a ser eficaz para aquellas personas que logran expresar sus sentimientos ante la situación, pero más allá de expresar, es poder conversar y comunicar lo que en ese momento le inquieta a la persona, favorece el afrontamiento de diversas maneras ya que la persona después de hacer catarsis recibe la percepción del otro individuo sobre la situación y lo que la persona afectada le está comunicando y al no estar involucrado en la situación puede dar su perspectiva y de esa manera favorecer el afrontamiento.

- **Uso de estrategias múltiples:** La cantidad de estrategias dependerá del impacto que la situación tenga en la vida de la persona, si el impacto afecta pocas áreas se utilizarán la menor cantidad de estrategias y viceversa si es mayor el impacto.

El uso de estrategias múltiples no solo depende del mayor o menor impacto que causa en la persona sino también la manera en la cual responde el individuo ante las estrategias de afrontamiento implementadas.

- **Personas evitadoras y personas confrontativas.** Las personas ante determinada situación por si mismas reaccionan ya sea evitando o confrontando la situación.

El estilo evitador suele ser más útil para las personas que se encuentran ante situaciones de amenaza a corto plazo y donde la situación rara vez sucede mientras que el estilo confrontativo es todo lo contrario ya que es una amenaza que se presenta constantemente y evitarla solo lo complica, ya que no resuelve la problemática y se eleva la posibilidad de tener consecuencias emocionales a futuro que repercuten en el individuo.

- **Optimismo.** Este factor interno es subjetivo, está centrada en el problema ya que consiste en una expectativa que la persona logra generar acerca de su situación esperando que los resultados sean positivos.

Generalmente si el panorama de la situación no es alentador como luchar contra una enfermedad o situaciones realmente difíciles, la persona por sí sola no lograr rescatar el aspecto favorable de la situación. (Vázquez, Crespo, 2016)

### 2.3.2. Recursos externos

Los recursos externos son aquellos factores tangibles que se encuentran en el medio ambiente y dan soporte al individuo para enfrentar las situaciones, tales como:

- Relaciones interpersonales
- Apoyo social
- Nivel económico.
- Relaciones interpersonales. La estabilidad de las relaciones interpersonales es un recurso fundamental ya que si el individuo presenta alguna situación difícil sabe que tiene personas que lograrían darle apoyo.
- Apoyo social. Este recurso es un factor considerado de protección, cuando la situación es difícil de afrontar para el individuo, ésta puede echar mano de las personas con las que ha establecido vínculos afectivos para que sirvan de acompañamiento durante esta situación.
- Nivel económico. El tener un nivel económico logra en la persona hacerle frente a situaciones donde necesariamente implique solventar gastos como en caso de llegar a presentar el o familiar alguna enfermedad.

Dichos factores logran brindar soporte sólo cuando el individuo considera que tiene estabilidad en cualquiera de los recursos anteriormente mencionados pero así como consigue ofrecer un soporte también pueden llegar a afectar al individuo e interferir en el afrontamiento (Vázquez, Crespo, 2016)

#### **2.4. Relación entre afrontamiento y burnout**

El afrontamiento según Deisy Krzemien, Sebastián Urquijo y Alicia Monchietti (2004) plantea una manera de manejar los pensamientos, sentimientos, emociones y conductas frente a situaciones estresantes en nuestra vida diaria; su concepto refleja una finalidad adaptativa, convirtiéndose en las herramientas necesarias para completar el proceso de supervivencia en un determinado medio, aun cuando existe un elemento inicial, siendo en este caso la situación estresante. (en Montoya, Moreno, 2012)

El afrontamiento y burnout están estrechamente relacionados debido a que el burnout es la respuesta que tiene un individuo ante las exigencias que sobrepasan la capacidad que tiene el individuo para responder ante las demandas laborales que se encuentran presentes en su entorno lo cual puede llegar a afectar la salud física y emocional si el individuo no encuentra la manera de afrontar, para ello están las estrategias de afrontamiento, cuyas herramientas están diseñadas para dar soporte al individuo para enfrentar la situación y así modificar la respuesta. (en Montoya, Moreno, 2012)

## CAPÍTULO 3. BURNOUT

### 3.1. Burnout

El síndrome de burnout, también conocido como síndrome de desgaste ocupacional o profesional, es un padecimiento que se produce como respuesta a presiones prolongadas que una persona sufre ante factores estresantes emocionales e interpersonales relacionados con el trabajo. (Álvarez, 2011)

Otro punto de vista es que el síndrome de burnout es una respuesta al estrés crónico en el trabajo (a largo plazo y acumulativo), con consecuencias negativas a nivel individual y organizacional, y que tiene peculiaridades muy específicas en áreas determinadas del trabajo, profesional, voluntario o doméstico, cuando éste se realiza directamente con colectivos de usuarios, bien sean enfermos de gran dependencia, o alumnos conflictivos. Estos casos son los casos más reiterados, lo que no excluye otros, aunque ya hay que advertir que el síndrome se manifiesta menos en los trabajos de tipo manual, administrativo, etc. (Pérez, 2010)

Edelwich y Brodsky (1980) lo describen como una pérdida progresiva de idealismo, energía y propósito, mientras Pines y Aronson (1981) lo ubican como un estado de desgaste emocional y físico o en la definición más conocida descrita por Maslach. Según Maslach (1981) la define como una condición multidimensional de agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal en el trabajo, que se da en ocupaciones con contacto directo y constante con gente. (Álvarez, 2011)

Otro concepto de *burnout* es una metáfora que se usa comúnmente para describir un estado o un proceso de agotamiento, desgaste o consumación de energía, análogo a la

sofocación de un incendio o la extinción de una vela. Sus intentos de traducción al castellano han sido fallidos, ya que se han llegado a encontrar hasta 19 diferentes denominaciones para el mismo fenómeno, hasta la fecha no existe un acuerdo universal sobre su traducción, por lo que comúnmente se opta por utilizar la palabra original en inglés 'síndrome de burnout', procurando evitar su confusión con otros fenómenos psicológicos. (Juárez, Camacho, Idrovo, Placencia, 2016)

Schaufeli, Leiter y Maslach (1979), concluyen que la definición de burnout varía en la literatura científica según el contexto, el alcance, la precisión, e incluso las intenciones de quien la usa. No obstante concluyeron que todas coinciden en cinco aspectos:

1. Predominan los síntomas disfóricos, principalmente el agotamiento emocional, aunque no el único (es un síndrome que implica aspectos negativos)
2. El acento está en los síntomas mentales y conductuales más que en los físicos (es psíquico)
3. Es un fenómeno relacionado con el trabajo (es laboral u ocupacional).
4. Sus síntomas son observados en individuos "normales" y no patológicos (es una alteración psicosocial, pero no necesariamente es una enfermedad).
5. Existe un decremento en la efectividad y el desempeño laboral debido a las actitudes negativas y conductas que afecta la productividad (en Juárez, Camacho, Idrovo, Plascencia, 2016)

Posteriormente, perfeccionando la construcción y la comprensión del burnout, Maslach (2011) plantea que el foco del fenómeno está en el proceso de erosión psicológica y los



resultados psicológicos y sociales de una exposición crónica al estrés. Es decir, el burnout es el resultado de una respuesta prolongada a los estresores interpersonales crónicos en el trabajo y tiende a ser bastante estable con el tiempo. Asimismo, añade que el burnout no es una dificultad de las personas, sino resultado del ambiente social en el cual trabajan y que es la estructura y el funcionamiento del lugar de trabajo el que delimita la forma en la cual las personas interactúan y realizan sus trabajos (Díaz y Gómez, 2016)

### **3.1.1. Antecedentes**

El término burnout fue utilizado por primera vez por Freudenberger (1974), para referirse a “cansancio físico y emocional que afectaba a los voluntarios de una clínica de desintoxicación” (Olaya, 2015). Posteriormente, Maslach y Jackson en 1981 consideraron el burnout como: Una respuesta al estrés laboral que padecen exclusivamente los trabajadores que desempeñan una labor de servicio a los demás y que desarrolla sus funciones bajo circunstancias de una fuerte demanda social como docentes, voluntarios, personal sanitario, etc. (Tejero, 2010).

El término *burnout* se empezó a utilizar a partir de 1977, tras la exposición de Maslach ante una convención de la Asociación Americana de Psicólogos, en la que conceptualizó el síndrome como el desgaste profesional de las personas que trabajan en diversos sectores de servicios humanos, siempre en contacto directo con los usuarios, especialmente personal sanitario y profesores. El síndrome sería la respuesta extrema al estrés crónico originado en el contexto laboral y tendría repercusiones de índole individual, pero también afectaría a aspectos organizacionales y sociales.

Desde los años ochenta, los estudios sobre el *burnout* no han dejado de proliferar, pero es a fines de la década de los noventa cuando se logran acuerdos básicos sobre la conceptualización, análisis, técnicas e incluso programas de prevención (Martínez, 2010)

El síndrome de burnout es un fenómeno que empezó a ser investigado solo hasta principios de los años 70. Para esa época, según Maslach (1982) se inició una profunda transformación del mundo del trabajo, debido principalmente al desarrollo de las nuevas tecnologías, cambios organizacionales y gerenciales, la precarización del trabajo, el aumento del desempleo en parte a raíz de la automatización, la intensificación de la explotación de los trabajadores mediante nuevos procesos de trabajo más flexibles que requieren un mayor grado de especialización, entre otros aspectos. Estos procesos han dado lugar a que emerjan nuevos factores de riesgo psicosociales que afectan la calidad de vida y el bienestar de los trabajadores (en Díaz y Gómez, 2016)

Antunes (2000) afirma que estos cambios tienen implicaciones en la subjetividad de los trabajadores, repercuten en la vida psíquica de la persona, dando lugar, entre otros, a problemáticas como el síndrome de burnout, el cual se ha convertido en un fenómeno de interés general en la sociedad moderna; lo anterior queda ilustrado en los artículos de Kaschka, Korczak y Broich (2011) (en Díaz y Gómez, 2016)

En países como Alemania, según Kaschka (2011) estudios recientes manifiestan que el índice de prevalencia de esta problemática está aumentando rápidamente. Esto se evidencia en los resultados de una encuesta representativa realizada por el Instituto de investigaciones sobre política, medios de comunicación y de opinión en Alemania— en

diciembre de 2010, en la que plantean que el 12,5% de todos los empleados de ese país se sienten abrumados en sus puestos de trabajo (en Díaz y Gómez,2016)

### **3.2. Relación y diferencia entre estrés y burnout**

El burnout es la evolución del estrés crónico hacia un estado de estrés laboral, según Labrador y Crespo (1993) “se considera que una persona está sometida a una situación de estrés cuando ha de hacer frente a demandas ambientales que sobrepasan sus recursos, de manera que el sujeto percibe que no puede darles una respuesta efectiva”. (en Andueza, 2014, pág. 5)

Entonces, la principal relación es que debido a las altas exigencias y no saber cómo responder se genera un desgaste emocional el cual llega a repercutir de manera negativa en la persona.

El síndrome de burnout suele presentarse en aquellos puestos de trabajo relacionados con atención a terceros, trabajos en los cuales se está expuesto a trabajar bajo presión, en el cual brindar un servicio de excelencia es prioridad de la empresa, además la carga de trabajo sobrepasa los límites de la persona, como docentes, personal sanitario o personas que trabajan en atención al cliente, empresas dedicadas a la hotelería, turismo, hospitales, personal de seguridad ya que llega un momento en que el empleado se encuentra física y mentalmente incapacitado para desarrollar su trabajo, tomando en cuenta que al día tratan con muchas personas y que la carga laboral es excesiva, lo cual llega a tener como consecuencia bajo rendimiento laboral, tomando en cuenta cualquiera de los trabajos antes mencionado, la persona llega a sentirse incapacitada para cumplir con su trabajo, por ejemplo los docentes sentir que no llegan a apoyar a sus alumnos como le gustaría, meseros al ser su principal función

el brindar un servicio de calidad con la persona que tienen frente, la exigencia tiende a ser mayor ya que si se brinda un servicio de calidad, los comentarios entre los huéspedes o visitantes será positivo lo cual incrementará la probabilidad que regrese debido al buen trato que recibió y si, por el contrario, llegase a ser un servicio de mala calidad las personas no querrían regresar y disminuiría la productividad y nivel del hotel y/o restaurant y lo mismo con los demás empleos cuya principal función es el servicio de calidad. (Apiquian, 2007 y, Andueza, 2014)

Debido a que la calidad del servicio es basada en la interacción, responder a las exigencias que la persona demanda, llega a afectar y desgastar a la persona, y por ende no se llega a desempeñar acorde al puesto en el que se encuentra y tampoco cubre las necesidades y/o demandas de la persona, lo cual llega a generar conflictos dentro del área laboral.

Los factores desencadenantes del síndrome de burnout y del estrés difieren, ya que, en el burnout se basa en la interacción con los clientes y el desempeño dentro de su entorno laboral mientras que los desencadenantes del estrés son los problemas que llegase a existir en las relaciones interpersonales (pareja, familia, amigos, conocidos) debido a no saber cómo resolverlos, a la persona le genera tensión y por ende un deterioro significativo en las relaciones, distanciamiento, rompimiento de vínculos afectivos y un mal desempeño en su entorno social.(Apiquian, 2007 y Andueza, 2014)

En el burnout, inciden factores psicosociales que influyen para que se desencadene ya que la interacción con las personas y las altas demandas rebasan la capacidad de la persona para atender dichas necesidades, por lo tanto, llega a existir un desgaste emocional. (Apiquian, 2007 y Andueza, 2014)

### 3.3. Etapas para el surgimiento del burnout

El síndrome de burnout puede desarrollarse a lo largo de 5 etapas, definidas por Jerry Edelwich y Archie Brodsky (1980), hasta darse un caso claro de sentirse quemado por el trabajo (burnout):

**1. Entusiasmo.** Esta etapa se acude al empleo con mucha fuerza y grandes expectativas preconcebidas. Generalmente, esto deriva en una implicación excesiva, lo que lleva a soportar mucha carga de trabajo voluntario.

**2. Estancamiento.** Esta fase es cuando desaparecen todas las expectativas al chocar con la realidad laboral. La desilusión embarga y obliga a comenzar a plantear la posibilidad de hacer cambios en la vida laboral.

**3. Frustración.** Se llega a un punto en el que el trabajo carece de sentido, se comienza a sufrir otras manifestaciones emocionales como la ansiedad o aumento de la agresividad.

**4. Apatía.** Se frena el trabajo. Los empleados realizan sus actividades por debajo de su capacidad, se muestra falta de interés por la empresa. Se desarrolla un sentimiento de frustración que obliga a huir del problema, es decir, del trabajo, existe distanciamiento en las relaciones con los compañeros y el interés por mejorar en nuestro ámbito.

**5. Distanciamiento.** Se pasa a eludir la mayor cantidad de responsabilidad posible y evitar cualquier iniciativa, la autoestima se ve mermada. Pese a todas las contrariedades se hace lo suficiente para conservar el puesto laboral debido a que el bajo esfuerzo se ve compensado por la retribución laboral. (en Vega. 2011)

### 3.4. Signos y Síntomas del burnout

Álvarez (2011) coincide que los tres rasgos que establecieron Maslach y Jackson (1981) son los definitivos:

•**Cansancio emocional:** es el elemento central del síndrome y se caracteriza por la sensación creciente de agotamiento en el trabajo, “de no poder dar más de uno mismo”. Como respuesta de protección a este sentimiento el sujeto se aísla del grupo creando una actitud impersonal, de deshumanización al relacionarse con las personas y compañeros del equipo, procura distanciamiento, acoge una actitud de cinismo y usando etiquetas despectivas o bien culpando a los demás de sus frustraciones, además, reduce su compromiso laboral, todo esto con el fin de alivianar sus tensiones y adaptarse a la situación por medio de estos mecanismos neuróticos.

•**Despersonalización:** son una serie de conductas de aislamiento de aspecto pesimista y negativo, que el sujeto adopta y que surgen con el fin de proteger su agotamiento.

•**Falta de realización personal:** se refiere al sentimiento del sujeto de que las demandas laborales exceden su capacidad, no está satisfecho de sus logros profesionales. Es una sensación compleja de no ser apto profesional y personal al puesto de trabajo, que nace al evidenciar que las solicitudes que se le hacen, exceden de su capacidad para atenderlas debidamente.

Alcantú (2011), clasifica en cuatro clases la sintomatología:

•**Psicosomático:** baja realización personal, baja autoestima, sentimientos de vacío, impotencia, síntomas mentales, y fracaso. Sobresale una dificultad para la concentración, intolerancia a la frustración, nerviosismo e inquietud con conductas paranoides y/o agresivas hacia distintos actores con los que interactúa, lo anterior lo

acompaña señales físicas como taquicardia, insomnio, cansancio, enfermedades gastrointestinales entre otras.

•**Conductuales:** tendencias adictivas como consumo de drogas y actitudes de aislamiento social, comportamiento violento, etc.

•**Emocionales:** autoprotección del “yo” el desapego afectivo, impaciencia, omnipotencia, sentimiento de incapacidad de concentración, depresión.

•**Ambiente laboral:** Existe una disminución de la calidad en la prestación de servicios a los clientes, aumento en las interacciones hostiles, problemas interpersonales en el trabajo y con la propia familia. (en Escudero, Delfín, 2016)

**Tabla 1. ÁREAS AFECTADAS EN EL BURNOUT**

Síntomas Psicósomáticos	Síntomas emocionales	Síntomas conductuales
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fatiga crónica</li> <li>• Dolores de cabeza</li> <li>• Dolores musculares (cuello, espalda)</li> <li>• Insomnio</li> <li>• Pérdida de peso</li> <li>• Úlceras y desórdenes gastrointestinales</li> <li>• Dolores en el pecho</li> <li>• Palpitaciones.</li> <li>• Hipertensión.</li> <li>• Crisis asmática.</li> <li>• Resfriados frecuentes.</li> <li>• Aparición de alergias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Irritabilidad</li> <li>• Ansiedad generalizada y focalizada en el trabajo</li> <li>• Depresión</li> <li>• Frustración</li> <li>• Aburrimiento</li> <li>• Distanciamiento afectivo</li> <li>• Impaciencia</li> <li>• Desorientación</li> <li>• Sentimientos de soledad y vacío</li> <li>• Impotencia.</li> <li>• Sentimientos de omnipresencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cinismo.</li> <li>• No hablan.</li> <li>• Apatía.</li> <li>• Hostilidad.</li> <li>• Susplicacia.</li> <li>• Sarcasmo</li> <li>• Pesimismo</li> <li>• Ausentismo laboral</li> <li>• Abuso en el café, tabaco. alcohol, fármacos, etc.</li> <li>• Relaciones interpersonales distantes y frías</li> <li>• Tono de voz elevado (gritos frecuentes)</li> <li>• Llanto inespecífico</li> <li>• Dificultad de concentración</li> <li>• Disminución del contacto con el público / clientes / pacientes</li> <li>• Incremento de los conflictos con compañeros</li> <li>• Disminución de la calidad del servicio prestado</li> <li>• Agresividad.</li> <li>• Cambios bruscos de humor.</li> <li>• Irritabilidad.</li> <li>• Aislamiento.</li> <li>• Enfado frecuente.</li> </ul>

Fuente: Alejandra Apiquian Guitart (2007).

### **3.5. Factores que influyen en el surgimiento del burnout**

Ahora bien, en cuanto a las enfermedades profesionales, la Organización Mundial de la Salud (OMS) distingue a las enfermedades profesionales de las enfermedades vinculadas con el trabajo, y pone énfasis en que las primeras son aquellas inherentes y relacionadas directamente con el trabajo y las segundas solo quedan con algún vínculo por ser las más frecuentes y de origen multifactorial (Beltrán, Pando, Salazar, 2016)

Los factores que más se han estudiado como variables que intervienen en el desarrollo del síndrome de burnout son:

1. Características del puesto y el ambiente de trabajo: La empresa es la que debe organizar el trabajo y controlar el desarrollo del mismo. Corresponde a ella la formación del empleado, delimitar y dejar bien claro el organigrama para que no surjan conflictos, especificar horarios, turnos de vacaciones, etc. Debe funcionar como sostén de los empleados y no como elemento de pura presión. La mayor causa de estrés es un ambiente de trabajo tenso ocurre cuando el modelo laboral es muy autoritario y no hay oportunidad de intervenir en las decisiones. La atmósfera se tensa y comienza la hostilidad entre el grupo de trabajadores. Según los expertos, el sentimiento de equipo es indispensable para evitar el síndrome.
2. Los turnos laborales y el horario de trabajo son otros factores que influyen para el desarrollo del síndrome, por ejemplo, el trabajo por turnos y el nocturno, debido a las alteraciones de los ritmos cardíacos, del ciclo sueño-vigilia, de los patrones de temperatura corporal y del ritmo de excreción de adrenalina.



3. La seguridad y estabilidad en el puesto, en épocas de crisis de empleo, afecta a un porcentaje importante de personas, en especial a los grupos de alto riesgo de desempleo (jóvenes, mujeres, las personas de más de 45 años).
  
4. La antigüedad profesional, aunque no existe un acuerdo claro de la influencia de esta variable, algunos autores han encontrado una relación positiva con el síndrome manifestada en dos períodos, correspondientes a los dos primeros años de carrera profesional y los mayores de 10 años de experiencia, como los momentos en los que se produce un mayor nivel de asociación con el síndrome.

Otros factores que también intervienen para el desarrollo del síndrome de burnout pueden ser:

- **Aumento en la carga de trabajo** debido a un ascenso en el puesto, también cuando el empleado no se siente productivo o bien por la pérdida de la fuente de ingresos. El grado en que un cambio resulta estresante depende de su magnitud, del momento en que se presenta y del nivel de incongruencia con respecto a las expectativas personales.
  
- **La incorporación de nuevas tecnologías en las organizaciones** suelen producir transformaciones en las tareas y puestos de trabajo, que incluyen cambios en los sistemas de trabajo, en la supervisión y en las estructuras y formas organizativas. Las demandas que plantean las nuevas tecnologías sobre los trabajadores, generan escenarios con multiplicidad de factores y estresores, entre los cuales se puede mencionar: la necesidad de capacitación, miedo a ser desincorporado, incremento de

control y monitorización del desempeño, aspectos relacionados con la seguridad, reducción de la interacción psicosocial directa, posibilidades de aislamiento en el puesto de trabajo, así como los cambios de roles en el sistema organizacional.

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

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

- **Retroalimentación de la propia tarea**, la información retroalimentada sobre las propias acciones y sus resultados es dentro de ciertos límites un aspecto valorado por las personas en el marco laboral. La retroalimentación o feedback de la tarea, ha sido definido como el grado en que la realización de las actividades requeridas por el puesto proporciona a la persona información clara y directa sobre la eficacia de su desempeño. La investigación realizada al respecto muestra por lo general que los trabajadores que ocupan puestos con esta característica presentan mayores niveles de satisfacción y de motivación intrínseca, y niveles más bajos de agotamiento emocional que aquellos que ocupan puestos en donde esta retroalimentación falta o es insuficiente.

- **Las relaciones interpersonales**, son de forma habitual valoradas en términos positivos. Diversos teóricos de la motivación han señalado que la afiliación es uno de

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

- **El salario** ha sido invocado como otro factor que propicia el desarrollo de burnout en los trabajadores relacionado con la falta de motivación para realizar sus actividades diarias

- **La estrategia empresarial** puede causar el burnout: empresas con una estrategia de minimización de costos en las que se reduce personal ampliando las funciones y responsabilidades de los trabajadores; aquéllas que no gastan en capacitación y desarrollo de personal, aquéllas en las que no se hacen inversiones en equipo y material de trabajo para que el personal desarrolle adecuadamente sus funciones, limitan los descansos, etc. (Apiquian, 2007)

### **3.6. Calidad de vida**

Según Labiano (2006) para aumentar la calidad de vida de una persona se deben emplear diversas estrategias cognitivo-conductuales dirigidas a modificar en términos de un proceso adaptativo-integrativo, diversos componentes biológicos, psicológicos y socio-ambientales (en Castillo, 2015)

De acuerdo con el autor antes citado, algunos de los hábitos de salud o comportamientos que un psicólogo cognitivo-conductual puede ayudar a modificar o aprender y mejorar la calidad de vida, serían los siguientes:

- Hacer ejercicio físico
- Llevar a cabo una dieta saludable
- Dejar de fumar
- Reducir el consumo de bebidas alcohólicas
- Mejorar la calidad de sueño
- Mejorar el rendimiento laboral
- Disminuir el estrés
- Mejorar las relaciones interpersonales
- Aprender a regular las emociones
- Incrementar la seguridad en sí mismo
- Incrementar la autoeficacia.

Según Felce y Perry (1995) la calidad de vida es definida como un “estado de bienestar general que comprende descriptores objetivos y evaluaciones subjetivas de bienestar físico, material, social y emocional junto con el desarrollo personal y de actividades, todas estas mediadas por los valores personales”, es decir es todo aquello que sea significativo y genere bienestar, lograr estar en un punto de equilibrio en las esferas: biológica, psicológica y social. (en Úrzua, Caqueo, 2012)

Según Valdivieso, (2011) define calidad de vida como el bienestar social general de los individuos, lo cual genera que se sienta cómodo con su entorno y por ende con él mismo (en Larriva, 2017).

Además para determinar la calidad de vida (Ferrans, 1990) cada individuo debe seleccionar las áreas de su vida que son importantes y así determinar la satisfacción insatisfacción, es decir el bienestar personal que le genera (en Urzúa, Caqueo, 2012)

La Calidad de vida está relacionada con la salud es entendida como la valoración que realiza una persona, de acuerdo con sus propios criterios, de su estado físico, emocional y social en un momento dado, y el reflejo del grado de satisfacción con una situación personal a nivel fisiológico (síntomatología general, discapacidad funcional, situación analítica, sueño o respuesta sexual), emocional (sentimientos de tristeza, miedo, inseguridad o frustración), y social (situación laboral o escolar, interacciones sociales en general, relaciones familiares, amistades, nivel económico, participación en la comunidad o actividades de ocio, entre otras) (Alpi, Quiceno, Lozano, Romero, 2017: pág. 5)

La OMS (2015) define calidad de vida como "la percepción que un individuo tiene de su lugar en la existencia, en el contexto de la cultura y del sistema de valores en los que vive y en relación con sus objetivos, sus expectativas, sus normas, sus inquietudes" (pág. 2), todo ello está influido con la interacción social que el individuo tenga con su entorno, así como la salud física y emocional, es decir, recae en las esferas: biológica, psicológica y social.

De acuerdo a los autores y fuentes citadas anteriormente, todas las definiciones inciden en un factor principal: El equilibrio bio-psico-social y el bienestar relacionado con la interacción que tiene con su entorno para que el individuo genere una adecuada calidad de vida según sus expectativas y metas.

### **3.6.1 Calidad de vida laboral**

La calidad de vida en el trabajo es definida como la satisfacción o insatisfacción que le genera a cada individuo las actividades que desempeña durante su jornada laboral en el cual las organizaciones juegan un papel importante.

Los factores involucrados en la calidad de vida laboral son objetivos y subjetivos, estos a su vez se dividen en 4 factores: objetivos, antecedentes subjetivos, consecuentes objetivos y consecuentes subjetivos.

Así como diversos autores a lo largo de la historia mencionan la calidad de vida laboral desde su perspectiva, tales como: Richard Walton, Hackman y Oldham, Werther y Davis y Nadler y Lawler

Richard Walton (1973) concibe que la calidad de vida en el trabajo (CVT) ha sido descuidada por las sociedades industriales ya que priorizan cubrir las expectativas y objetivos fijados por las empresas, sin tomar en cuenta a los trabajadores como individuos. (en Correa, Yeda y Giuliani, 2013)

Además Walton considera 8 criterios relevantes para determinar la CVT:

- Compensación justa y adecuada
- Condiciones de seguridad y de salud en el trabajo
- Oportunidad para uso y desarrollo de la capacidad humana
- Oportunidad de crecimiento continuo y seguridad

- Integración social en la organización
- Constitucionalismo en la organización del trabajo
- Trabajo y espacio total de vida
- Relevancia del trabajo en la vida social

Hackman y Oldham (1975) proponen que la evaluación de la CVT se realice en función de dos dimensiones: la tarea y los resultados personales y profesionales.

En la tarea se enfoca en la satisfacción que le genere desarrollar las actividades y la manera en que las realiza, y los resultados personales y profesionales se enfoca en la satisfacción que le genere de manera personal y el equilibrio o desequilibrio que logra entre el ámbito profesional y personal (en Correa, Yeda y Giuliani, 2013)

La CVT para Nadler y Lawler (1983) es considerar dos aspectos importantes para el individuo: el trabajo y la organización, es decir en primer lugar cómo las actividades laborales impacta en las personas y en segundo lugar la manera en que las personas que conforman la organización se integran entre sí y participan dentro del área laboral (en Correa, Yeda y Giuliani, 2013)

Huse y Cummings (1985) se refieren a la CVT como un concepto que se centra en el individuo, tomando en cuenta dos aspectos relevantes: el bienestar del trabajador dentro de la organización, es decir que esté cómodo tanto con sus compañeros de trabajo como con las tareas a desempeñar dentro de la misma y otro aspecto es la eficiencia organizacional en el momento de desempeñar el trabajo asignado, es decir la manera en que se desenvuelve, resuelve y se organiza el mismo para cumplir con sus funciones. (en Correa, Yeda y Giuliani, 2013)

No sólo abarca la calidad de vida como tal, sino también la calidad de vida en el trabajo (CVT) ya que el ser humano desde décadas tiene que trabajar ya sea de manera formal o informal para tener un sustento, lo cual lo lleva a tener jornadas de trabajo extensas y exhaustivas.

Los autores anteriormente mencionados buscan el bienestar dentro del trabajo enfocándose en el proceso y la realización de las actividades que desempeña el trabajador dentro de la compañía, así como en lograr un equilibrio entre la vida personal y el trabajo.

### **3.6.2. Dimensiones que definen la calidad de vida**

Los autores Schalock y Verdugo (2002) hacen un concentrado de las dimensiones utilizadas en las evaluaciones y las denominan: dimensiones centrales

- Bienestar físico
- Bienestar emocional
- Relaciones interpersonales
- Bienestar material
- Desarrollo personal
- Autodeterminación
- Derechos

Según Shalock, Verdugo (2012) los indicadores de estas dimensiones son percepciones, comportamientos o condiciones específicas. Desde estos elementos, los autores presentan un análisis de las definiciones y metodologías, englobando indicadores para cada una de estas dimensiones. (en Úrzua, Caqueo,2012)



Las dimensiones que componen a la calidad de vida en el trabajo pueden ser clasificadas en dos grandes grupos:

- Entorno en el que se realizan las actividades de trabajo
- La experiencia psicológica de los trabajadores.

El entorno en el que desempeñan las actividades está conformado por diversos factores que lo rodean:

- Medio ambiente físico
- Medio ambiente tecnológico
- Medio ambiente del contrato
- Medio ambiente productivo

Estos factores se enfocan en la manera en que el individuo desarrolla sus funciones, la manera de resolución de las posibles problemáticas, beneficios que conlleva en cumplir con las actividades y que tan productivo es dentro de la organización.

La segunda dimensión enfocada en la experiencia psicológica de los trabajadores:

- Enfermedad de miembros de familia
- Problemas de tipo afectivo
- Necesidad de atención extra a los hijos
- Poca atención a su esfera social debido al trabajo.

Todos estos problemas o situaciones que se pudiesen presentar en el círculo social y familiar es derivado del descuido de las responsabilidades familiares y sociales debido a las responsabilidades adquiridas como trabajador. Son factores determinantes, centrándose en el bienestar de las personas. (Granados, 2011)

### **3.7. Relación entre burnout y calidad de vida laboral**

Según Caputo (1981), el burnout surge cuando las exigencias sobrepasan la capacidad que tiene el individuo para responder a determinada situación en su entorno laboral, lo cual puede llegar a afectar al individuo presentando síntomas tales como tensión física y psicológica, irritabilidad, ansiedad, impaciencia, enfado por mencionar algunos síntomas, lo cual impacta en la calidad de vida laboral ya que al existir síntomas desestabiliza al individuo en su zona de trabajo lo que genera insatisfacción laboral, poco bienestar en el trabajo, baja motivación para realizar sus actividades así como realizar dichas actividades no les genera bienestar. (en Patlán, 2013)

La principal relación que existe entre el surgimiento de la sintomatología del burnout y la repercusión en la calidad de vida laboral en los individuos cuando surge la sintomatología son los estresores. Según D'Anello, Marcano y Guerra, (2000), la sobrecarga de trabajo es considerado uno de los principales estresores que contribuye al desarrollo de la sintomatología del burnout y que afecta el desempeño laboral, por lo que esto desestabiliza al individuo. (en Patlán, 2013)

### **3.8. Instrumentos de medición: burnout y calidad de vida laboral**

Según González (2010), los instrumentos de medición son contruidos tomando como referencia teorías psicológicas con la finalidad de recoger datos que permitan estudiar los niveles de determinadas características de la población a estudiar (en Beltrán, Pando, Salazar, 2016)

Cabe mencionar que la validez y la confiabilidad varían de acuerdo al lugar que se encuentre, ya que se cuenta con criterios diferentes, pero los criterios generales son obtener resultados mínimo de 0.50 y no mayor de 1. (en Beltrán, Pando, Salazar, 2016)

Los instrumentos que se utilizan para medición del burnout y calidad de vida laboral deben tener validez y confiabilidad y lograr medir de manera cuantitativa si la persona tiene o no burnout, grado en el que se encuentra, y factores que la determinan. (en Constant y D'Aubeterre, 2012)

### **3.8.1. Inventario MBI (Maslach burnout Inventory)**

El inventario MBI (Maslach Burnout Inventory) (1981) es el principal instrumento utilizado para diagnosticar burnout, originalmente contaba con 25 ítems y cuatro factores a evaluar:

- Agotamiento emocional
- Despersonalización
- Baja realización personal en el trabajo

Se plantea la utilización de la escala tipo Likert en la que se deben contestar enunciados que engloban sentimientos y pensamientos relacionados con el desempeño habitual, la interacción y las actitudes que cada trabajador tiene con el entorno en que desarrolla su trabajo. (Rodríguez, 2008)

Para determinar la confiabilidad y validez de las subescalas, se recurre al análisis de consistencia interna según la técnica Alpha de Cronbach, se considera un buen ajuste si el extremo inferior de dicho intervalo es  $< ,05$  y el superior no excede de 1, tomando en cuenta estas especificaciones se seleccionaron casos de estudio de acuerdo a investigaciones de diferentes autores.

El caso de estudio elaborado por Cañadas de la Fuente, San Luis Lozano, Vargas García (2014) sobre el análisis de fiabilidad de la muestra de 131 maestros y maestras de escuelas públicas, del cantón central de la provincia de Cartago (113 son mujeres, 12 varones), cabe mencionar que 6 casos no respondieron, la consistencia del test de Maslach se dividió en las tres escalas que evalúa. (en Beltrán, Pando, Salazar, 2016)

Los valores obtenidos de alfa de Cronbach en las subescalas:  $\alpha = 0.86$  para agotamiento emocional (AE),  $\alpha = 0.76$  para realización personal en el trabajo (RT) y para despersonalización (D), un  $\alpha = 0.59$ . Como se puede observar, el coeficiente de la subescala de despersonalización es, considerablemente, inferior en relación con las otras dos. (en Beltrán, Moreno, Salazar, 2016)

El segundo caso (Olivares, Mena, Jélvez-Wilke y Macía, 2016) la muestra poblacional fue en profesionales de servicios muestran valores de alfa para toda la escala de 0.74 para agotamiento emocional de 0.86, en despersonalización de 0.72 y para falta de realización de 0.76.

Para Cañadas de la Fuente y colaboradores (2014), las alfas para cada dimensión se reportaron de la siguiente manera: un 0.88 para agotamiento emocional, 0.77 para Falta de realización y 0.58 en despersonalización en profesionales de la salud. (en Beltrán, Pando, Salazar, 2016)

Otro estudio realizado en profesionales sanitarios mexicanos muestra valores alfa para la dimensión de agotamiento emocional de 0.81, en despersonalización 0.55 y en falta de realización personal de 0.80, indicando haber obtenido valores aceptables en cada dimensión. (en Beltrán, Pando, Salazar, 2016)

Meda, Moreno, Rodríguez, Morante, Ortiz (2010) en la validación de la escala de Maslach Burnout Inventory en psicólogos mexicanos refieren que los valores de alfa para las dimensiones de agotamiento emocional y baja Realización fueron ampliamente aceptables puntaje mayor de 0.75, no así para despersonalización (0.53). (en Beltrán, Pando, Salazar, 2016)

Manso (2014) en una encuesta a asistentes sociales chilenos, obtuvo que la confiabilidad obtenida para las subescalas agotamiento emocional, despersonalización y realización personal fueron de 0.82, 0.80 y 0.85, respectivamente. (en Beltrán, Pando, Salazar, 2016)

Las referencias obtenidas de diferentes estudios muestran resultados en lo que se aprecia que alta confiabilidad y validez en el test de Maslach y que está presente de manera nacional e internacional ya que los puntajes suele ser elevados entre un rango de .50 a .85 en dos de tres escalas.

La principal función del Inventario de Maslach es medir el nivel del desgaste profesional de cada individuo, la prueba se realiza en 10 a 15 minutos. Las puntuaciones altas en las dos primeras subescalas y en la tercera la baja puntuación es determinante para diagnosticar a la persona.

- La subescala de agotamiento emocional ("emotional exhaustion") está formada por 9 ítems que describen sentimientos referentes a estar agobiado, exhausto y agotado emocionalmente por el trabajo y así valorar la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima de 54.

- La subescala de despersonalización ("despersonalization") (D) está formada por 5 ítems que describen una respuesta impersonal y falta de sentimientos hacia los sujetos objeto de atención; con la finalidad de detectar como es la interacción que brinda el individuo y así poder valorar el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento hacia su entorno y las personas que lo rodean. Puntuación máxima de 30
- La subescala de realización personal en el trabajo ("personal accomplishment") (RP) está compuesta por 8 ítems que describen sentimientos de competencia y realización exitosa en el trabajo hacia los demás y así evaluar los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima de 48. (en Olaya,2015)

### **3.8.2. Instrumento de medición calidad de vida laboral**

El instrumento CVT- GOHISALO es utilizado para medir la calidad de vida en el trabajo, consta de 74 ítems, el cual evalúa siete dimensiones:

- soporte institucional para el trabajo (14 Ítems- SIT)
- seguridad en el trabajo(15 Ítems -SET),
- integración al puesto de trabajo(10- Ítems- IPT)
- satisfacción por el trabajo(11 Ítems- SPT),
- bienestar logrado a través del trabajo( 11 Ítems- BLATT)
- desarrollo personal( 8 Ítems- DP)
- administración del tiempo libre (5 Ítems- ATL).

El test de GOHISALO tiene un tiempo estimado de realización de 15 minutos, cuenta con validación de contenido, criterio y constructo, con una confiabilidad medida por Alpha de Cronbach de 0,9527 y con la posibilidad de medir cada dimensión con un punto de corte como satisfactoria o no satisfactoria.

Además Cada ítem tiene una escala con cuatro categorías que tiene una puntuación que va desde 1 hasta 4 puntos que mide el grado de satisfacción:

1. Nunca
2. Pocas veces
3. Casi siempre
4. Siempre

Se le recuerda al individuo que no hay respuestas correctas pero que seleccione la respuesta que vaya más acorde con él mismo, tomando en cuenta las últimas dos semanas laborales. (en Zapata, David, Espinal, Marín, Francis y Rodríguez, 2017)

## CAPÍTULO 4. MÉTODO

### Justificación

El puerto de Acapulco es considerado uno de los destinos turísticos más importantes de México, en el cual llegan turistas tanto nacionales como internacionales, los trabajadores de los hoteles tienen una labor principal que es atender las necesidades de las personas que llegan a hospedarse para disfrutar unas vacaciones, tomando en cuenta que es un lugar donde la demanda por brindar una experiencia agradable es alta y además que los trabajadores están expuestos a jornadas constantes de interacción con turistas y lograr brindar un servicio de calidad, enfocándolo en la rama hotelera. Es por ello que puede generar el surgimiento de burnout ya que se preocupan por diferentes aspectos del hotel, entre los cuales se encuentran:

- Mantenerse como el primer hotel de Acapulco, Guerrero y lograr ser considerados como el mejor Hotel a nivel estado por toda aquella persona que logra vivir la experiencia Banyan Tree.
- Brindar un servicio de calidad durante la estancia, lo cual implica atender las exigencias de los huéspedes lo más pronto posible.

Un factor determinante está relacionado con la carga de trabajo ya que se intenta satisfacer las necesidades del huésped lo más pronto posible e incluso adelantarse a brindarle un servicio lo cual genera tensión al tener que hacer sus labores de tal manera que deben de cumplir las expectativas del huésped.

Y por otra parte otro factor importante es la sobrecarga de trabajo ya que en varias ocasiones es inesperada lo cual causa descontrol en los trabajadores ya que se



organizan de manera que las actividades pendientes estén en tiempo y forma, pero al llegar de manera inesperada y el plazo de entrega sea corto y tener que cumplir con los estándares de brindar un servicio de calidad genera surgimiento de estrés a corto plazo, si es frecuente o excesivo en un tiempo puede generar burnout.

Por lo general surgen imprevistos que deben de resolver en tiempo y forma ya que el hotel Banyan Tree Cabo Marques es un hotel de cinco estrellas donde las expectativas de los huéspedes aumentan y al tener el mínimo error en el servicio genera una mala experiencia y la posibilidad que el huésped evalúe de manera negativa.

### **Objetivo general**

- Conocer si existe una relación entre los niveles de síndrome de burnout y la calidad de vida laboral en trabajadores de área de hotelería

### **Objetivos específicos**

- Identificar los niveles de burnout de las personas que laboran en cada departamento
- Detectar las áreas en el test que presentan altos niveles de burnout de cada departamento para implementar estrategias que contribuyan a la disminución de burnout.
- Determinar los niveles de calidad de vida laboral
- Identificar si existe relación entre los departamentos en los que existe burnout y los niveles de calidad de vida laboral.
- Identificar los departamentos con altos niveles de burnout y baja calidad de vida

## **Población**

El cuestionario de Maslach fue aplicado a un total de 80 trabajadores tomando así una muestra representativa de los colaboradores que conforman la plantilla del turno matutino, ya que existen dos turnos: matutino y vespertino.

La población tenía un rango de edad de entre 20 a 55 años de edad, entre los cuales 55 eran del sexo masculino y el restante de la población total 25 personas del sexo femenino.

Los departamentos que participaron en la aplicación del test de Maslach fueron:

- 26 trabajadores de Alimentos & Bebidas (A&B)
- 15 trabajadores de Ama de llaves (Housekeeping)
- 9 trabajadores de SPA
- 5 trabajadores de Finanzas
- 15 trabajadores de Mantenimiento
- 5 trabajadores de Bell boys
- 5 trabajadores de Front Office y Marketing

Los departamentos fueron previamente seleccionados tomando en cuenta la constante interacción que los trabajadores tienen con los huéspedes y la gran demanda de trabajo a la cual están expuestos.

## **CAPÍTULO 5. RESULTADOS**

### **Criterios de inclusión**

Para seleccionar a la muestra se emplearon los siguientes criterios:

- Tener mínimo un año de antigüedad
- Contacto directo con huéspedes
- Rango de edad entre 20-55 años de edad

### **Criterios de exclusión**

Quedaron fuera de este estudio las personas que tenían las siguientes características:

- Personal administrativo que no esté en contacto directo con los huéspedes o en atención a clientes
- Personas contratadas de manera externa en el hotel
- Trabajadores con menos de un año de antigüedad
- Personal que este contratado temporalmente

### **Materiales**

80 cuestionarios impresos:

- Test de burnout “Maslach”
- Test de calidad de vida “GOHISALO”

### **INVENTARIO MBI (MASLACH INVENTORY)**

El inventario MBI (Maslach Burnout Inventory) conocido como Test de Maslach es el principal instrumento utilizado para diagnosticar burnout, originalmente contaba con 25

ítems y cuatro factores a evaluar, actualmente se redujeron a 22 Ítems que evalúa tres aspectos importantes en la persona:

- Agotamiento emocional,
- Despersonalización,
- Baja realización personal en el trabajo ( Ver apartado 3.8.1)

## **INVENTARIO GOHISALO**

El test GOHISALO es un instrumento utilizado para medir la calidad de vida en el trabajo consta de 74 Ítems divididos en 7 áreas importantes para determinar los niveles de CVT:

- soporte institucional para el trabajo (14 Ítems- SIT)
- seguridad en el trabajo (15 Ítems -SET),
- integración al puesto de trabajo (10- Ítems- IPT)
- satisfacción por el trabajo (11 Ítems- SPT),
- bienestar logrado a través del trabajo (11 Ítems- BLATT)
- desarrollo personal (8 Ítems- DP)
- administración del tiempo libre (5 Ítems- ATL).

El test de GOHISALO que se muestra en el anexo no. 5 tiene un tiempo estimado de realización de 15 minutos, cuenta con validación de contenido, criterio y constructo, con una confiabilidad medida por Alpha de Cronbach de 0,9527 y con la posibilidad de medir cada dimensión con un punto de corte como satisfactoria o no satisfactoria (Ver apartado 3.8.2).

## **Procedimiento**

### **TEST MASLACH**

Se elaboró formato propio del cuestionario de Maslach, además de la carta de consentimiento para entregar a la empresa que se muestra en el Anexo No. 2, posteriormente los formatos elaborados se dieron a revisión para aprobación o modificación, una vez aprobados ambos formatos se entregó la carta de consentimiento y una copia del cuestionario de Maslach al departamento de Recursos Humanos para revisión e informar al Gerente general sobre la aplicación de las encuestas durante dos días, posteriormente se dio aviso en la junta de líderes la información completa, es decir la finalidad de la aplicación y la persona encargada de recaudar los datos.

Los líderes se encargaron de difundir la información entre los colaboradores de cada departamento, esto para que existiese mayor fluidez de información y estar todos en sintonía acerca de la actividad de aplicación que fue llevada los días 04 y 05 de Mayo del 2018.

### **REDUCCIÓN TEST GOHISALO**

El test GOHISALO es una prueba que originalmente consta de 74 Ítems lo cual para realizar un contraste entre este test y el Test de Maslach es muy amplio por lo que previamente se redujo la prueba a 36 ítems tomando como criterio principal poder evaluar la calidad de vida laboral para posteriormente elaborar un formato de valoración interjueces (Ver Anexo no. 4) mismo que fue dado a 5 profesores de la Universidad Americana de Acapulco para calificar y discriminar los ítems, de acuerdo a las calificaciones, finalmente la prueba se compuso de 20 ítems aplicados en el hotel

Banyan Tree Cabo Marques (Ver Anexo no.5) a los mismos departamentos y personas que se aplicó el Test de Maslach .

Las puntuaciones originales tienen modificaciones en el puntaje utilizado para la interpretación del test debido a la reducción de ítems previamente realizado con la finalidad de realizar la comparativa en los resultados, es por ello que debe existir un balance de ítems entre un test y otro. La prueba aplicada se redujo a un total de 20 ítems ya que el Test de Maslach consta de 22 ítems, así como se eliminó la última dimensión de “administración de tiempo libre” ya que no resulta relevante ya que se requiere saber la calidad de vida que los trabajadores que tienen dentro del trabajo y no fuera de él.

El procedimiento para establecer las puntuaciones fue el siguiente:

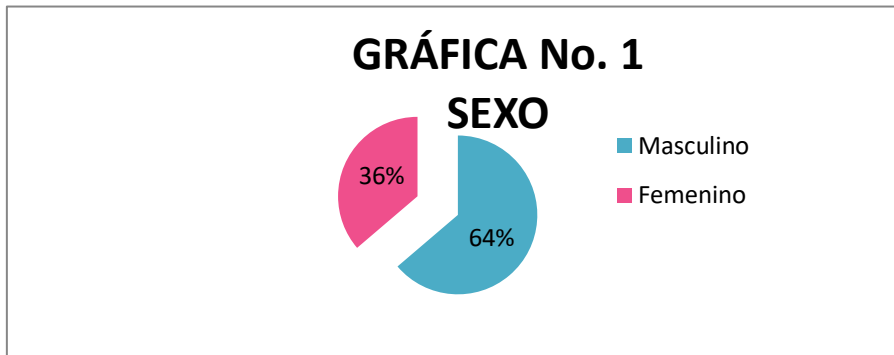
- Se realizó la división en tres partes iguales del total de puntos obtenidos debido a los tres niveles en los cuales está establecido el test: bajo, medio y alto. conservando lo establecido en el Test Gohisalo,

Para ser considerado que tiene buena calidad de vida laboral debe tener 4 dimensiones o más en nivel alto.

Para la aplicación de la prueba se llevó acabo el mismo procedimiento utilizado para el test de Maslach, se entregó una copia para revisión, una vez aprobado se entregó una carta de consentimiento informado mismo que fue firmado por el departamento de Recursos humanos, se avisó en la junta la fecha de aplicación que fueron los días 20, 21 y 22 de noviembre del 2018. (Ver Anexo no. 6)

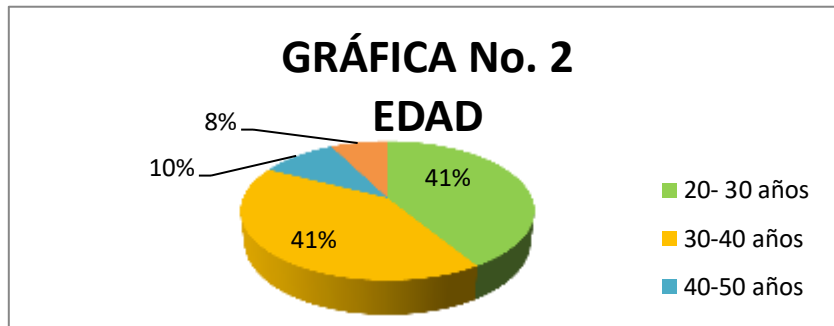
### 5.1. Primera parte, datos descriptivos de la población

Los trabajadores seleccionados en la muestra son del turno matutino debido a que fue la población que se tenía al alcance, con respecto al sexo se destaca que el 64% de los participantes son masculino y el 36% femenino, tal y como se muestra en la gráfica 1.



Fuente: Elaboración propia

Esto da cuenta que la mayoría de los puestos están ocupados por los hombres, debido a que son contratados para realizar las actividades que requieren un esfuerzo físico dentro del hotel, mientras que la participación de las mujeres esta sujeta a los trabajos que no requieren del mismo esfuerzo físico, son contratadas para las áreas como las de asistente de gerencia, hostess y recursos humanos. Los hombres son contratados para que desempeñen actividades tales como: meseros y personal de mantenimiento en donde tienen que estar cargando materiales pesados de acuerdo a su área y estar en constante movimiento. Con lo anterior que se puede deducir que dentro de la empresa están marcados los estereotipos de las actividades que tienen que realizar de acuerdo a su género.



Fuente: Elaboración propia

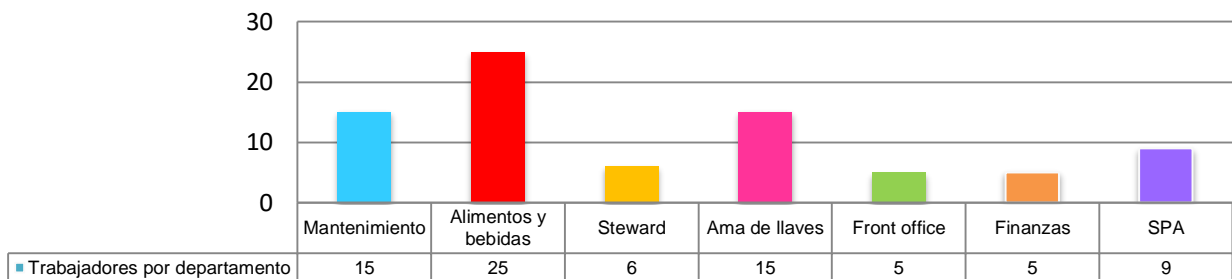
Los resultados que muestra el Gráfico No. 2 indican que el sector laboral que predomina son jóvenes adultos entre 20-30 años seguido del sector de adultos de 30-40 años, ambos con un 41% del total de la población encuestada y por último adultos de un rango de edad entre 40-50 años con un 8%. Los datos muestran que los jóvenes son el sector predominante, la empresa tiende a contratar a más personal en este rango de edad ya que apenas comienzan a adquirir experiencia, misma que es aprendida de sus superiores, tienen que acatar órdenes ya que por temor a la desaprobación e incluso a ser despedidos del trabajo aceptan cumplir con las cargas laborales y solo se limitan a cumplir órdenes, no exigen, no conocen porque van aprendiendo a comparación de las personas que tienen mayor edad en tanto que los jóvenes suelen ser contratados con un sueldo menor; en cambio las personas que tienen mayor edad, también suelen contar con mayor experiencia, tienden a proponer y no quedarse callados si algo parece ser injusto, además conoce sus derechos laborales lo cual les da una ventaja sobre el joven adulto, que apenas comienza a abrirse camino y conocer del mundo laboral. También es importante mencionar que los jóvenes no tienen las mismas responsabilidades familiares que las personas con mayor



edad, por lo tanto pueden tener mayor disponibilidad de tiempo para poder rolar turnos y quedarse horas extra.

Tomando en cuenta lo anterior, a las empresas les conviene una persona que se apegue a sus órdenes, se limite a cumplirlas y tenga la disponibilidad de tiempo para trabajar.

**GRÁFICA No. 3**  
**TRABAJADORES POR DEPARTAMENTO**



Fuente: Elaboración propia

Los resultados de la gráfica No. 3 muestra que la mayoría laboran en el departamento de Alimentos y bebidas con 25 colaboradores los cuales incluyen meseros, hosstess y capitan de meseros, se muestra mayor cantidad de participantes ya que este departamento al tener mayor interacción con los huéspedes respecto al resto de los departamentos ocupa más trabajadores por turno, por ende, en el momento de la aplicación del cuestionario había mayor probabilidad de tener más aplicantes, en segundo lugar se encuentra mantenimiento y ama de llaves con 15 colaboradores por cada departamento respectivamente.

Los departamentos con mayor número de trabajadores se debe a la alta demanda ocasionada por la ocupación hotelera lo que implica satisfacer diferentes actividades asignadas en el momento que el huésped lo requiera:

- El departamento de *Alimentos y bebidas* es el responsable de brindar el principal servicio requerido por los huéspedes ya que cuenta con 4 restaurantes entre los cuales los huéspedes pueden elegir por lo tanto la demanda e interacción entre empleado y huésped es constante, así como deben realizar mayor cantidad de demandas.
- El departamento de *mantenimiento* es fundamental para el funcionamiento correcto de las instalaciones y prevenir futuros desperfectos, los trabajadores tienen trato directo en el momento que explican detalladamente la inconformidad por lo que el total de trabajadores es alta en el momento de resolver la inconformidad.
- El departamento de *ama de llaves* tiene alta demanda de trabajadores para lograr satisfacer las necesidades de los huéspedes relacionados con el servicio directo a la habitación y decorarla de acuerdo a las especificaciones solicitadas así como reportar la falta de producto de higiene.

La participación del resto de los departamentos es baja debido a que presentan menor interacción con los huéspedes y es requerida en periodos cortos ya que forman parte del personal administrativo, por lo tanto el total de empleados contratados es menor a diferencia de los departamentos que se encuentran la mayor parte del tiempo interactuando con el huésped.



Fuente: Elaboración propia

Los resultados de la gráfica No. 4 muestran que la mayoría de los colaboradores tienen 8 años de antigüedad, lo mismo años que tiene fundado el hotel, lo cual nos indica que la mayor parte de la muestra son empleados que han tenido más años en contacto con el huésped y por ende más experiencia en el trato en temporada alta, eventos como bodas, graduaciones, etc. El segundo lugar lo ocupan los trabajadores que tienen 5 años de antigüedad donde la experiencia está basada en tener más de la mitad de años en servicio lo cual genera mayor experiencia e interacción con huéspedes y por último los trabajadores que cuentan con 1 año de antigüedad por lo que su experiencia está determinada por los periodos en los que la ocupación es alta.

## 5.2. Segunda parte: Resultados del test de Maslach

Los resultados de las preguntas del Test de Maslach se muestran divididos de la siguiente manera:

- Global
- Departamental
- Departamentos que deben ser atendidos

Asimismo para conseguir identificar y evaluar el nivel de burnout se debe de tomar en cuenta la tabla de puntajes ya que son los indicadores marcados en el test.

La existencia del síndrome de burnout es identificada por puntuaciones altas en las dos primeras dimensiones y baja en el tercero, como se muestra a continuación en la tabla no. 2.

**Tabla No. 2 NIVELES Y PUNTAJES ESTABLECIDOS DE BURNOUT<sup>1</sup>**

DIMENSIÓN	BAJO	MEDIO	ALTO
Agotamiento emocional	<18	19 a 26	>27
Despersonalización	<-5	6 a 9	>10
Realización personal	<34	34 a 39	>40

Fuente: Yury Rosales Ricardo, Dailín Cobos Valdes 2011 (en Maslach, 1986)

En la tabla No. 2 se muestran los parámetros que se deberá tomar en cuenta para identificar los niveles de burnout en cada uno de los departamentos, es decir, se considerará burnout cuando tengan niveles iguales o mayores a 27 en el área de agotamiento emocional, puntajes iguales o mayores a 10 en despersonalización y puntajes iguales o menores a 34 en realización personal.

**Tabla No. 3 NIVELES Y PORCENTAJE OBTENIDOS GLOBAL**

DIMENSIÓN	BAJO	MEDIO	ALTO	PORCENTAJE OBTENIDO	NIVEL DE BURNOUT
Agotamiento emocional	<18	19 a 26	>27	100%	ALTO
Despersonalización	<5	6 a 9	>10	100%	ALTO
Realización personal	<34	34 a 39	>40	81.65%	BAJO

Fuente: Elaboración propia **Si cumple con los criterios para burnout**

 Áreas que presentan deficiencias

La tabla no. 3 muestra los resultados de manera global de las tres áreas del test de los 7 departamentos encuestados, indica que existen deficiencias dentro del hotel en las tres dimensiones:

<sup>1</sup>El criterio para establecer la existencia del síndrome de burnout es que en las primeras 2 dimensiones los niveles sean altos y la última dimensión niveles bajos.

- Agotamiento emocional y despersonalización se encuentran en niveles altos de burnout
- Realización personal se encuentra en nivel bajo



De acuerdo a los niveles se cumple con los niveles establecidos para la existencia de burnout por lo tanto se deduce que repercute en los trabajadores ya que no logran tener el rendimiento durante su jornada laboral, sienten que se endurecen emocionalmente y el contacto con la gente les cansa, esto posiblemente debido a diversos factores como jornadas laborales largas, exceso de carga de trabajo, falta de crecimiento laboral, etc.

Para establecer las causas de los niveles de burnout es necesario examinar de manera departamental tal como lo explica la siguiente gráfica que a continuación se muestra.

**Tabla no. 4 NIVELES Y PUNTAJES OBTENIDOS POR DIMENSIÓN DE CADA DEPARTAMENTO**

PUNTAJES POR DEPARTAMENTOS							
DIMENSIÓN	A&B	Ama de llaves	Front office y ventas	SPA	Finanzas	Bell boys	Mantenimiento
Agotamiento emocional	100%	100%	100%	100%	100%	100%	92.83%
Despersonalización	100%	100%	100%	100%	100%	100%	84.6%
Realización personal	81.7%	78%	69.5%	67.2%	83%	72.5%	76.5%
NIVEL DEPARTAMENTAL OBTENIDO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	MEDIO

Fuente: Elaboración propia

-  Indica la existencia de burnout
-  Área con puntaje más alto por departamento

En la tabla no. 4 se presentan los resultados globales por departamento de las dimensiones que evalúa el cuestionario de burnout. Se destaca que 6 de los 7 departamentos cumplen con el criterio establecido para ser considerado que presenta burnout (dos niveles altos, y uno bajo<sup>2</sup>) excepto el departamento de mantenimiento, lo

<sup>2</sup> Agotamiento emocional y despersonalización con puntajes altos y realización personal con puntaje bajo indican la presencia de Burnout.

cual indica que se presentan deficiencias en la mayoría de los departamentos por lo que se debe indagar minuciosamente por departamento y detectar la o las áreas afectadas así como los niveles por departamento para lograr determinar la existencia o ausencia de burnout en cada uno.

Para el análisis de los resultados se está considerando la dimensión de despersonalización como base para determinar el orden de los departamentos de mayor a menor importancia por atender, debido a que los altos niveles de esta dimensión llega a afectar el servicio directo que se brinda al cliente y una inadecuada atención trae como consecuencia mayores quejas y la mala experiencia que se llevan los huéspedes en el hotel repercute en la baja ocupación hotelera ya que debido al servicio no deseen regresar.

Para entender de manera detallada que sucede en cada departamento con respecto a las causas sobre burnout, se mostrarán los resultados de manera desglosada en el departamento de:

- Alimentos y bebidas
- Ama de llaves
- Front office

Estos tres departamentos requieren atención urgente, ya que presentan indicadores que evidencian burnout, estos resultados se muestran de la tabla no. 5 a la 7. A continuación se describe cada uno de los departamentos antes mencionados.

## Alimentos y bebidas

Tabla no. 5 NIVELES Y PUNTAJES OBTENIDOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

DIMENSION	BAJO	MEDIO	ALTO	PUNTAJE OBTENIDO	NIVEL DE BURNOUT
Agotamiento emocional	<18	19 a 26	>27	100%	ALTO
Despersonalización	<5	6 a 9	>10	100%	ALTO
Realización personal	<34	34 a 39	>40	81.7%	BAJO

Fuente: Elaboración propia **Si cumple con los criterios para burnout**

### Áreas que presentan deficiencias

Los resultados de la tabla no. 5 muestran que el departamento presenta deficiencias en las tres áreas debido a que:

- agotamiento emocional y despersonalización se encuentran en un nivel alto
- realización personal se encuentra en un nivel bajo

Tomando en cuenta los puntajes cumple los criterios para la posible existencia de burnout en este departamento, se intuye que al ser el departamento que tiene mayor interacción con el huésped las demandas y/o exigencias de su trabajo tales como:

- tomar la orden e interactuar con los huéspedes para crear una experiencia inolvidable
- llevar la comida y bebidas de manera inmediata
- checar que las mesas estén limpias para poder retirar los platos y cubiertos una vez que los huéspedes hayan terminado el platillo.
- coordinar los servicios a la habitación con hostess y personal de front office
- Tener estricto control de los pedidos comandas, de los distintos sectores.

Estar altamente enfocado en realizar las cosas en tiempo y forma para brindar servicio de calidad de acuerdo a los estándares de la empresa pueden llegar a descuidar de manera individual el trato cálido y humano hacia los huéspedes debido a la alta ocupación y tener que brindar el mismo servicio de calidad de acuerdo a las

especificaciones de varias personas a la vez, solo cumplen con los estándares tratando de cuidar hasta los detalles como preguntar al huésped si se le ofrece otra cosa del menú o que le pareció la comida, realizar sugerencias basadas en lo que desean comer, etc., autoevaluación negativa acerca de su trabajo debido a la falta de reconocimiento y estancamiento laboral ya que perciben pocas o nulo crecimiento personal dentro del departamento así como las demandas de los huéspedes sobrepasan los límites y consideran que no brindan el servicio esperado lo cual se ve reflejado en los puntajes elevados en estas áreas.

### ***Ama de llaves***

**Tabla no. 6 NIVELES Y PUNTAJES OBTENIDOS DE AMA DE LLAVES**

DIMENSIÓN	BAJO	MEDIO	ALTO	PUNTAJE OBTENIDO	NIVEL DE BURNOUT
Agotamiento emocional	<18	19 a 26	>27	100%	ALTO
Despersonalización	<5	6 a 9	>10	100%	ALTO
Realización personal	<34	34 a 39	>40	78%	BAJO

**Fuente: Elaboración propia No cumple con los criterios para burnout**

 **Áreas que presentan deficiencias**

Los resultados de la tabla no. 6 muestran que presenta deficiencias en las tres áreas:

- área de agotamiento emocional y área de despersonalización presenta niveles altos
- área de realización personal se encuentra en nivel bajo

Estos resultados indican que cumple con los niveles requeridos para la existencia de burnout esto posiblemente debido a las altas demandas que deben de cumplir desde antes de que lleguen los huéspedes, durante y a su salida, tales como:

- mantener limpio el lobby,
- limpieza general de habitación
- limpiar los pasillos, áreas comunes y oficinas administrativas



- equipar la habitación y revisar que todo esté ordenado
- preparar la habitación de acuerdo a las especificaciones para celebrar alguna fecha especial
- ordenar las habitaciones de manera inmediata cuando los huéspedes hayan checado salida para la llegada de huéspedes nuevos

Tomando en cuenta todas las actividades a realizar en la jornada laboral de acuerdo con el Test de Maslach los trabajadores del departamento se llegan a sentir agotados, desgastados y que se ha endurecido con la gente, todo esto debido a la cantidad diaria de huéspedes para los cuales deben realizar en tiempo y forma todas las actividades, lo cual aumenta la presión y el agotamiento por brindar servicio de excelencia y una baja realización personal debido a la falta de reconocimiento por parte de los jefes inmediatos por lo que los trabajadores tienden a evaluar su propio trabajo de forma negativa ya que existe frustración de las expectativas en el trabajo debido a que no logran atender de manera eficaz las demandas de los huéspedes lo cual les genera estancamiento dentro de su departamento.

### ***Front office y ventas***

**Tabla no. 7 NIVELES Y PUNTAJES OBTENIDOS DE FRONT OFFICE Y VENTAS**

DIMENSIÓN	BAJO	MEDIO	ALTO	PUNTAJE OBTENIDO	NIVEL DE BURNOUT
Agotamiento emocional	<18	19 a 26	>27	100%	ALTO
Despersonalización	<5	6 a 9	>10	100%	ALTO
Realización personal	<34	34 a 39	>40	69.5%	BAJO

**Fuente: Elaboración propia Si cumple con los criterios para burnout**

 **Áreas que presentan deficiencias**

Los resultados de la tabla no. 7 muestra que se presentan deficiencias en las tres dimensiones:

- área de agotamiento emocional y despersonalización se encuentra en nivel alto

- realización personal se ubica en el nivel bajo

De acuerdo con los puntajes se puede determinar la posible existencia de burnout, lo cual se puede inferir que los altos niveles obtenidos son debido a la combinación de las demandas laborales tales como:

- controlar todos los servicios que le son proporcionados al cliente, desde el momento de su llegada hasta que abandona el hotel.
- confirmar el registro y salida de los huéspedes e indicarlo a todos los departamentos
- proporcionar a los demás departamentos las indicaciones de lo solicitado por los huéspedes y verificar que se lleve acabo

Esto sumado a tener que lograr cumplir con las altas expectativas, brindar servicio con altos estándares, falta de reconocimiento por el trabajo realizado y considerar que las demandas sobrepasan sus capacidades por lo que no atienden a los huéspedes de manera eficaz lo que les genera baja realización personal, la constante interacción con los huéspedes desde antes de que lleguen al hotel vía telefónica, durante su estancia y al finalizar así como las jornadas exhaustas que deben de cubrir acorde a la ocupación hotelera hace que la presión se pudiese llegar a concentrar en este departamento.

### **5.2.1. Semejanzas y diferencias entre los departamentos con respecto a la presencia de burnout**

Los resultados de manera global de todos los departamentos encuestados coincide con los resultados de manera departamental ya que 6 de 7 departamentos se determinó la existencia de burnout por lo que se interpreta que las exigencias y/o demandas laborales de los colaboradores encuestados sobrepasan sus límites, y el departamento

de mantenimiento no cumplió con el criterio para ser considerado burnout, no obstante, la diferencia fue mínima, sus datos se acercan más a los puntajes altos, por lo que en ambos casos se debe de tomar medidas para disminuir y prevenir altos niveles de burnout en las tres áreas.

De manera general, se tomará en cuenta los resultados a partir de la tabla no. 6 a la tabla no. 7 ya que muestra como los departamentos presentan diferencias y semejanzas entre sí, lo cual es importante profundizar para localizar los puntos donde se pudiera concentrar los niveles elevados de burnout dentro del hotel.

**Tabla no. 8 SEMEJANZAS Y DIFERENCIAS**

<b>SEMEJANZAS</b>	<b>DIFERENCIAS</b>
Tienen que brindar un servicio de excelencia en tiempo y forma, lo cual en ocasiones es demasiada presión debido a la ocupación y el tratar de responder a las demandas sin demorar demasiado	La organización para tener acondicionadas las habitaciones para los futuros huéspedes, el registro de los huéspedes en el sistema, y actividades de cada departamento antes de que lleguen los huéspedes
Presentan cansancio emocional debido a la constante interacción con huéspedes ya sea por cumplir con exigencias o atender quejas	El tiempo y tipo de interacción que tienen con los huéspedes, ya que todos los departamentos brinda servicio personalizado de acuerdo a las exigencias del huésped, por ejemplo: el departamento de front office y ventas tienen interacción desde antes de hospedarse mientras que los otros dos la interacción ocurre dentro de las instalaciones del hotel.
Los departamentos en conjunto son un sistema ya que uno depende de las funciones que realice el otro, si uno se retrasa termina por retrasar al resto de los departamentos.	Extensas jornadas laborales cuando existe alta ocupación en todos los departamentos excepto finanzas ya que tienen horario de oficina, mientras que el resto depende de los huéspedes.
Falta de realización personal debido a frustración generada debida a que las altas demandas que tienen que cumplir sobrepasan sus capacidades lo cual les genera estancamiento laboral.	El ritmo de trabajo es acelerado por lo cual termina agotándolos en diferente magnitud ya que el departamento de Alimentos y bebidas y ama de llaves necesitan estar en constante movimiento a comparación de front office que realizan la mayor parte de sus actividades de manera sedentaria.

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados de burnout

### 5.3. Tercera parte: Resultados calidad de vida laboral

Los resultados de las preguntas del Test de calidad laboral “GOHISALO” se muestran divididos de la siguiente manera:

- Global
- Departamental
- Departamentos que deben ser atendidos

Además para lograr identificar y evaluar el nivel de calidad de vida en el trabajo se debe de tomar en cuenta la tabla de puntajes ya que son los indicadores marcados en el test.

El criterio para establecer si existe buena CVT es identificada por puntuaciones altas en cuatro dimensiones o más. A continuación se presenta la tabla de puntuaciones establecidas para determinar la calidad de vida laboral.

**Tabla no. 9 NIVELES Y PUNTAJES ESTABLECIDOS DE CVT 20 ITEMS<sup>3</sup>**

DIMENSIÓN	BAJO	MEDIO	ALTO
Puntaje global	0-26	27-53	54-80
Soporte institucional para el trabajo	0-7	8-14	15-20
Seguridad en el trabajo	0-5	6-10	11-16
Integración al puesto de trabajo	0-5	6-10	11-16
Satisfacción por el trabajo	0-3	4-6	7-8
Bienestar logrado a través del trabajo	0-4	5-8	9-12
Desarrollo personal	0-3	4-6	7-8

Fuente: Elaboración propia

En las tablas no. 10 y no. 11 se muestra los resultados globales del test Gohisalo y los niveles en los que se encuentran los trabajadores del hotel en las 6 dimensiones:

**Tabla no. 10 NIVELES Y PORCENTAJES OBTENIDOS DE MANERA GLOBAL**

DIMENSIÓN	BAJO	MEDIO	ALTO	PORCENTAJE OBTENIDO	NIVEL CVL	VALORACIÓN OBTENIDA
Puntaje global	0-26	27-53	54-80	65.63%	MEDIO	Regular

<sup>3</sup> El criterio para establecer la existencia de calidad de vida laboral es que en 4 dimensiones o más los niveles sean altos.

Los resultados muestran que de manera global el hotel se encuentra en un nivel medio lo que indica que existen deficiencias en varias dimensiones, para identificar donde se concentra las carencias se presenta la siguiente tabla en la que se desglosa los resultados de las 6 dimensiones y los niveles en los que se encuentran.

**Tabla no. 11 NIVELES Y PORCENTAJES OBTENIDOS POR DIMENSIÓN DE MANERA GLOBAL**

DIMENSION	BAJO	MEDIO	ALTO	PORCENTAJE OBTENIDO	NIVEL CVL	VALORACIÓN OBTENIDA
Soporte institucional para el trabajo	0-7	8-14	15-20	49%	MEDIO	REGULAR
Seguridad en el trabajo	0-5	6-10	11-16	72.5%	ALTO	BUENA
Integración al puesto de trabajo	0-5	6-10	11-16	70.37%	ALTO	BUENA
Satisfacción por el trabajo	0-3	4-6	7-8	61.25%	MEDIO	REGULAR
Bienestar logrado a través del trabajo	0-4	5-8	9-12	77.08%	ALTO	BUENA
Desarrollo personal	0-3	4-6	7-8	61.25%	MEDIO	REGULAR

**Fuente: Elaboración propia.**

■ Áreas que presentan deficiencias porque no cumple con los niveles para calidad de vida laboral. De acuerdo con el test de Gohisalo, deben de tener 4 dimensiones o más en niveles altos para considerar la presencia de buena calidad de vida laboral.

De acuerdo con el criterio para considerar la existencia de calidad de vida laboral, los resultados arrojan que la tabla no. 12 no presenta evidencia de que este aspecto se cumpla. Las evidencias arrojadas en el cuestionario indican que tienen niveles altos solo en tres dimensiones:

1. seguridad en el trabajo
2. integración al puesto de trabajo
3. bienestar logrado a través del trabajo

Por lo que en estas dimensiones se percibe estabilidad y buena calidad de vida laboral debido al bienestar que les genera utilizar las habilidades y destrezas que tienen para cumplir las actividades laborales.

Las 3 dimensiones donde presentan niveles medios de calidad de vida son:

1. soporte institucional para el trabajo
2. satisfacción por el trabajo
3. desarrollo personal



Se observa que los trabajadores no perciben una calidad de vida laboral debido al poco apoyo en todos los departamentos por parte de la empresa y compañeros, escasa satisfacción posiblemente a la cantidad de actividades durante la jornada y el ritmo de trabajo con el que tienen que realizar las labores y estancamiento laboral debido al insuficiente avance de crecimiento dentro del departamento desde que comenzaron a trabajar.

A continuación se presenta la tabla no. 12 que muestra los resultados obtenidos de manera global de cada departamento para posteriormente analizar de manera departamental las 6 dimensiones del test en donde se enfocarán en las deficiencias.

**Tabla no. 12 NIVELES Y PORCENTAJES OBTENIDOS POR DEPARTAMENTO EN CALIDAD DE VIDA LABORAL**

DEPARTAMENTO	PORCENTAJE GLOBAL DE CALIDAD DE VIDA LABORAL	NIVEL	VALORACIÓN OBTENIDA
A&B	59.77%	MEDIO	REGULAR
Front office y ventas	61.75%	MEDIO	REGULAR
Ama de llaves	64.4%	MEDIO	REGULAR
Bell boys	64.55%	MEDIO	REGULAR
Mantenimiento	64.72%	MEDIO	REGULAR
SPA	65.27%	MEDIO	REGULAR
Finanzas	76.25%	ALTO	BUENA

Fuente: Elaboración propia

-  Indica la buena de calidad de vida laboral
-  Departamentos con puntajes más bajo

La tabla no. 13 muestra los resultados globales divididos por departamento que evalúa el cuestionario de Gohisalo. Se destaca que solo el departamento de finanzas cumple

con el criterio establecido para ser considerado con calidad de vida laboral mientras que el resto de los departamentos se encuentran en nivel medio lo cual indica que presentan deficiencias en varias dimensiones por lo tanto se debe realizar una revisión minuciosa en las cuales se enfocará en los tres primeros departamentos que acorde a los resultados tienen menor calidad de vida laboral para lograr detectar la o las áreas afectadas, así como los niveles por departamento y determinar la existencia o no de calidad de vida laboral en cada uno. Para eso a continuación se presentan los resultados a partir de la tabla no. 13 hasta la no. 15:

### ***Alimentos y bebidas***

**Tabla No. 13 NIVELES Y PUNTAJES OBTENIDOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS**

DIMENSIÓN	BAJO	MEDIO	ALTO	PUNTAJE OBTENIDO	NIVEL DE CVL	VALORACIÓN OBTENIDA
Soporte institucional para el trabajo	0-7	8-14	15-20	75.2%	ALTO	BUENA
Seguridad en el trabajo	0-5	6-10	11-16	70.25%	ALTO	BUENA
Integración al puesto de trabajo	0-5	6-10	11-16	64.4%	MEDIO	REGULAR
Satisfacción por el trabajo	0-3	4-6	7-8	53.7%	MEDIO	REGULAR
Bienestar logrado a través del trabajo	0-4	5-8	9-12	53.3%	MEDIO	REGULAR
Desarrollo personal	0-3	4-6	7-8	55%	MEDIO	REGULAR

**Fuente: Elaboración propia No cumple con los niveles para calidad de vida laboral**

 **Áreas que presentan deficiencias**

Los resultados de la tabla no. 13 arroja que presenta deficiencias en cuatro áreas ya que se encuentran en niveles medios:

- integración al puesto de trabajo
- satisfacción al puesto de trabajo
- bienestar logrado a través del trabajo
- desarrollo personal

De acuerdo con los niveles obtenidos se puede determinar que este departamento no tiene calidad de vida laboral lo cual se deduce que los niveles medios son debido a la combinación de las demandas laborales tales como:

- La sobrecarga laboral que los trabajadores presentan debido a la cantidad de huéspedes atendidos diariamente y la presión que se presenta al tener que brindar el servicio de forma inmediata les genera cansancio por lo cual no les permite disfrutar el brindar el servicio y solo se limitan a cumplir con las demandas de los huéspedes.
- Presentan dificultades en la integración relacionado a la falta de preparación académica o habilidades para el puesto que actualmente desempeñan así como la existencia de problemáticas asociadas al ambiente de trabajo posiblemente por la mala comunicación entre los trabajadores para lograr cumplir con las demandas de los huéspedes, falta de compañerismo o competencia generada entre los mismos integrantes por sobresalir y no trabajar como un equipo
- Estancamiento laboral debido a los años laborados en el mismo puesto dentro del hotel relacionado con la cotidianidad de las actividades y el nulo o poco reconocimiento monetario o ascenso laboral que impulse su crecimiento laboral



## Front office y ventas

Tabla No. 14 NIVELES Y PUNTAJES OBTENIDOS DE FRONTT OFFICE Y VENTAS

DIMENSIÓN	BAJO	MEDIO	ALTO	PORCENTAJE OBTENIDO	NIVEL DE CVL	VALORACIÓN OBTENIDA
Soporte institucional para el trabajo	0-7	8-14	15-20	46%	MEDIO	REGULAR
Seguridad en el trabajo	0-5	6-10	11-16	76.2%	ALTO	BUENA
Integración al puesto de trabajo	0-5	6-10	11-16	52.5%	MEDIO	REGULAR
Satisfacción por el trabajo	0-3	4-6	7-8	60%	MEDIO	REGULAR
Bienestar logrado a través del trabajo	0-4	5-8	9-12	78.3%	ALTO	BUENA
Desarrollo personal	0-3	4-6	7-8	56.5%	MEDIO	Regular

Fuente: Elaboración propia **No cumple con los niveles para calidad de vida laboral**

### ■ Áreas que presentan deficiencias

En la tabla no. 14 muestra que existen dos dimensiones que se encuentran en nivel alto y cuatro en el nivel medio por lo que se indica que existen deficiencias en estas dimensiones:

- soporte institucional para el trabajo
- integración al puesto de trabajo
- satisfacción por el trabajo
- desarrollo personal

De acuerdo con las áreas se infieren que presenta deficiencias relacionados con:

- la mala comunicación cuando surgen conflictos que pudiesen presentarse cuando existe alta ocupación ya que el ritmo de trabajo es acelerado
- la carga de trabajo excesiva para cada trabajador que solo se enfoca en realizar su trabajo pero no presta atención cuando un compañero presenta algún conflicto dentro y fuera del trabajo

- el estancamiento laboral debido a la falta de reconocimiento por brindar un servicio del cual los huéspedes no han tenido queja alguna lo cual repercute en la falta de motivación que llegan a tener los empleados por la realización de tareas que antes disfrutaban, es necesario trabajar en las áreas con deficiencias para que logren llegar a mejorar la calidad
- falta de habilidades y preparación académica tomando en cuenta el puesto que desempeña lo que se ve reflejado en el servicio que reciben los huéspedes o en el tiempo que les toma en cumplir con las demandas

### ***Ama de llaves***

**Tabla No. 15 NIVELES Y PUNTAJES OBTENIDOS DE AMA DE LLAVES**

DIMENSIÓN	BAJO	MEDIO	ALTO	PUNTAJE OBTENIDO	NIVEL DE CVL	VALORACIÓN OBTENIDA
Soporte institucional para el trabajo	0-7	8-14	15-20	48.6%	MEDIO	REGULAR
Seguridad en el trabajo	0-5	6-10	11-16	69.1%	ALTO	BUENA
Integración al puesto de trabajo	0-5	6-10	11-16	57%	MEDIO	REGULAR
Satisfacción por el trabajo	0-3	4-6	7-8	60%	MEDIO	REGULAR
Bienestar logrado a través del trabajo	0-4	5-8	9-12	66.6%	MEDIO	REGULAR
Desarrollo personal	0-3	4-6	7-8	51.2%	MEDIO	REGULAR

**Fuente: Elaboración propia No cumple con los niveles para calidad de vida laboral**

 **Áreas que presentan deficiencias**

En la tabla no. 15 muestra que solo el área de seguridad en el trabajo se encuentra en nivel alto mientras que el resto presenta deficiencias ya que se encuentran en nivel medio esto posiblemente debido a:

- la carga excesiva de actividades laborales y el cansancio que les genera realizar las actividades, por ello no llegan a disfrutar el brindar el servicio
- llevar muchos años en el mismo puesto y la falta de un aumento o reconocimiento por el tiempo trabajado

- falta de desarrollo de habilidades y preparación académica relacionado con el puesto de trabajo que desempeñan lo que hace que no realicen las actividades de la forma esperada por los huéspedes
- problemas ocasionados por el ambiente de trabajo ya que existe una mala comunicación y falta de compañerismo, se infiere que no trabajan como un equipo lo cual repercute en el servicio brindado a los huéspedes ya que es fundamental estar en constante comunicación con diferentes trabajadores que conforman el departamento

**5.3.1. Semejanzas y diferencias entre los empleados de los diferentes departamentos con respecto a la presencia de calidad de vida laboral**

Los resultados muestran dimensiones en las que coinciden todos los trabajadores del hotel tomando en cuenta los resultados globales y departamentales así como las diferencias entre todos los departamentos tal como se muestra en la tabla no. 16

**Tabla no. 16 SEMEJANZAS Y DIFERENCIAS EN CALIDAD DE VIDA LABORAL ENTRE LOS EMPLEADOS DE LOS DIFERENTES DEPARTAMENTOS**

<b>SEMEJANZAS</b>	<b>DIFERENCIAS</b>
Falta de apoyo por parte del jefe inmediato en el surgimiento de conflictos internos y externos	El apoyo que perciben los departamentos por parte de la empresa y jefe inmediato varia esto posiblemente debido a la convivencia existe entre los integrantes del departamento hacia
Estancamiento laboral relacionado con los años de antigüedad y permanecer en el mismo puesto sin obtener ningún, ascenso ya sea monetario o de puesto	El departamento de ama de llaves a diferencia de los otros dos departamentos tiene mayores deficiencias en 5 dimensiones de 6 por lo que se percibe que de los tres departamentos es el que está más afectado por lo que si los puntajes llegaran a bajar podría afectar en la forma de efectuar de sus actividades laborales ya que no las ejecutarían de manera esperada por los huéspedes
Existe deficiencia en la integración en el	El departamento de alimentos y bebidas es el

<p>puesto relacionado con la falta de trabajo en equipo de los departamentos, y las habilidades o preparación académica no está acorde al puesto que actualmente se encuentran por lo que perjudica el desempeño de las actividades y no las realizan de la manera esperada</p>	<p>a diferencia del resto de los departamentos es el único que no les genera bienestar realizar las actividades laborales posiblemente relacionado con el ritmo laboral y las extensas jornadas.</p>
---	--

Fuente: Elaboración propia

Se debe trabajar en las dimensiones con el objetivo de obtener buena la calidad de vida laboral principalmente en dimensiones en las que presentan las semejanzas ya que todos los departamentos se encuentran involucrados (tabla no 17), con el propósito de atender el impacto que pudiesen llegar a generar de manera personal, departamental y en el servicio que se brinda a los huéspedes si los niveles bajan aún más.

De manera específica coincide que se deben de trabajar en todos los departamentos en estas deficiencias:

- El cansancio emocional debido a la atención constante y directa que tiene con los huéspedes ya que los trabajadores deben de atender especificaciones sin demorar y dar solución a quejas que se llegan a presentar
- Presión causada por realizar actividades de manera inmediata para evitar que los huéspedes se lleguen a quejar
- Estancamiento laboral debido al nulo crecimiento laboral dentro del departamento relacionado con los años que llevan en el mismo puesto sin recibir reconocimiento o ascenso.
- Apoyo del jefe inmediato a colaboradores en el surgimiento de algún conflicto interno o externo que afecte el desempeño laboral
- La integración al puesto de trabajo relacionado con el trabajo en equipo

#### 5.4. Burnout vs calidad de vida laboral

Los resultados de la batería de pruebas aplicadas muestran que los trabajadores del hotel presentan burnout y una calidad de vida laboral media debido a la cantidad de dimensiones altas tal como se observa en la tabla no. 17.

**Tabla no. 17 RESULTADOS COMPARATIVOS BURNOUT VS CALIDAD DE VIDA LABORAL**

DEPARTAMENTO	PRESENCIA BURNOUT	PRESENCIA DE BUENA CALIDAD DE VIDA LABORAL
Finanzas	SI	SI
Mantenimiento	NO	NO
Alimentos y bebidas	SI	NO
Front office y ventas	SI	NO
SPA	SI	NO
Bell boys	SI	NO
Ama de llaves	SI	NO

Fuente: Elaboración propia

La tabla no. 17 muestra los resultados finales de las pruebas previamente aplicadas (burnout y calidad de vida laboral) la cual arroja que 6 de los 7 departamentos presentan burnout y no tienen calidad de vida laboral, los resultados están relacionados entre sí ya que al presentar burnout repercute en la calidad de vida en el trabajo debido a la constante interacción personalizada que tienen que brindar a todos los huéspedes, para corroborar se presenta en la tabla no. 20 la correlación de Pearson entre las dimensiones de burnout y las dimensiones que conforman la calidad de vida laboral.

Se destacan dos departamentos:

- En los resultados de burnout el departamento de mantenimiento es el único que no cumple con los niveles para ser determinada la existencia de burnout ya que se encuentra en nivel medio pero los puntajes indican que se encuentran

cercanos a llegar a niveles altos por lo que se sugiere atender este departamento en conjunto con los demás debido a que si los niveles llegan a aumentar existiría la presencia de burnout.

- En los resultados de calidad de vida laboral GOHISALO el departamento de finanzas tiene alta calidad de vida laboral esto debido a que los puntajes de burnout no son tan elevados como el resto de los departamentos posiblemente a que tienen menor interacción con el huésped por lo que no llega a perjudicar las áreas de calidad de vida laboral.

De manera específica considerando los niveles más altos de cada dimensión de burnout se debe trabajar en los departamentos lo siguiente:

**Tabla no. 18. DEPARTAMENTOS A TRABAJAR EN BURNOUT**

DEPARTAMENTO	PUNTAJE DESPERSONALIZACION	NIVEL
Alimentos y bebidas	10.6	ALTO
Ama de llaves	10.15	ALTO
Front office y ventas	101.3	ALTO

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la tabla no. 18 se presentan los tres departamentos que tienen mayor niveles de burnout, se tomó como referencia el área de despersonalización para establecer el orden de atención que requiere debido a que el criterio establecido para determinar burnout son las primeras dos dimensiones (agotamiento emocional y despersonalización) en niveles altos y la tercer área (desarrollo personal) en nivel bajo, por lo tanto el tener niveles desiguales se complica la manera de decidir por que departamentos empezar a trabajar. Se decidió el área de despersonalización debido a que de las tres dimensiones el tener altos puntajes de despersonalización repercute principalmente en la manera que los trabajadores brindan el servicio a los huéspedes. Se determina que los departamentos con mayores niveles de burnout son aquellos que:

- tienen jornadas laborales extensas lo cual les genera cansancio emocional debido a la interacción con los huéspedes
- falta de realización personal relacionado con los años de antigüedad y permanecer en el mismo puesto sin obtener ningún reconocimiento y no cumplir con las metas propias dentro del departamento
- la cantidad de demandas que deben realizar sobrepasan sus límites

A continuación se presentan las dimensiones a trabajar de acuerdo a los resultados de calidad de vida laboral, considerando los puntajes más bajos:

**Tabla no. 19. DEPARTAMENTOS A TRABAJAR EN CALIDAD DE VIDA LABORAL**

DEPARTAMENTO	PUNTAJE MÁS BAJO	NIVEL
Alimentos y bebidas	47.82	MEDIO
Front office y ventas	49.4	MEDIO
Ama de llaves	51.52	MEDIO

Fuente: Elaboración propia

La tabla no. 19 muestra los tres departamentos que presentan mayor deficiencia, de acuerdo a los puntajes más bajos.

Por lo tanto se infiere que los departamentos no presentan calidad de vida laboral, presenta mayor deficiencias que se muestra en 5 dimensiones como máximo de 6 con niveles medios.

Se determina que los departamentos con mayores niveles son aquellos que:

- Se presenta falta de apoyo por parte del jefe inmediato en el surgimiento de conflictos internos y externos
- Ausencia de trabajo en equipo por lo que predomina querer destacar de manera individual.

- Las demandas sobrepasan las capacidades de los trabajadores lo cual se ve reflejado en la manera de brindar el servicio.

#### **5.4.1. Principales hallazgos**

Los resultados de ambos cuestionarios coinciden en los tres principales departamentos con mayores deficiencias por los cuales se debe empezar a trabajar, como:

- Alimentos y bebidas
- Ama de llaves
- Front office y ventas

por lo que se deduce que al ser de los departamentos con extensas jornadas laborales y contacto con los huéspedes se ven mayormente afectados principalmente con el síndrome de burnout lo que repercute en la calidad de vida laboral.

##### **5.4.1.1. Resultados de prueba estadística de Pearson**

- Los resultados de la tabla no. 20 muestran la existencia de la relación entre los niveles elevados de burnout y como dichos niveles afectan la calidad de vida laboral. Los sujetos considerados para esta prueba estadística fueron considerados 45 trabajadores de los cuales 26 trabajadores pertenecen al departamento de Alimentos & Bebidas (A&B), 15 trabajadores conforman el departamento de Ama de llaves (Housekeeping) y 5 trabajadores del departamento de Front office y ventas.



A continuación en la tabla no. 20 se muestran los principales hallazgos de los departamentos que se encontraron afectados de acuerdo a los resultados de entre burnout y calidad de vida laboral:

**TABLA no. 20. CORRELACIÓN DE PEARSON ENTRE LAS DIMENSIONES DE BURNOUT VS CALIDAD DE VIDA LABORAL**

		Soporte institucional para el trabajo	Seguridad en el trabajo	Integración al puesto de trabajo	Satisfacción por el trabajo	Bienestar logrado a través del trabajo	Desarrollo personal
Agotamiento emocional	Correlación de Pearson	.527**	.614**	0.241	.516**	.456**	.627**
	Sig. (bilateral)	0	0	0.11	0	0.002	0
	N	45	45	45	45	45	45
Despersonalización	Correlación de Pearson	.536**	.437**	.708**	0.181	.556**	0.292
	Sig. (bilateral)	0	0.003	0	0.234	0	0.052
	N	45	45	45	45	45	45
Realización personal	Correlación de Pearson	0.279	.297*	0.217	.376*	.422**	0.122
	Sig. (bilateral)	0.064	0.047	0.152	0.011	0.004	0.423
	N	45	45	45	45	45	45

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos de la correlación de Pearson en el SPSS. Versión 22.

### Dimensiones que muestran correlación

En la tabla 20 se muestran las dimensiones que tienen una correlación positiva entre las dimensiones de burnout con respecto a las de Calidad de vida laboral, se destacan:

- **Agotamiento emocional** tiene una correlación estadísticamente significativa con las dimensiones: soporte institucional ( $\alpha.00$  y una correlación de .527), seguridad en el trabajo ( $\alpha.00$  y una correlación de .614), satisfacción en el trabajo ( $\alpha.00$  y una correlación de .516), con bienestar logrado a través del trabajo ( $\alpha.002$  y una correlación de .456) y con desarrollo personal ( $\alpha.00$  y una correlación de .627). Estos resultados indican el agotamiento emocional es un aspecto que impacta en la calidad de vida de los empleados del hotel respecto a la forma que logran desempeñar las actividades relacionadas con brindar servicio a los huéspedes.

- **Despersonalización** tiene una correlación estadísticamente significativa con las dimensiones: soporte institucional para el trabajo ( $\alpha.00$  y una correlación de .536), con seguridad en el trabajo ( $\alpha.003$  y una correlación de .437), con integración al puesto de trabajo ( $\alpha.00$  y una correlación de .708) y bienestar logrado a través del trabajo ( $\alpha.00$  y una correlación de .556)

Los resultados obtenidos muestran que esta dimensión de burnout influye en las dimensiones de calidad de vida laboral relacionada con el desarrollo de las actividades que repercute en el trato con los huéspedes

- **Realización personal** tiene una correlación estadísticamente significativa con las dimensiones: seguridad en el trabajo ( $\alpha.047$  y una correlación de .297), con satisfacción por el trabajo ( $\alpha.011$  y una correlación de .376) y bienestar logrado a través del trabajo ( $\alpha.004$  y una correlación de .422)

Los resultados en las dimensiones muestran el impacto que tiene la ausencia o baja realización personal en tres dimensiones relacionadas con el entorno laboral esto debido a que las actividades laborales sobrepasan sus capacidades así como insatisfacción con sus logros profesionales.

## CAPITULO 6. CONCLUSIONES

El psicoterapeuta Albert Ellis (1987), determinó que la mayor parte del estrés y burnout es desencadenado por pensamientos negativos o dañinos, tanto la presencia o carencia de dichos pensamientos marcan la diferencia entre la aparición o la ausencia del estrés y burnout, (en Barcelata, 2004), los resultados presentados en esta investigación lo confirman, ya que en el test de Maslach, principalmente en la dimensión de realización personal, se observó que la sobrecarga de trabajo genera pensamientos negativos acerca de la capacidad para realizar las actividades, ya que al sobrepasar los límites laborales se tiende a pensar que las habilidades que poseen no son lo suficientemente aptas para el puesto en el que se encuentran.

Con lo que respecta a la calidad de vida laboral, los resultados arrojaron que de 6 dimensiones que conforman esta variable, 3 de ellas se vieron afectadas, por lo que se evidencia como los niveles de burnout repercuten en la calidad de vida laboral.

Al realizar el cruce entre los niveles de Burnout y la Calidad de vida laboral se obtuvo una correlación entre ambas variables, lo cual comprueba que hay una relación entre la falta de realización personal (Burnout) y tres dimensiones de la calidad de vida laboral, (seguridad en el trabajo, satisfacción por el trabajo y bienestar logrado en el trabajo) con una significancia que oscila entre  $\alpha=0$  a  $.002$ , lo que indica que los pensamientos negativos influyen en los individuos propiciando el desarrollo del burnout.

Además, algunos autores como D'Anello, Marcano y Guerra (2000) concuerdan que el factor desencadenante del síndrome de burnout es la sobrecarga de trabajo, es considerado uno de los principales estresores que contribuye al desarrollo de la

sintomatología del burnout y que afecta el desempeño laboral, por lo que esto desestabiliza al individuo (en Patlán, 2013).

Por lo tanto, se desarrolló una propuesta de intervención diseñada para disminuir los niveles de burnout encontrados en los participantes, mediante estrategias de afrontamiento y la terapia racional emotiva conductual para que el individuo sea capaz de identificar, aplicar y elegir por sí mismo.

Debido a la importancia de estudiar a fondo el síndrome de burnout, se integraron conocimientos nuevos. La persona que llega a tener signos y/o síntomas no conoce las áreas específicas que se ven afectadas e intuye que el síndrome de burnout forma parte de su vida laboral de manera global, es por ello, que para la recolección de información se utilizaron instrumentos (Test de Maslach y Test de Gohisalo), que contribuyeron a identificar las dimensiones que presentan mayores deficiencias. Para poder entender el síndrome de burnout hay que observarlo por cada una de sus dimensiones para que quede clara el área en la que está impactando en la persona, asimismo se pudo identificar en qué departamento había un mayor desgaste del personal lo que permitió hacer recomendaciones puntuales a la empresa para implementar programas de intervención que coadyuven a disminuir el burnout, mejorar el estilo de vida y aumentar así la productividad.

Existen limitaciones en esta investigación que son importantes señalar, una de ellas es que los resultados que se muestran en este trabajo no se pueden generalizar a otros sectores de la población aunque tengan características similares, ya que la muestra que participó en este estudio fue no probabilística de manera intencional, ya que para que pudieran ser considerados se tomaron en cuenta variables como antigüedad, edad,

etc. lo que pudo sesgar la muestra poblacional, para futuras investigaciones se recomienda considerar una muestra aleatoria, en lugar de una muestra intencional, que sea representativa de la población.

Aunque derivado de los resultados de la investigación se diseñó un taller que permita intervenir con la muestra estudiada, su aplicación se puede ver limitada debido a los trámites administrativos para su autorización.

Para futuras investigaciones se sugiere abordar las esferas de la inteligencia emocional como un elemento para que la persona se pueda autorregular y obtener un estilo de vida más armónico.

Por último, considerar otro cuestionario de calidad de vida laboral, ya que el que test GOHISALO utilizado para esta investigación, se tuvo que reducir la cantidad de ítems que originalmente tenía la prueba, debido a que se tenía que medir los resultados de burnout (22 ítems) vs la calidad de vida laboral GOHISALO (74 ítems),

## **ANEXOS**

### **Anexo 1 PROPUESTA DEL TALLER “Más interés, menos estrés, libérate de él”**

#### **Justificación**

El estrés afecta mental y físicamente la calidad de vida de las personas, generalmente se le da mayor importancia cuando los síntomas en conjunto comienzan a afectar el organismo del individuo, su desempeño laboral e incluso otras áreas de su vida.

Las personas que tienen un trabajo pasan una jornada de 8 horas diarias que llega a extenderse dependiendo de la ocupación del trabajador por lo cual a la larga llega a ser agotadora y desencadenar diversos problemas tanto físicos como emocionales al individuo debido a diversos factores como la carga excesiva diaria de actividades y el cumplimiento de las mismas.

Cabe mencionar que la utilización de técnicas y/o estrategias son fundamentales para disminuir el burnout en los trabajadores y lograr mejorar la calidad de vida, por ende, la ausencia de las mismas genera que la carga excesiva de estrés laboral se siga acumulando y llegue a afectar al individuo.

Es por ello que la realización del taller se brindará las herramientas a los participantes con el objetivo que ellos mismos logren construir, pensar, identificar y modificar sus habilidades personales para manejar el estrés de manera efectiva.

#### **Objetivo general del taller**

Reducir los niveles de burnout y mejorar la calidad de vida de cada trabajador en la rama de Hotelería

### **Objetivos específicos del taller**

- Identificar los pensamientos automáticos y creencias que provoca el surgimiento del burnout en los trabajadores.
- Proporcionar estrategias de afrontamiento enfocado en las emociones.
- Identificar las diferencias entre estrés y burnout.
- Facilitar estrategias de modulación de estrés.

### **Población**

Trabajadores que cumple con el criterio establecido para la existencia de burnout (dos áreas en el nivel alto y una en el nivel bajo) del cuestionario de Maslach sexo indistinto.

Grupos de 15-20 trabajadores

### **Materiales**

Equipo de cómputo, Proyector, presentación en Power Point, Hojas blancas, cartulina, Bolígrafos, plumones

### **Procedimiento**

El taller “Más interés, menos estrés, libérate de él”, se llevará a cabo en las instalaciones del Hotel Banyan Tree Cabo Marqués en el municipio de Acapulco, Gro.; se trabajará durante los primeros cuatro días y cuatro finales de cada mes, ya que en este lapso de tiempo los trabajadores experimentan niveles altos de estrés y la intención del taller es proporcionarles recursos para afrontar estas situaciones de manera asertiva. El personal se dividirá por departamentos los primeros cuatro días y los cuatro días finales estarán todos los departamentos.

El taller consta de 4 sesiones, cada sesión tendrá una duración de 2 horas, cubriendo un total de 8 horas. Se tendrán dos horarios disponibles para la realización del taller, Matutino: 9:00 am a 11:00 am y Vespertino: 2:00 pm a 4:00 pm.

### **SESIONES DEL TALLER**

**SESIÓN 1** Presentación del taller

**SESIÓN 2** Infórmate ¿Burnout? ¿Estrés?

**SESIÓN 3** Identificar situaciones de burnout en las personas

**SESIÓN 4** Estrategias para afrontamiento del burnout



## SESIÓN 1. Presentación del taller

**OBJETIVO DE LA SESIÓN:** Los participantes conozcan la dinámica del taller, los temas que se revisarán y su aplicabilidad en la vida laboral.

### SESIÓN 1

#### ACTIVIDAD 1 “PRESENTACIÓN Y ENCUADRE”

**OBJETIVOS:** Favorecer una buena comunicación y fluidez a lo largo del desarrollo de las actividades.

**Materiales:** Espacio amplio, sillas

**Tiempo:** 5 minutos

**Desarrollo:** La persona facilitadora se presentará, dirá el nombre del taller, establecerá acuerdos con los asistentes de manera general como la duración total del taller y temas que se abordarán, se establecerán acuerdos mutuos que favorezcan la comunicación.

El facilitador se presentará de la siguiente manera: “Bienvenidos a este taller sobre burnout, mi nombre es “X”, la duración de cada sesión será de 2 horas los próximos 5 días, para poder desarrollar las actividades que propondré, necesitamos algunos acuerdos para que podamos estar en confianza comenzando por la confidencialidad, es decir los temas que sean tratados dentro del taller no se comentará con personas externas al grupo, ser puntuales al inicio de cada sesión ya que solo se les dará 10 minutos de tolerancia después de la hora acordada”

Algunas reglas que se pueden acordar son:

- Confidencialidad (lo que se dice en el grupo, se queda en el grupo)
- Puntualidad (se dará máximo 10 minutos de tolerancia para comenzar con la sesión) después del tiempo de tolerancia permitido no se recibirá a ninguna persona
- Mantener el celular en silencio, ya que deberá enfocarse en las actividades del taller. Después de dar estos ejemplos, se pasa a la siguiente actividad

**SESIÓN 1**  
**Actividad 2 “Cuestionario inicial”**

**Objetivos:** identificar los conocimientos previos de los participantes

**Materiales:** Cuestionarios, 1 pluma por participante

**Tiempo:** 10 minutos

**Desarrollo:** El facilitador indicará a los participantes: “Les voy a repartir un cuestionario en el cual deben contestar lo que ustedes consideren que es la mejor respuesta, aquí no hay respuestas correctas o incorrectas, y recuerden no dejar ninguna pregunta sin contestar, si tienen dudas respecto a alguna pregunta pueden en decirme”. Una vez terminando todos los participantes de responder. Se pasará a la siguiente a la actividad.

**SESIÓN 1**  
**Actividad 3 “Reglas”**

**Objetivos:** Establecer acuerdos entre el facilitador y los participantes

**Materiales:** 2 Plumones, 1 papel bond

**Tiempo:** 20 minutos

**Desarrollo:** Los participantes deberán estar sentados en círculo y el facilitador seleccionará 6 participantes a los cuales se les repartirá un plumón por persona, mismos que deberán pasar a escribir cuando el facilitador se lo indique, El facilitador dirá las instrucciones “El papel bond está dividido en dos secciones, en el lado izquierdo debe escribir una persona y en el lado derecho otra, pasen los primeros dos participantes y escriban dos reglas en el papel bond, una vez terminando las primeras dos personas procederán a sentarse y pasar los siguientes participantes” al finalizar el

facilitador dará las siguientes instrucciones “sus compañeros escribieron algunas reglas que consideran importantes, vamos a leer cada una y ustedes expresarán si están de acuerdo o desean modificar alguna”, se hablará de la importancia de establecer acuerdos. Se pasará a la siguiente a la actividad.

<p style="text-align: center;"><b>SESIÓN 1</b> <b>Actividad 4 “Expectativas y objetivos propios”</b></p>
--

**Objetivos:** Conocer expectativas de los participantes acerca del desarrollo del taller para favorecer una buena comunicación.

**Materiales:** plumas, hojas de papel blanca

**Tiempo:** 20 minutos

**Desarrollo:** El facilitador proporcionará el material a todos los participantes (1 pluma y 1 hoja blanca por persona) e indicará: “Así como están sentados en círculo deberán escribir las expectativas que tienen de este taller y lo que esperan lograr al finalizar, cuando todos terminen de escribir de manera voluntaria cuatro de ustedes compartirán al resto del grupo las expectativas y metas que escribieron.”

Al finalizar el facilitador dirá a los participantes que deben de conservar su hoja y traerla hasta el último día del taller, se pasará a la siguiente actividad.

<p style="text-align: center;"><b>SESIÓN 1</b> <b>Actividad 5 “La pelota preguntona”</b></p>
--

**Objetivos:** Romper la tensión para que la comunicación y el trabajo durante la sesión sean de manera fluida y se cree un clima de confianza entre el facilitador y los trabajadores.

**Materiales:** Pelota, espacio grande

**Tiempo:** 20 minutos

**Desarrollo:** El facilitador dirá las instrucciones: “Así como están en círculo van a mover las sillas hacia atrás de manera que todos queden de pie, cada uno de ustedes deberá presentarse con sus demás compañeros y diciendo su nombre, edad, como le gusta que les digan y su pasatiempo favorito, yo le daré una pelota a uno de ustedes para comenzar con la actividad, la persona que tenga en sus manos será la única persona que puede presentarse cuando haya terminado lanzará la pelota a otra persona que aún no se haya presentado y así sucesivamente hasta que todos se hayan presentado”.

Una vez finalizando la presentación de todos se pasará a la siguiente actividad.

<p style="text-align: center;"><b>SESIÓN 1</b> <b>Actividad 6 “Conociéndonos”</b></p>
---

**Objetivos:** Presentarse, conocer gustos, intereses de los compañeros de trabajo

**Materiales:** Lugar amplio, sillas

**Tiempo:** 25 minutos

**Desarrollo:** Los participantes deberán sentarse en las sillas formando un círculo mientras el facilitador dirá las instrucciones: “se formaran grupos de dos personas que sean de departamentos diferentes, se sentarán viéndose frente a frente por 5 minutos, los integrantes de cada equipo deberán identificarse como persona “A” y persona “B”, deben ponerse de acuerdo entre los equipos conformados quién es la persona “A” y “B”, una vez que se pusieron de acuerdo, la persona “B” comenzará presentándose contando su biografía y datos relevantes de su vida a la persona “A” que deberá estar

escuchando atentamente, una vez finalizados los 5 minutos la persona “A” procederá a realizar la misma dinámica presentarse y contar lo que considere relevante de su vida, finalizando los 5 minutos todos de nuevo se van a formar en círculo y ahora por pareja se procederá a presentar la persona “B” a la persona “A” y viceversa y tendrán solo un minuto para presentar a su pareja ante los demás participantes ”

La actividad finalizará hasta que todas las parejas se hayan presentado para poder pasar a la siguiente actividad

<p style="text-align: center;"><b>SESIÓN 1</b> <b>Actividad 6 “¿Qué me llevo?”</b></p>
--

**Objetivos:** Conocer que se llevan de la primera sesión, que les pareció, y las opiniones que tienen respecto al primer día.

**Materiales:** Espacio grande

**Tiempo:** 10 minutos

**Desarrollo:** El facilitador pedirá a los participantes que acerquen sus sillas y formen un círculo, posteriormente expresará: “Ya acabamos la primera sesión ahora quiero que ustedes de manera breve en una oración comenzando de izquierda a derecha comenzando por el participante “X” expresen, ¿Qué aprendí el día de hoy? O ¿Qué me llevo?, ¿Qué me pareció esta sesión?”. Una vez terminado la participación de las personas el facilitador dirá: “Sus opiniones serán tomadas en cuenta para las siguientes sesiones”.

## CARTA DESCRIPTIVA

### TALLER “Más interés, menos estrés, libérate de él” SESIÓN 1. Presentación del taller

**OBJETIVO DE LA SESIÓN:** Los participantes conozcan la dinámica del taller, los temas que se revisarán y su aplicabilidad en la vida laboral.

**OBJETIVO DEL FACILITADOR:** Establecer buena comunicación con los participantes para facilitar el buen desarrollo del taller.

ACTIVIDADES	OBJETIVO ESPECÍFICO	TÉCNICA	DURACIÓN	MATERIAL
“Presentación y encuadre”	Favorecer una buena comunicación y fluidez a lo largo del desarrollo de las actividades.	Exposición términos generales taller	5 minutos	Salón
Cuestionario inicial	Saber los conocimientos previos de los participantes	Cuestionario	10 minutos	Cuestionarios impresos, 1 pluma por participantes
“Reglas”	Establecer acuerdos entre el facilitador y los participantes	Lluvia de ideas y participación individual	20 minutos	2 Plumones, 1 papel bond
“Expectativas y objetivos propios”	Conocer expectativas de los participantes acerca del desarrollo del taller para favorecer una buena comunicación.	Lluvia de ideas y participación individual	20 minutos	Plumas, hojas de papel blanca
“La pelota preguntona”	Romper la tensión para que la comunicación y el trabajo durante la sesión sean de manera fluida y se cree un clima de confianza entre el facilitador y los trabajadores.	Modelado de técnica “La pelota preguntona”	20 minutos	Pelota, espacio grande
“Conociéndonos”	Presentarse, conocer gustos, intereses de los compañeros de trabajo	Modelado de técnica de presentación	25 minutos	Lugar amplio, sillas
“¿Qué me llevo?”	Conocer que se llevan de la primera sesión, que les pareció, y las opiniones que tienen respecto al primer día.	Participación y reflexión de la sesión de manera individual	10 minutos	Espacio grande

Fuente: Elaboración propia

**Tiempo total de la sesión:** 110 minutos

## SESIÓN 2. ¿Burnout? ¿Estrés?

**OBJETIVO DE LA SESIÓN:** Brindar información para lograr despejar dudas

### SESIÓN 2

#### ACTIVIDAD 1 “BASTA ACTUALIZADO”

**OBJETIVOS:** Recordar lo visto la sesión pasada

**Materiales:** Espacio amplio, sillas

**Tiempo:** 5-10 minutos

**Desarrollo:** El facilitador pedirá a los participantes que comenten todo lo que recuerden de la sesión anterior.

El facilitador procederá a entregar a los participantes una hoja blanca y explicará las instrucciones, “¿Recuerdan cómo se juega basta? Bueno, diré el abecedario mientras que otro participante dirá ALTO cuando quiera que pare, la letra seleccionada será el nombre del compañero que anotarán y deberán escribir todas las características que recuerden de su compañero basado en la sesión pasada cuando terminen de anotar las características de su compañero de manera voluntaria cinco personas leerán lo que escribieron en la hoja y el nombre del compañero que salir dirá que piensa respecto a lo que escribieron en la hoja de él”. Se realizarán tres rondas máximo, posteriormente finalizada las rondas el facilitador preguntará si conocen que es el estrés, sus causas y si alguna vez consideran que han tenido estrés

**SESIÓN 2**  
**Actividad 2 “¿Burnout? ¿Estrés?”**

**Objetivos:** Proporcionar información teórica, identificar y entender la diferencia entre burnout y estrés.

**Materiales:** Diapositivas

**Tiempo:** 15 minutos

**Desarrollo:** El facilitador expondrá durante 10- 15 minutos temas como definición de burnout, Antecedentes, relación y diferencia entre estrés y burnout, etapas del burnout, signos y síntomas del burnout, tomando en cuenta a los participantes durante la exposición respondiendo las dudas que cada participante pudiese llegar a tener.

El facilitador explicará las instrucciones de la actividad “Voy a explicarles a profundidad acerca del burnout y si tienen alguna duda durante la explicación pueden preguntar para que juntos aclaremos dudas así como yo podré preguntarles durante y después de la explicación”.

Para finalizar la actividad el facilitador pedirá a tres personas que expliquen lo que entendieron de la exposición.

**SESIÓN 2**  
**Actividad 3 “Burnout”**

**Objetivos:** Brindar la información adecuada a los participantes para que por sí misma identifiquen el concepto de burnout.

**Materiales:** Cartulina blanca, lápices, música

**Tiempo:** 20 minutos

**Desarrollo:** El facilitador proporcionará una cartulina y un lápiz a cada uno de los participantes y dirá las instrucciones “ Ya que se les proporcionó la cartulina quiero que



identifiquen de manera individual una situación estresante en el trabajo posteriormente dibujen la silueta que representa dicha situación y mientras dibujan piensen porque esa situación, porque les hace pensar que es una situación de burnout, después van a rellenar su dibujo como quieran, con líneas suaves o remarcadas, palabras, frases, etc., a fin que el dibujo quede relleno, podrán trabajar en cualquier lugar del salón ”

Para finalizar de manera voluntaria indicará “De manera voluntaria necesito que 3 personas expresen que aprendieron con esta dinámica mientras que el resto del grupo deberá escribir en una oración o frase en la misma cartulina que aprendieron”.

<p style="text-align: center;"><b>SESIÓN 2</b> <b>Actividad 4 “Relación y diferencia entre estrés y burnout”</b></p>
--

**Objetivos:** Integrantes expresen libremente puntos de vista para recrear el concepto de estrés y burnout

**Tiempo:** 20 minutos

**Materiales:** Salón

**Desarrollo:** El facilitador será mediador para lograr que los participantes expresen sus puntos de vista, expresará “En la exposición se logró explicar varios temas y juntos resolver dudas, teniendo en cuenta la información que ya vimos ¿Cuál sería la relación y diferencia entre estrés y burnout?, deben permanecer sentados en círculo y para poder participar tienen que levantar la mano y yo les concederé el turno para hablar y también permitir aclaraciones o dudas que vayan surgiendo.”

A medida que se agoten los comentarios, el moderador realizará un resumen de lo tratado con una conclusión de todo lo visto durante la actividad, sin inclinarse nunca a

favor de una u otras opiniones y expresará “Es importante identificar los síntomas, las etapas y principalmente la diferencia entre burnout y estrés ya que son similares entre sí”. Posteriormente se procederá a pasar a la siguiente actividad.

<p style="text-align: center;"><b>SESIÓN 2</b> <b>Actividad 5 “Etapas del burnout”</b></p>
--

**Objetivos:** Lograr identificar las etapas de una manera representativa

**Tiempo:** 25 minutos

**Materiales:** Salón, sillas

**Desarrollo:** El facilitador explicará la actividad: “Vamos a mover las sillas de tal manera que quede despejado el espacio del salón, se van a enumerar del 1 al 3 y los equipos serán de acuerdo al número que les tocó, reúnanse en equipos y entre ustedes deben organizarse para armar una representación de las etapas del burnout que vimos en la exposición, tendrán solo 10 minutos para organizarse y 5 minutos para presentarla a sus compañeros”

El facilitador indicará a los participantes: “Ya acabó el tiempo, ahora todos los equipos tienen que reunirse en círculo y el equipo 1 tiene que pasar al frente y realizar su presentación mientras que el resto de los equipos debe prestar atención al equipo, después pasará el equipo 2 y así sucesivamente”

Para finalizar, de manera breve y voluntaria se comentarán las similitudes y diferencias que encontraron en cada uno de los equipos y se procederá a la siguiente actividad.

<p style="text-align: center;"><b>SESIÓN 2</b> <b>Actividad 6 “Pódium de la verdad”</b></p>
---

**Objetivos:** Los participantes logren identificar y crear su propio concepto de los signos y síntomas

**Tiempo:** 20-25 minutos

**Materiales:** papeles (signos y síntomas), contenedor, 1 dado grande

**Desarrollo:** El facilitador dará las instrucciones para esta actividad: “Así como están en círculo voy a formar dos equipos se van a enumerar del 1 al 2 de izquierda a derecha a partir de donde indique, todos los número 1 y números 2 se van a juntar por equipos, van a ponerle un nombre a su equipo por ejemplo “los campeones”. Por equipo elegirán un representante.”

Una vez que los equipos se pusieron de acuerdo el facilitador procederá a explicar: “Ahora comenzaremos con el equipo 1, su representante tiene que venir primero a tirar el dado, el dado indicará el número de papelitos que tienen que adivinar por equipo en un minuto, describiendo las características del síntoma o signo sin mencionar la palabra que está escrito en el papel, recuerden que todo se vio previamente en la exposición, mientras el equipo esté al frente el equipo 2 deben estar en silencio y en caso de que los integrantes del mismo equipo no logren adivinar el signo o síntoma los demás equipos pueden participar y ganar un punto extra”

Al finalizar todos los integrantes se reunirán en círculo y el facilitador explicará “Es importante conocer a fondo los signos y síntomas que conforman el burnout ya que así

podemos detectar que es lo que pasa con nosotros mismos” y procederá a pasar a la siguiente actividad.

<p style="text-align: center;"><b>SESIÓN 2</b> <b>Actividad 7 “¿Qué me llevo?, ¿Qué aprendí?”</b></p>
---

**Objetivos:** Conocer que se llevan de la sesión, que les pareció, y las opiniones que tienen.

**Materiales:** Espacio grande

**Tiempo:** 10 minutos

**Desarrollo:** El facilitador pedirá a los participantes que acerquen sus sillas y formen un círculo, posteriormente indicará: “Con esto finalizamos la sesión 2, quiero que de manera breve en una oración expresen que aprendizaje se llevan de esta sesión comenzando de izquierda a derecha con la persona “X”. Una vez finalizando todos los participantes de comentar el facilitador indicará “Es todo por el día de hoy, espero que juntos sigamos aprendiendo los días que faltan”.

## CARTA DESCRIPTIVA

### TALLER “Más interés, menos estrés, libérate de él” SESIÓN 2. Infórmate, ¿Burnout? ¿Estrés?

**OBJETIVO DE LA SESIÓN:** Lograr que los participantes despejen sus dudas y aprendan acerca del síndrome de burnout a través de actividades

**OBJETIVO DEL FACILITADOR:** Brindar información clara y precisa para mayor comprensión del tema.

ACTIVIDADES	OBJETIVO ESPECÍFICO	TÉCNICA	DURACIÓN	MATERIAL
“Basta actualizado”	Recordar lo visto la sesión pasada	Modelado de técnica “Basta actualizado”	10 minutos	Espacio amplio, Sillas
“¿Burnout? ¿Estrés?”	Proporcionar información teórica, identificar y entender la diferencia entre burnout y estrés.	Exposición y lluvia de ideas	15 minutos	Diapositivas
“Burnout”	Brindar la información adecuada a los participantes para que por sí misma identifiquen el concepto de burnout.	Participación individual y grupal	20 minutos	Cartulina blanca, lápices, música
“Relación y diferencia entre estrés y burnout”	Integrantes expresen libremente puntos de vista para recrear el concepto de estrés y burnout	Participación grupal, debate	20 minutos	Salón
“Etapas del burnout”	Lograr identificar las etapas de una manera representativa	Modelado de técnica “Representación de etapas de burnout”	25 minutos	Salón, sillas
“Pódium de la verdad”	Los participantes logren identificar y crear su propio concepto de los signos y síntomas	Modelado de técnica “Pódium de la verdad”, participación por equipos	25 minutos	papeles (signos y síntomas), contenedor, 1 dado grande
“¿Qué me llevo?, ¿Qué aprendí?”	Conocer que se llevan de la sesión, que les pareció, y las opiniones que tienen.	Participación y reflexión de la sesión de manera individual	10 minutos	

Fuente: Elaboración propia

**Tiempo total de la sesión:** 125 minutos

### **SESIÓN 3. Identificar situaciones de burnout en las personas**

**OBJETIVO DE LA SESIÓN:** Lograr identificar situaciones de burnout y poner en práctica lo aprendido de manera teórica.

#### **SESIÓN 3**

#### **ACTIVIDAD 1 “RECOPIACIÓN”**

**OBJETIVOS:** Recordar lo visto la sesión pasada

**Materiales:** Espacio amplio, sillas

**Tiempo:** 20 minutos

**Desarrollo:** El facilitador dirá a los participantes “Tienen que estar sentados en círculo y voy a elegir a varios de ustedes para que me digan los temas principales que vimos la sesión anterior, ya que recordamos los temas ustedes van a formar 3 equipos de 5 integrantes como máximo y de los temas mencionados tienen que elegir alguno (burnout, estrés, síntomas, etc.), los equipos pasarán conforme hayan elegido su tema , los otros dos equipos restantes deberán realizar 5 preguntas al equipo que esté enfrente, dicho equipo solo podrá contestar si y no a las preguntas que los otros equipos realicen y adivinar qué tema es el que eligieron, el primero en saber qué tema es, deberá levantar la mano para poder contestar, y ganarán solo si dan una breve explicación del tema, y así sucesivamente con los demás equipos”

Al final el facilitador, dirá a los participantes: “Ya logramos recordar lo visto en la sesión dos, espero les hayan quedado claro los temas y tengan presente que en ocasiones las personas llegan tener síntomas de burnout en situaciones que surgen de último minuto y tener que entregarlas de manera inmediata, un ejemplo de ello es la siguiente actividad que se realizará” Se pasarán a la siguiente actividad.

**SESIÓN 3**  
**Actividad 2 “La pirámide”**

**Objetivos:** Poner a prueba las habilidades y capacidades de respuesta frente a una situación que requiera resolver de manera inmediata.

**Materiales:** 36 vasos, cronómetro

**Tiempo:** 20 minutos

**Desarrollo:** El facilitador explicará lo siguiente “Para esta actividad vamos a pararnos y dejar las sillas a un lado para hacer espacio en el salón, van a formar tres equipos de cinco integrantes cada uno, durante la actividad se tomarán los tiempos con un cronómetro”.

Para poder comenzar la actividad el facilitador procederá a mencionar lo siguiente: “el objetivo de esta actividad es lograr trabajar en equipo y bajo presión, simulando ser una situación real que tienen que resolver en el menor tiempo posible, para ello, se les entregarán vasos, por equipo, deberán armar una pirámide de vasos que debe tener como base 8 vasos, luego 7, 6, 5, 4, 3, 2, 1 tal como se muestra en la imagen. Una vez construida, tendrán que desarmarla rápidamente deslizando los vasos de arriba hacia debajo de forma diagonal, para poder reunir todos los vasos en una sola torre.



El facilitador indicará: “La actividad se comenzará a cronometrar cuando los tres equipos empiecen al mismo tiempo a armar su pirámide de vasos, finalizará cuando el

primer equipo haya terminado de apilar todos los vasos” Aquel equipo que realice la actividad en el menor tiempo posible ganará.

Una vez terminada la actividad el facilitador expresará: “Todos reúnanse de nuevo en círculo con su silla y quiero que me comenten que les pareció la actividad y qué relación tiene con estar sometido a una situación real dentro de su área de trabajo que les genere estrés y como se sintieron trabajando en los diferentes equipos que se formaron”

Para finalizar el facilitador dirá: “Es importante resaltar la importancia de trabajar en equipo para lograr una meta en común e identificar como reaccionamos de manera individual ante una situación que puede generar presión.” Se procederá a pasar a la siguiente actividad.

<p style="text-align: center;"><b>SESIÓN 3</b> <b>Actividad 3 “¿Estrés? ¿Sí? ¿No? ¿Cuándo?”</b></p>
---

**Objetivos:** Identificar los patrones de las situaciones actuales en el trabajo

**Materiales:** Sillas, 1 pluma y 1 hoja de papel por participante

**Tiempo:** 20 minutos

**Desarrollo:** El facilitador pedirá a los participantes que se sienten en círculo y comenzará por mencionar lo que han visto acerca del burnout (¿Qué es burnout?, sintomatología, etc.). Ahora de manera individual se les va a entregar dos hojas, una en blanco y otra con la sintomatología que se puede experimentar cuando alguien tiene burnout. Se les da la indicación de que de manera individual seleccionen con una “X”



solo los recuadros con los que se sientan identificados, si tienen duda pueden preguntar.

Fatiga	Hipertensión.	Aburrimiento	No hablan	Tono de voz elevado (gritos frecuentes)	• Enfado frecuente.
Dolores de cabeza	Sentir que te falta el aire	Distanciamiento afectivo	Apatía.	Dificultad de concentración	• Llanto inespecífico
Dolores musculares (cuello, espalda)	Resfriados frecuentes.	Impaciencia	Hostilidad.	Disminución del contacto con el público / clientes / pacientes	
• Insomnio	Aparición de alergias.	Desorientación	Sarcasmo	• Incremento de los conflictos con compañeros	
Pérdida de peso	Irritabilidad	Sentimientos de soledad y vacío	• Pesimismo	• Disminución de la calidad del servicio prestado	
Úlceras y desórdenes gastrointestinales	Sentirse ansioso en el trabajo	• Impotencia.	Ausentismo laboral	Agresividad	
Dolores en el pecho	Depresión	Sentimientos de omnipresencia	Abuso en el café, tabaco, alcohol, fármacos, etc.	Cambios bruscos de humor. • Irritabilidad.	
Palpitaciones.	Frustración	• Cinismo	Relaciones interpersonales distantes y frías	• Aislamiento	

Después de terminar de seleccionar, tomarán en cuenta los cuadros que marcaron con una “X” para contestar, ¿En qué situaciones han sentido lo que seleccionaron en los recuadros?, Y ¿Qué han hecho ante esta situación?, estas respuestas se anotaran en la hoja blanca, recordando que la información es anónima y que respondan de acuerdo a lo que ellos consideren correcto”.

Para finalizar la actividad el facilitador dirá: “De manera voluntaria quien quiera compartir lo que escribió, posteriormente otros compañeros deberán expresar su opinión y las conclusiones que llegaron tomando en cuenta sus propias respuestas y la de los demás. El resto de los participantes anotarán sus conclusiones en una hoja de papel.

El facilitador enfatizará: “Es relevante identificar como responden ante las situaciones que pueden genera presión de manera individual y que pueden hacer para cambiarlo”, una vez terminado, se procede a pasar a la siguiente actividad.

<p style="text-align: center;"><b>SESIÓN 3</b> <b>Actividad 4 “Conociendo mis pensamientos”</b></p>
---

**Objetivos:** Identificar tus pensamientos, emoción ante situaciones y encontrar una manera alternativa de responder a la situación”

**Materiales:** Contenedor, 1 hoja blanca y 1 pluma por participante

**Tiempo:** 30 minutos

**Desarrollo:** El facilitador expresará: “Para esta actividad deben estar todos reunidos en círculo escuchando de manera atenta ya que les voy a dar un ejemplo que deberán visualizar que son ustedes los que se encuentran en esa situación”.

**EJEMPLO:**

*“ Acabas de iniciar a trabajar en una empresa de hotelería como mesero, es tu primer día y la mayoría de los meseros no tienen laborando más de 2 semanas, aun así solo te explican lo básico como tomar la orden, donde está la cocina, etc. Ya estás en el restaurante y justamente el día que comenzaste a trabajar el restaurante estaba regularmente lleno, te acercas a las primeras personas, tomas su orden, todo está tranquilo, vas a tu ritmo, luego otras dos personas de diferentes mesas te hacen señas para que les tomes el pedido, vas lo más rápido posible porque no quieres que se molesten o se vayan, pero cuando estás tomando la orden te piden los comensales que les sugieras que platillo pedir, y tú por ser nuevo, no tienes idea que ofrecerles pero*

*tampoco quieres decirle que “no sabes”, volteas a tu alrededor y hay otras tres personas con cara de enfado esperando que alguien les haga caso, aumenta la presión, vuelves a voltear y ves que todos tus compañeros están aparentemente ocupados, y consideras que tú debes atenderlos”.*

El facilitador expresará: “Ya escucharon la situación, ahora les voy a repartir una hoja en la que deberán rellenar de acuerdo a lo que se pide.

SITUACIÓN	PENSAMIENTO	EMOCIÓN	CONDUCTA	PENSAMIENTO ALTERNATIVO

Fuente: Elaboración propia

El facilitador irá rellenando junto con el grupo el ejemplo en la tabla para que quede de la siguiente manera.

SITUACIÓN	PENSAMIENTO	EMOCIÓN	CONDUCTA	PENSAMIENTO ALTERNATIVO
Acabo de iniciar a trabajar en un restaurante, tus compañeros también son nuevos, ese día hay bastante gente.	No voy a poder atender a todas las personas, me va a salir todo mal, no podré solo.	Angustia, nerviosismo, preocupación, miedo.	Estoy enfocado/a en mi alrededor y no en las personas que estoy atendiendo.	Son muchas personas pero no estoy solo/a, debo tranquilizarme y pedir refuerzos para que no se salga de control la situación.

Fuente: Elaboración propia

Para finalizar el facilitador expresará “Es importante que logren reconocer lo que sienten, como se comportaron y como un pensamiento diferente puede cambiar toda la situación”. Se procederá a pasar a la siguiente actividad.

### SESIÓN 3

#### Actividad 5“¿Qué te pareció? ¿Qué aprendiste?”

**Objetivos:** Conocer las opiniones de los participantes y promover la integración de los temas que se vieron en la tercera sesión.

**Materiales:** Espacio grande

**Tiempo:** 10 minutos

**Desarrollo:** El facilitador dirá a los participantes: “Hemos terminado las actividades del día de hoy, ahora reúnanse de nuevo en círculo con sus sillas”. El facilitador invitará a los participantes a expresar de manera voluntaria lo que aprendieron en esta sesión”.

## CARTA DESCRIPTIVA

### TALLER “Más interés, menos estrés, libérate de él” **SESIÓN 3. Identificar situaciones de burnout en las personas**

**OBJETIVO DE LA SESIÓN:** Lograr identificar situaciones de burnout y poner en práctica lo aprendido de manera teórica.

**OBJETIVO DEL FACILITADOR:** Proporcionar herramientas adecuadas a los participantes para identificar situaciones de burnout.

ACTIVIDADES	OBJETIVO ESPECÍFICO	TÉCNICA	DURACIÓN	MATERIAL
“ <b>RECOPIACIÓN</b> ”	Recordar lo visto la sesión pasada	Participación por equipos	20 minutos	Espacio amplio, sillas
“ <b>La pirámide</b> ”	Poner a prueba las habilidades y capacidades de respuesta frente a una situación que requiera resolver de manera inmediata.	Técnica para trabajo en equipo “La pirámide”, Participación por equipos	20 minutos	36 vasos, cronómetro
“ <b>¿Estrés? ¿Sí? ¿No? ¿Cuándo?</b> ”	Identificar los patrones de las situaciones actuales en el trabajo	Técnica de reestructuración cognitiva “¿Estrés? ¿Sí? ¿No? ¿Cuándo?”	20 minutos	Sillas, 1 pluma y 1 hoja de papel por participante
“ <b>Conociendo mis pensamientos</b> ”	Identificar tus pensamientos, emoción ante situaciones y encontrar una manera alternativa de responder a la situación.	Técnica de reestructuración cognitiva “Conociendo mis pensamientos”	30 minutos	Contenedor, 1 hoja blanca y 1 pluma por participante
“ <b>¿Qué te pareció? ¿Qué aprendiste?</b> ”	Conocer las opiniones de los participantes y promover la integración de los temas que se vieron en la tercera sesión.	Participación y reflexión de la sesión de manera individual	10 minutos	Espacio grande

Fuente: Elaboración propia

**Tiempo total de la sesión:** 110 minutos

## SESIÓN 4. Estrategias

**OBJETIVO:** Aplicar las herramientas para afrontar el síndrome de burnout en el momento que se requiera en el entorno laboral

### SESIÓN 4

#### ACTIVIDAD 1 “RECOPIACIÓN”

**OBJETIVOS:** Recordar lo visto la sesión pasada

**Materiales:** Espacio amplio, Sillas

**Tiempo:** 5-10 minutos

**Desarrollo:** El facilitador pedirá a los participantes que tomen sus sillas y se acomoden en círculo, ya que recuerden los temas vistos de la sesión anterior, el facilitador dirá las siguientes instrucciones, “Entre ustedes se harán una preguntas con respecto a lo visto en la sesión anterior, yo les indicaré quién la formulará, y ustedes elegirán a otro compañero para que la responda. La persona tendrá 5 segundos para responder, si no quedará descalificada y se sale de la actividad, pero si logra responder esa misma persona deberá formular otra pregunta y señalar al compañero que quiere que la responda y así sucesivamente”.

Para finalizar el facilitador expresará lo siguiente: “Espero hayan traído la hoja que se les dijo ayer ya que la utilizaremos para la última actividad de hoy”

**SESIÓN 4**  
**Actividad 2 “Relajación progresiva muscular”**

**Objetivos:** Brindar una herramienta práctica para efectuar en cualquier momento y lugar de acuerdo a las necesidades de la persona y así mismo logre identificar

**Materiales:** Sillas, salón, música relajante y ropa cómoda

**Tiempo:** 20 minutos

**Desarrollo:** El facilitador pedirá a los participantes sentarse de tal manera que estén cómodos para poder desarrollar la actividad, posteriormente el facilitador dirá las instrucciones:

“ Cerrarán los ojos y el facilitador pedirá que respiren profundamente, retengan y suelten el aire tres veces seguidas, y conforme vaya avanzando pedirá tensar y relajar cada una de las partes de su cuerpo comenzado de abajo hacia arriba (pies a cabeza), finalmente una última respiración y el facilitador pedirá a los participantes que abran los ojos poco a poco cuando estén listos, una vez que todos tengan los ojos abiertos el facilitador pedirá de manera breve que dos participantes expresen como se sintieron después de la actividad.

**SESIÓN 4**  
**Actividad 3 “Respiración”**

**Objetivos:** Canalizar estrés de manera óptima por medio de la respiración

**Materiales:** Lugar amplio, sillas, hojas de papel, plumas y música

**Tiempo:** 15 minutos

**Desarrollo:** El facilitador solicitará a todos que se reúnan en círculo con sus sillas y se coloquen en una posición cómoda, una vez cómodos se les entregará un papel y pluma que deberán colocar en el piso para realizar la actividad y dará las instrucciones:

“deberán de cerrar los ojos y comenzar a respirar de manera cómo normalmente lo hacen durante un minuto y contar el total de las respiraciones que lograron hacer, una vez terminado el tiempo abrirán los ojos cuando se les indique, una vez abiertos los ojos deberán anotar en el papelito que se les dio el total de respiraciones hechas”, luego volverán a cerrar los ojos pero se les indicará que deben realizar la respiración de manera lenta e igualmente van a contar las respiraciones, terminando el minuto abrirán los ojos y anotarán el total de respiraciones, al final el facilitador les dirá a los participantes: “ reúnanse en círculo de nuevo y de manera voluntaria 3 personas comenten que notaron entre una respiración y otra” una vez que los participantes hayan terminado el facilitador explicará la importancia que tiene la respiración lenta para reducir la tensión laboral y se procederá a pasar a la siguiente actividad.

<p style="text-align: center;"><b>SESIÓN 4</b> <b>Actividad 4 “Ordena tu estrés”</b></p>
--

**Objetivos:** Identificar la importancia que tienen las situaciones estresantes en su vida y lograr modificar lo que genera estrés

**Materiales:** 1 hoja de papel y 1 pluma por participante

**Tiempo:** 15 minutos

**Desarrollo:** El facilitador entregará una hoja de papel y pluma por participante y explicará las instrucciones “primero deberán escribir las situaciones causantes de más estrés o angustia de manera breve valorándolas de 1 al 100 y preparar pensamientos que ayuden a contrarrestar las posibles ideas negativas que pudieran aparecer, posteriormente van a cerrar los ojos e intentar visualizar la situaciones que les genere



estrés de menos a más y durante la visión de estas imágenes aplicar la técnica de relajación explicada anteriormente y evocar los pensamientos que ya habían escrito”

Al finalizar el facilitador exhortará a los participantes: “Esta actividad espero logren realizarla cuando les suceda una situación que consideren estresante ya que es de ayuda para identificar y lograr modificar lo que estamos haciendo que nos genere estrés, ahora quiero que de manera voluntaria dos de ustedes nos comenten como se sintieron y si lograron relajarse para afrontar la problemática, recuerden que deben de conservar esta hoja para la actividad que sigue”.

<p style="text-align: center;"><b>SESIÓN 4</b> <b>Actividad 5 “Pasiva, agresiva y asertiva”</b></p>
---

**Objetivos:** Identificar los tipos de comunicación que cada participante muestra ante determinada situación y enfatizar la escucha asertiva para afrontar situaciones que generan conflicto.

**Materiales:** Salón amplio, 1 pluma y 1 hoja de papel por participante

**Tiempo:** 20 minutos

**Desarrollo:** El facilitador solicitará al grupo que se sienten en círculo y expresará: “vamos a hablar de la importancia de la comunicación en el ámbito laboral y los tipos de comunicación”. Una vez terminada la explicación el facilitador indicará a los participantes que deben enumerarse del 1 al 2, los número 1 van a cerrar los ojos y los número 2 tendrán los ojos abiertos y se les entregará una hoja y una pluma, ambos van escuchar atentamente y tratar de visualizar la situación que a continuación les voy a decir:

## EJEMPLO:

*“ Es un día más de trabajo, específicamente ese día hay evento, una boda, lo que indica que se espera un largo día lleno de trabajo, estás atendiendo la recepción tranquilamente, hay reservaciones por atender, estás con otro compañero pero él está atendiendo por teléfono, así que parece que te tocará atender a ti solo, de repente, ves que van llegando varios invitados, los atiendes de manera amable, les tomas sus datos y les das la llave de su habitación, se van satisfechos y tranquilos.*

*La presión aumenta cuando de repente a lo lejos ves que llegan varios carros, otros 20 invitados aproximadamente, se acercan a la recepción, los atiendes, les pides amablemente que se formen para que sea más fácil atenderlos, al tomar los datos de los primeros invitados checas en la computadora y ¡Oh, sorpresa! No aparecen sus nombres, le dices a ellos y te dicen que cheques otra vez, pero no, no aparecen los nombres, por lo que se encuentran molestos... Luego tu volteas a ver a los demás invitados que llevan casi media hora esperando debido al retraso con los primeros invitados y se ven molestos, uno de ellos te dice “ que pésimo servicio”, “exijo que me atiendan rápido”, “Son muy lentos aquí”, etc.”. Por lo que los invitados esperan que hagas algo para solucionar las cosas... “*

“Cuando estén listos deberán abrir los ojos, ahora ya que escucharon la situación quiero que todos se paren y muevan sus sillas de tal manera que el salón que despejado. Después solo los número 1 deberán pensar cómo reaccionarían ante esa situación teniendo una comunicación pasiva. Una vez que hayan pensado cómo reaccionarían van a moverse alrededor del salón representando ese tipo de

comunicación, utilizando exclusivamente el lenguaje corporal, mientras que los número 2 observaran atentamente a sus compañeros número 1.

Una vez terminado esta parte, el facilitador indicará “Se acabó el tiempo, se van sentar únicamente los número 2 y deben anotar que observaron de sus compañeros de manera breve”. Se repetirá el mismo procedimiento con el tipo de comunicación agresiva y asertiva.

Para finalizar el facilitador dirá: “Ya que la mitad del grupo pudo expresarse mediante el lenguaje corporal y el resto observó y anotó, quiero que dos de ustedes me digan que notaron de sus compañeros y otros dos voluntarios que me describan como fue expresarse solo con lenguaje corporal lo más breve posible”. Y destacará lo siguiente: “Es importante conocer la manera en que nos relacionamos y se relacionan los demás ya que muchas veces los problemas y la presión que se puede generar radica en la mala comunicación”. Se pasará a la siguiente actividad.

<p style="text-align: center;"><b>SESIÓN 4</b> <b>Actividad 6 “La asertividad”</b></p>
--

**Objetivos:** Utilizar estrategias asertivas para la solución de conflictos

**Materiales:** 1 pluma y 1 hoja de papel por participante

**Tiempo:** 15 minutos

**Desarrollo:** El facilitador entregará el material e introducirá la actividad explicando lo siguiente: “Resulta importante tener un buen manejo de la asertividad para afrontar los problemas, la mejor manera de ser asertivo es no agredir ni someterse a la voluntad de otras personas, sino expresar sus convicciones y defender sus derechos sin ofender, un ejemplo sería: “ Estás en el restaurante, hay dos personas en una mesa esperando a

que alguien los atienda, enseguida vas tú, les tomas su orden, vas a entregar la comanda y entregas de inmediato lo que ambos ordenaron, cuando una de las dos personas comienza a alterarse y te dice “Que te pasa, esto no fue lo que yo ordené, que pésimo servicio”, entonces tu:

- A) No le dices nada, te retiras dejando al cliente molesto y hablando solo.
- B) Comienzas a pelear y le dices que eso fue lo que ordenó, que le haga como quiera pero que esa es su comida.
- C) Le comentas que la comida que entregó es la que ordenó pero que vas a rectificar lo anotado en la comanda y en caso de estar erróneo le podrán cambiar la comida y obsequiarle la comida que ordenó totalmente gratis por los inconvenientes presentados.

De las opciones que se mencionaron la opción “C” cumple con la explicación de asertividad ya que expresa la inconformidad sin agredir a la otra persona, ya que tienen sus hojas, de manera individual deben anotar 3 situaciones en las cuales en su jornada laboral les ha provocado problemas con sus compañeros y como han reaccionado ante la situación, recuerden que la información que compartan será confidencial por lo que sus hojas no tienen que llevar su nombre. Después de anotarlas, van a formar equipos de 5 integrantes en el cual van a comentar de manera voluntaria lo que anotaron y por equipo van a decidir qué situación compartirán o si armaran una situación nueva tomando en cuenta lo comentado por todos para compartir con el resto de los equipos en el que deberán decir la situación, la manera asertiva de reaccionar ante esa

situación y qué le dirían a la otra persona con la que tienen el conflicto. Una vez que tengan su situación, por equipo deberán seleccionar dos representantes que comenten lo que se les pidió, pasará el equipo 1, luego el 2 y al finalizar el 3.

Para finalizar la actividad el facilitador dirá: “Entre todos pudimos observar la manera asertiva de responder, muchas veces la manera en que nos comunicamos puede no ser la adecuada para la otra persona y generar a su vez conflictos que afecta el entorno laboral”. Se procederá a pasar a la siguiente actividad.

<p style="text-align: center;"><b>SESIÓN 4</b> <b>Actividad 7 “Cuestionario final”</b></p>
--

**Objetivos:** Conocer si los participantes lograron aprender lo visto en el taller

**Materiales:** Cuestionarios, 1 pluma por participante

**Tiempo:** 10 minutos

**Desarrollo:** El facilitador indicará a los participantes: “Les voy a repartir un cuestionario en el cual deben contestar de acuerdo a lo que ya hemos visto durante el taller, recuerden no dejar ninguna pregunta sin contestar, si tienen dudas respecto a alguna pregunta pueden en decirme”. Una vez terminando todos los participantes de responder. Se pasará a la siguiente a la actividad.

**SESIÓN 4**  
**Actividad 8 ¿Qué te pareció? ¿Qué aprendiste?**

**Objetivos:** Conocer que se llevan de la cuarta sesión, que les pareció, y las opiniones que tienen respecto al primer día.

**Materiales:** Espacio grande

**Tiempo:** 10 minutos

**Desarrollo:** El facilitador expresará a los participantes: “Gracias por haber participado en este taller, espero hayan aprendido y logren aplicar las herramientas que les dí, para finalizar quiero que así como están sentados en círculo de manera individual me digan en una frase que les pareció haber participado en este taller empezando de izquierda a derecha con la persona que indique”.

## CARTA DESCRIPTIVA

### TALLER “Más interés, menos estrés, libérate de él” SESIÓN 4. Estrategias

**OBJETIVO DE LA SESIÓN:** Aplicar las herramientas para afrontar el síndrome de burnout en el momento que se requiera en el entorno laboral

**OBJETIVO DEL FACILITADOR:** Brindar herramientas necesarias para que los participantes logren afrontar de manera adecuada situaciones de su entorno laboral en las que lo requiera

ACTIVIDADES	OBJETIVO ESPECÍFICO	TÉCNICA	DURACIÓN	MATERIAL
“Recopilación”	Recordar lo visto la sesión pasada	Participación grupal	10 minutos	Espacio amplio, sillas
“Relajación progresiva muscular”	Brindar una herramienta práctica para efectuar en cualquier momento y lugar de acuerdo a las necesidades de la persona y así mismo logre identificar	Modelado de técnica de relajación “Relajación progresiva muscular”, participación voluntaria individual	20 minutos	Sillas, salón, música relajante y ropa cómoda
“Respiración”	Canalizar estrés de manera óptima por medio de la respiración	Modelado de técnica de relajación “Respiración”, participación voluntaria individual	15 minutos	Lugar amplio, sillas, hojas de papel, plumas y música
“Ordena tu estrés”	Identificar la importancia que tienen las situaciones estresantes en su vida y lograr modificar lo que genera estrés	Técnica para “Identificar principales situaciones estresantes”, Participación individual	15 minutos	hojas de papel y plumas
Pasiva, agresiva y asertiva”	Identificar los tipos de comunicación que cada participante muestra ante determinada situación y enfatizar la escucha asertiva para afrontar situaciones que generan conflicto.	Técnica “reconocimiento de tipos de comunicación”, Participación por equipos, participación individual voluntaria	20 minutos	Salón amplio, 1 plumas y 1 hoja de papel por participante
“La asertividad”	Utilizar estrategias asertivas para la solución de conflictos	Técnica “Asertividad”, participación por equipos, participación de manera voluntaria	15 minutos	1 pluma y 1 hojas de papel por participante
Cuestionario final	Conocer si los participantes lograron aprender lo visto en el taller	Cuestionario	10 minutos	Cuestionarios impresos, 1 pluma por participante
¿Qué te pareció? ¿Qué aprendiste?	Conocer que se llevan de la cuarta sesión, que les pareció, y las opiniones que tienen respecto al primer día.	Participación y reflexión de la sesión de manera individual	10 minutos	Espacio grande

Fuente: Elaboración propia

Tiempo total de la sesión: 115 minutos

## Anexo 2 Cuestionario Maslach

Departamento: \_\_\_\_\_

Edad \_\_\_\_\_

Años de antigüedad \_\_\_\_\_

Sexo: F M

*A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él deberá subrayar o rodear la respuesta que considere correcta. 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.**

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

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

### **Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo**

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

### **Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado**

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

### **Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.**

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

### **Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.**

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

### **Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales.**

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

### **Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.**

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

### **Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.**

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

### **Siento que mi trabajo me está desgastando.**

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

### **Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.**

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

### **Siento que me he hecho más duro con la gente.**

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

### **Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.**



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

**Siento que me he hecho más duro con la gente.**

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

**Me siento muy enérgico en mi trabajo.**

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

**Me siento frustrado por el trabajo**

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

**Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.**

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

**Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.**

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

**Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.**

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

**Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.**

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

**Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.**

**Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.**

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

**Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades**

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

**Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.**

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

**Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.**

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

### Anexo 3 Carta de consentimiento informado Maslach



#### CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Acapulco, Gro a 17 de Abril 2018

Usted ha sido invitado (a) a ser participe de un estudio que se lleva a cabo en el puerto de Acapulco. El objetivo es **investigar y Conocer si los trabajadores del hotel Banyan Tree Cabo Marques tienen síndrome de burnout.**

Para este estudio usted deberá contestar el **Inventario de Maslach** mismo que se aplica en un máximo de 10 minutos

Es importante que usted este enterado que su anonimato está garantizado. Toda la información brindada por usted se mantendrá en total confidencialidad, ya que su nombre no aparecerá en ningún documento. Los datos obtenidos serán utilizados exclusivamente para fines de investigación

Nombre y firma del representante legal

## Anexo 4 Formato valoración interjueces

**Objetivo:** Evaluar la calidad de vida laboral en trabajadores  
**Población:** Trabajadores del área de hotelería  
**Definición:** La calidad de vida en el trabajo es definida como la satisfacción o insatisfacción que le genera a cada individuo las actividades que desempeña durante su jornada laboral en el cual las organizaciones juegan un papel importante. (Correa, Cirenía, 2013)

**Instrucciones:**

- De acuerdo a la definición mencionada en el recuadro y tomando en cuenta la experiencia profesional deberá evaluar del 1 al 10 las siguientes preguntas.
- Los valores asignados del 1 al 10 donde el valor 1 significa que el Ítem es poco pertinente o está mal planteado y 10 que el Ítem es muy pertinente para el estudio y está bien planteada.
- En la columna de observaciones, indique si el ítem puede mejorar o si este se debe de eliminar y porque.

ITEMS	CALIFICACIÓN 0- 10	OBSERVACIONES
1.En relación con la duración de mi jornada de trabajo me encuentro:		
2. En cuanto a la cantidad de trabajo que realizo mi grado de satisfacción es:		
3. Grado de satisfacción con respecto al salario que tengo		
4.Respecto a las Oportunidades de actualización que brinda la Institución		
5. Grado de satisfacción al realizar todas las tareas asignadas.		
6. Respecto al trato de superiores		
7. Respecto al reconocimiento recibido de otras personas por el trabajo realizado		
8. Mi grado de satisfacción ante mi desempeño como profesional en este trabajo		
9. La necesidad de llevar trabajo a casa se presenta		
10. Considero que mi salario es suficiente para satisfacer mis necesidades básicas		
11. Considero que recibo en cantidad suficiente los insumos necesarios para la realización de mis actividades laborales		
12. ¿Qué tanto percibo que mi trabajo es útil para otras personas?		
13. Me siento motivado para estar muy activo en mi trabajo		
14. Disfruto usando mis habilidades y destrezas en las actividades laborales diarias.		
15. Cuando surgen conflictos en mi trabajo, estos son resueltos por medio del diálogo.		
16. Cuando se presentan problemas en el trabajo, recibo muestras de solidaridad por parte de mis compañeros.		
17. Busco los mecanismos para quitar los obstáculos que identifico para lograr mis objetivos y metas de trabajo.		
18. Mi jefe inmediato muestra interés por los trabajadores.		
19. Cuento con el reconocimiento de mi jefe inmediato por el esfuerzo de hacer bien mi trabajo		

20. Cuento con el apoyo de mi jefe para resolver problemas y simplificar la realización de mis tareas		
21. Mi jefe inmediato se interesa por conocer y resolver los problemas de mi área laboral.		
22. Mi jefe inmediato se interesa por la satisfacción de mis necesidades.		
23. Existe buena disposición de mi parte para el desempeño de actividades laborales y resolución de problemas		
24. Cuando tengo problemas extra laborales que afectan mi trabajo, mi jefe está en disposición de apoyar		
25. En la Institución se reconocen los esfuerzos de eficiencia y preparación con oportunidades		
26. Considero que tengo libertad para expresar mis opiniones en cuanto al trabajo sin temor a represalias de mis jefes		
27. Mi trabajo me permite cumplir con las actividades que planeo para cuando estoy fuera del horario de trabajo.		
28. Mis actividades laborales me permiten participar del cuidado de mi familia (hijos, padres, hermanos y/u otros.		
29. En mi trabajo se me realizan exámenes de salud periódicos (por parte de la institución)		
30. Los ascensos en el trabajo se dan con base en la hoja de vida y no por influencia		
31. Tengo la posibilidad de mejorar mi nivel de vida con base en mi trabajo en esta institución.		
32. Considero que el puesto de trabajo que tengo asignado va de acuerdo con mi preparación académica y/o capacitación		
33. Considero que el logro de satisfactores personales que he alcanzado se deben a mi trabajo		
34. Mis potencialidades mejoran por estar en este trabajo.		
35. Considero que el trabajo me ha permitido brindar el cuidado necesario para conservar la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales.		
36. Grado de compromiso hacia mis objetivos laborales		

Nombre:

---

Firma:

---

## Anexo 5 Cuestionario calidad de vida laboral GOHISALO

Departamento: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_  
Antigüedad: \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** Este cuestionario contiene una serie de preguntas relacionadas con la calidad de vida laboral, lea cuidadosamente cada uno de los reactivos, deberá elegir la respuesta que esté más acorde con las últimas DOS SEMANAS en su trabajo. *Recuerde que no hay respuestas correctas ni incorrectas.*

### .Ejemplo:

1. Se distrae con facilidad, no lograr prestar atención  
a) Nada      b) Poco      c) Bastante      d) Totalmente
2. Tiene dificultades para relacionarse con las demás personas  
a) Nada      b) Poco      c) Bastante      d) Totalmente

### Continuar el cuestionario hasta que se le indique.

1. En cuanto a la cantidad de trabajo que realizo mi grado de satisfacción es:  
a) Nada      b) Poco      c) Bastante      d) Totalmente
2. Grado de satisfacción con respecto al salario que tengo:  
a) Nada      b) Poco      c) Bastante      d) Totalmente
3. Considero que mi salario es suficiente de acuerdo a las actividades que realizo  
a) Nada      B) Poco      c) Bastante      d) Totalmente
4. ¿Qué tanto percibo que mi trabajo es útil para otras personas?  
a) Nada      B) Poco      c) Bastante      d) Totalmente
5. Me siento motivado para estar muy activo en mi trabajo.  
a) Nunca      B) Pocas veces      c) Casi siempre      d) Siempre
6. Disfruto usando mis habilidades y destrezas en las actividades laborales diarias.  
a) Nada      B) Poco      c) Bastante  
d) Totalmente
7. Cuando surgen conflictos derivados de la mala comunicación en mi trabajo, estos son resueltos por medio del diálogo.  
a) Nunca      B) Pocas veces      c) Casi siempre      d) Siempre
8. Cuando se presentan problemas en el trabajo, recibo muestras de solidaridad por parte de mis compañeros.  
a) Nunca      B) Pocas veces      c) Casi siempre      d) Siempre
9. Mi jefe inmediato muestra interés por los trabajadores.  
a) Nunca      B) Pocas veces      c) Casi siempre      d) Siempre
10. Cuento con el reconocimiento de mi jefe inmediato por el esfuerzo de hacer bien mi trabajo.  
a) Nunca      B) Pocas veces      c) Casi siempre      d) Siempre
- 11.. Existe buena disposición de mi parte para el desempeño de actividades laborales y resolución de problemas  
a) Nunca      B) Pocas veces      c) Casi siempre      d) Siempre
12. Cuando tengo problemas extra laborales que afectan mi trabajo, mi jefe está en disposición de apoyar  
a) Nunca      B) Pocas veces      c) Casi siempre      d) Siempre

13. En la empresa se reconocen los esfuerzos de eficiencia y preparación con oportunidades  
a) Nunca    B) Pocas veces    c) Casi siempre    d) Siempre
14. Considero que tengo libertad para expresar mis opiniones en cuanto al trabajo sin temor a represalias de mis jefes.  
a) Nunca    B) Pocas veces    c) Casi siempre    d) Siempre
15. Mis actividades laborales me permiten participar del cuidado de mi familia (hijos, padres, hermanos y/u otros)  
a) Nunca    B) Pocas veces    c) Casi siempre    d) Siempre
16. En mi trabajo se me realizan exámenes de salud periódicos (por parte de la empresa)  
a) Nunca    B) Pocas veces    c) Casi siempre    d) Siempre
17. Los ascensos en el trabajo se dan con base en las aptitudes y/o capacidades y no por influencia.  
a) Nunca    B) Pocas veces    c) Casi siempre    d) Siempre
18. Tengo la posibilidad de mejorar mi nivel de vida con base en mi trabajo en esta institución.  
a) Nunca    B) Pocas veces    c) Casi siempre    d) Siempre
19. Considero que el puesto de trabajo que tengo asignado va de acuerdo con mi preparación académica y/o capacitación  
a) Nada    b) Poco    c) Bastante    d) Totalmente
20. El Grado de compromiso hacia mis objetivos laborales  
a) Nada    b) Poco    c) Bastante    d) Totalmente

## Anexo 6 Carta de consentimiento informado GOHISALO



### CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Acapulco, Gro a 01 de Noviembre 2018

Usted ha sido invitado (a) a ser participe de un estudio que se lleva a cabo en el puerto de Acapulco. El objetivo es **investigar y Conocer si los trabajadores del hotel Banyan Tree Cabo Marques tienen síndrome de burnout**

.Para este estudio usted deberá contestar el **Inventario de GOHISALO** mismo que se aplica en un máximo de 10 minutos

Es importante que usted este enterado que su anonimato está garantizado. Toda la información brindada por usted se mantendrá en total confidencialidad, ya que su nombre no aparecerá en ningún documento. Los datos obtenidos serán utilizados exclusivamente para fines de investigación

Nombre y firma del representante legal

## Anexo 7 Cuestionario de evaluación inicial

Departamento: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_  
Antigüedad: \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** Este cuestionario contiene una serie de preguntas relacionadas con burnout, lee cuidadosamente cada una de las preguntas y subraya la respuesta deberá que consideres correcta de acuerdo a los conocimientos previos sobre este tema. *Recuerde que no hay respuestas correctas ni incorrectas.*

1. **Mecanismo general con que el organismo se adapta a todos los cambios, influencias, exigencias y tensiones a que pueda estar expuesto**  
A) Estresores B) Sintomatología C) Burnout D) Estrés
  2. **Surge como respuesta cuando las exigencias sobrepasan la capacidad que tiene el individuo durante la jornada laboral.**  
A) Estresores B) Sintomatología C) Burnout D) Estrés
  3. **Menciona la diferencia entre estrés y burnout**  
A) Sobrecarga de exigencias B) Manera de responder a las exigencias  
C) Área del entorno del individuo que se ve afectada y nivel de tensión D) Adaptación
  4. **Característica de una persona que padece de burnout**  
A) Cansancio emocional y fatiga B) Amabilidad  
C) Tolerancia ante la frustración D) Falta de compromiso al trabajo
  5. **Menciona como respondiste ante una situación estresante en un trabajo en el que hayas laborado**  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
  6. **¿Qué haces/ aplicas cuando terminas estresado en un día de trabajo?**  
A) Nada B) Escuchar música C) Estrategias de respiración y afrontamiento D) Ejercicio
  7. **De las opciones que se te presentan selecciona la que consideres sería una buena manera de responder a esta situación “Usted se sienta en un restaurante a cenar, cuando el camarero le trae lo que ha pedido, se da cuenta que la copa está sucia, con marcas de pintura de labios de otra persona. Usted podría:”**  
A) No decir nada y usar la copa sucia aunque a disgusto  
B) Armar un gran escándalo en el local y decir al camarero que nunca volverá a ir a ese establecimiento  
C) Llamar al camarero y pedirle amablemente que cambie la copa
  8. **¿Qué expectativas tienes respecto al taller?**  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
  9. **¿Qué esperas aprender del taller?**  
\_\_\_\_\_
-



## Anexo 8 Cuestionario de evaluación final

Departamento: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

Antigüedad: \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** Este cuestionario contiene una serie de preguntas relacionadas con lo visto en el taller, lee cuidadosamente cada una de las preguntas y subraya deberá responder de acuerdo a los conocimientos aprendidos sobre este tema. *Recuerde que no hay respuestas correctas ni incorrectas.*

1. **Mecanismo general con que el organismo se adapta a todos los cambios, influencias, exigencias y tensiones a que pueda estar expuesto**

B) Estresores B) Sintomatología C) Burnout D) Estrés

2. **Surge como respuesta cuando las exigencias sobrepasan la capacidad que tiene el individuo durante la jornada laboral.**

B) Estresores B) Sintomatología C) Burnout D) Estrés

3. **Menciona la diferencia entre estrés y burnout**

B) Sobrecarga de exigencias B) Manera de responder a las exigencias  
C) Área del entorno del individuo que se ve afectada y nivel de tensión D) Adaptación

4. **Característica de una persona que padece de burnout**

B) Cansancio emocional y fatiga B) Amabilidad  
C) Tolerancia ante la frustración D) Falta de compromiso al trabajo

5. **De acuerdo a lo aprendido, recuerda como respondiste una situación estresante en un trabajo en el que hayas laborado, ¿Modificarías tu respuesta?, Explica por qué.**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

6. **Respecto a lo aprendido en el taller, ¿Qué harías/aplicarías si te encontraras en una situación en el trabajo que te genere estrés?**

A) Nada B) Escuchar música C) Estrategias de respiración y afrontamiento D) Ejercicio

7. **De las opciones que se te presentan selecciona la que consideres sería una buena manera de responder a esta situación “Usted se sienta en un restaurante a cenar, cuando el camarero le trae lo que ha pedido, se da cuenta que la copa está sucia, con marcas de pintura de labios de otra persona. Usted podría:”**

A) No decir nada y usar la copa sucia aunque a disgusto  
B) Armar un gran escándalo en el local y decir al camarero que nunca volverá a ir a ese establecimiento  
C) Llamar al camarero y pedirle amablemente que cambie la copa

8. **¿Se cumplieron las expectativas que tenías respecto al taller?**

\_\_\_\_\_

9. **¿Lograste aprender lo que esperabas sobre el taller?**

\_\_\_\_\_

10. **¿Cómo evaluarías el trabajo del facilitador?**

Escala tipo Likert respuesta

1. Malo 2. Regular 3. Bueno 4. Excelente


## HOJA DE RESPUESTAS

### CUESTIONARIO EVALUACIÓN INICIAL Y FINAL

1	D)
2	C)
3	C)
4	A)
6	C)
7	C)

## Anexo 9 Diapositivas exposición sesión no. 2

# BURNOUT



Elaboró: Daniela Victoria Ramirez Bustamante


1

## ¿Qué es?

Síndrome de desgaste ocupacional o profesional

Padecimiento que se produce como respuesta a presiones prolongadas

Persona sufre ante factores estresantes emocionales e interpersonales relacionados con el trabajo




2




- Se conceptualizó el síndrome como el desgaste profesional de las personas que trabajan en diversos sectores de servicios humanos,
- Se empezó a utilizar a partir de 1977, tras la exposición de Maslach ante una convención de la Asociación Americana de Psicólogos,

AMERICAN PSYCHOLOGICAL ASSOCIATION



contacto directo con los usuarios, especialmente personal sanitario y profesores


3



El término Burnout fue utilizado por primera vez por Freudenberg (1974), para referirse a "cansancio físico y emocional que afectaba a los voluntarios de una clínica de desintoxicación".

4

## Relación y diferencia entre estrés y Burnout




- Las altas exigencias y no saber cómo responder se genera un desgaste emocional lo cual llega a repercutir de manera negativa en la persona.

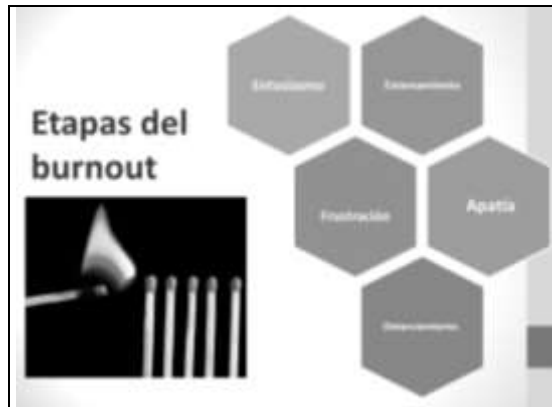
5

## Diferencia

El síndrome sería la respuesta extrema al estrés crónico originado en el contexto laboral tendría repercusiones de índole individual, pero también afectaría a aspectos organizacionales y sociales.



6



7



8

### ÁREAS AFECTADAS EN EL BURNOUT

Área afectada	Síntomas	Consecuencias
Emocional	Exhaustión, irritabilidad, ansiedad, tristeza, pérdida de interés	Depresión, trastornos de ansiedad
Cognitivo	Dificultad para concentrarse, olvidos, disminución de la productividad	Errores en el trabajo, disminución de la calidad del servicio
Comportamental	Aislamiento social, falta de motivación, aumento del absentismo	Reducción de la productividad, aumento de los costos operativos
Físico	Dormir mal, pérdida de peso o ganancia de peso, dolores musculares	Enfermedades crónicas, disminución de la capacidad de trabajo
Relacional	Dificultad para mantener relaciones personales y laborales	Conflictos familiares y laborales, aislamiento
Profesional	Disminución de la productividad, falta de compromiso	Rotación de personal, aumento de los costos de reclutamiento
Salud	Problemas de salud física y mental	Tratamiento médico, pérdida de días de trabajo
Calidad de vida	Disminución de la satisfacción vital	Problemas de salud mental, depresión
Organización	Disminución de la productividad, aumento de los errores	Problemas de calidad del servicio, pérdida de clientes
Equipo	Disminución de la productividad, aumento de los errores	Problemas de calidad del servicio, pérdida de clientes
Clientes	Disminución de la satisfacción del cliente	Pérdida de clientes, disminución de la rentabilidad
Reputación	Disminución de la reputación de la organización	Pérdida de clientes, disminución de la rentabilidad
Financiera	Disminución de la rentabilidad	Pérdida de clientes, disminución de la rentabilidad
Operativa	Disminución de la productividad, aumento de los errores	Problemas de calidad del servicio, pérdida de clientes
Logística	Disminución de la productividad, aumento de los errores	Problemas de calidad del servicio, pérdida de clientes
Marketing	Disminución de la productividad, aumento de los errores	Problemas de calidad del servicio, pérdida de clientes
Recursos Humanos	Disminución de la productividad, aumento de los errores	Problemas de calidad del servicio, pérdida de clientes
Tecnología	Disminución de la productividad, aumento de los errores	Problemas de calidad del servicio, pérdida de clientes
Seguridad	Disminución de la productividad, aumento de los errores	Problemas de calidad del servicio, pérdida de clientes
Legal	Disminución de la productividad, aumento de los errores	Problemas de calidad del servicio, pérdida de clientes
Compliance	Disminución de la productividad, aumento de los errores	Problemas de calidad del servicio, pérdida de clientes
Financiera	Disminución de la productividad, aumento de los errores	Problemas de calidad del servicio, pérdida de clientes
Operativa	Disminución de la productividad, aumento de los errores	Problemas de calidad del servicio, pérdida de clientes
Logística	Disminución de la productividad, aumento de los errores	Problemas de calidad del servicio, pérdida de clientes
Marketing	Disminución de la productividad, aumento de los errores	Problemas de calidad del servicio, pérdida de clientes
Recursos Humanos	Disminución de la productividad, aumento de los errores	Problemas de calidad del servicio, pérdida de clientes
Tecnología	Disminución de la productividad, aumento de los errores	Problemas de calidad del servicio, pérdida de clientes
Seguridad	Disminución de la productividad, aumento de los errores	Problemas de calidad del servicio, pérdida de clientes
Legal	Disminución de la productividad, aumento de los errores	Problemas de calidad del servicio, pérdida de clientes
Compliance	Disminución de la productividad, aumento de los errores	Problemas de calidad del servicio, pérdida de clientes

9

## REFERENCIAS

- Alpi, V., Quiceno, S., & Romero, F. (2017). Calidad de vida relacionada con la salud, percepción de enfermedad. *Acta Colombiana de Psicología*, 20(1), 49-59.
- Álvarez. ( 2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Exito empresarial*, 160, 1.
- Andueza Legarra, I. (2014). Estrés laboral y burnout (Tesis de licenciatura) Universidad Pública de Navarra. 1-4.
- Apiquian Guitart , A. (2016). El síndrome del burnout en las empresas. *Alternativas cubanas en Psicología*, 4(10), 14-22.
- Bados, A., & García Grau , E. (2010). La técnica de la reestructuración cognitiva (Tesis de Licenciatura) Universidad de Barcelona. 18-26.
- Barcelata Eguiarte, B. (2014). Estrés y adolescencia. *Estrés y salud*, 15(2), 6.
- Beltrán, A., Pando, C., & Salazar, M. (2016). Confiabilidad y validación de la escala Maslach Burnout Inventory (Hss) en trabajadores. *Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, 32(2), 218-227.
- Calero Elvira, A., Froján Parga, M., & Montaña Fidalgo, M. (2011). Investigación de resultados y de procesos sobre la técnica de reestructuración cognitiva. *Apuntes de Psicología*, 29(3), 359-377.
- Castillo, Á. (2015). Estrategias de mejoramiento de la calidad de vida. *Acta Colombiana de Psicología*, 9(12), 44-52. Obtenido de Calidad de vida y salud.
- Constant Millán de Lange, A., & D'Aubeterre López, M. (2012). Propiedades psicométricas del Maslach Burnout Inventory-GS en una muestra multiocupacional venezolana. *Revista psicológica de Lima*, 30(1), 14-26.
- Correa, D. A., Yeda Cirera, O., & Giuliani, A. C. (2013). Vida con calidad y calidad de vida en el trabajo. *Revista Invenio*, 16(30), 145-163.
- Díaz Bambula, F., & Gómez Ramírez, I. (2016). La investigación sobre el síndrome de burnout en latinoamérica entre 2000 y el 2010. *Revista Psicología desde el Caribe*, 33(1).
- Escudero, J., & Delfín, L. A. (2016). Diagnóstico del grado de síndrome de quemado por el trabajo (burnout) en el personal docente del Instituto Tecnológico Superior de Xalapa Enriquez, Veracruz.
- González Ramírez, M. T., & Landero Hernández , R. (2013). Terapia asistida con animales como apoyo en la reestructuración cognitiva. *Revista de Psicología Universidad de Antioquia*, 5(1), 1-5.

- Granados Pedroza, I. (2011). Calidad de vida laboral: Historia, dimensiones y beneficios. *Revista IIPsi*, 14(2), 271 - 276.
- Guzmán Hernández, L., Benjet, C., Andar, M., Bermúdez, G., & Bernal Gil, F. (2010). tratamiento de reestructuración cognitiva del Instituto nacional de psiquiatría. *Salud mental*, 40(3), 3.
- Ibáñez Reyes, E. J., Onofre Pérez, G., & Vargas Flores, J. (2012). Terapia racional emotiva: una revisión actualizada de la investigación. *Revista Psicología de Iztacala*, 15(4), 1457-149.
- Juarez, A., Idrovo, Á., Camacho, A., & Placencia, O. (2016). Síndrome de burnout en población mexicana: Una revisión sistemática. *Salud Mental*, 37(2), 159-176.
- Martínez Pérez, A. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Revista de comunicación Vivat Academia*, 34(112), 42-80.
- Mendoza, H. E., & Sandoval López, M. (2013). Estrategias de afrontamiento ante el estrés laboral en enfermeras. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 15(3), 161-166.
- Montoya Zuluaga, P., & Moreno Moreno, S. (2012). Relación entre síndrome de burnout, estrategias de afrontamiento y engagement. *Psicología desde el Caribe*, 29(1), 213-214.
- Olaya Arevalo, C. (2015). Síndrome De Burnout O Síndrome De Agotamiento Profesional (Sap) En El Trabajo De Los Docentes Distritales De La Localidad De Usme. *Salud Mental*, 63(4), 28.
- Orellana, A. F., Robles García, R., Morales Vigil, T., & Domínguez Correa, M. (2015). La terapia cognitivo conductual y los síntomas negativos. *Salud Mental*, 38(5), 374.
- Ortega, A., & Salanova, M. (2016). Evolución de los modelos de afrontamiento del estrés. *Agora de SALUD*, 3(8), 285-293.
- Palmer, S., Gyllensten, K., & Kristina Gyllensten. (2012). Comportamiento cognitivo, comportamiento racional emotivo o el entrenamiento multimodal para prevenir problemas de salud mental y mejorar el rendimiento y reducir el estrés relacionado con el trabajo. *Revista de terapia racional emotiva conductual*, 26(1), 38-52.
- Patlán Pérez, J. (2013). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Estudios Gerenciales*, 29(19), 445-455.
- Pérez Acosta, A. M., Rodríguez Sánchez, A., & Vargas Cortés, M. C. (2012). Albert Ellis Pionero de los modelos mediacionales de intervención. *Psicología conductual*, 16(2), 334-338.
- Pérez, A. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Red de comunicación Vivat Academia*, 1(112), 3.
- Ramírez, J., & Rodríguez, J. C. (2012). El proceso en psicoterapia combinando dos modelos: centrado en soluciones y cognitivo conductual. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 15(2), 616.

- Solis, D. R. (2016). Reestructuración cognitiva y control de ira. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 13(2), 11.
- Tamez, I., & Cruz, J. (2017). Integración del modelo cognitivo conductual y terapia centrada en soluciones en un caso de falta de asertividad y baja autoestima. *Revista Electrónica de Iztacala*, 20(1), 3.
- Tejero González, C. M. (2015). Medición y prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en la dirección escolar. *Revista dialnet*, 15(2), 361-383.
- Urzúa Martínez, A., & Caqueo Urizar, A. (2012). Calidad de vida: Una revisión teórica del concepto. *Revista Terapia Psicológica*, 30(1), 61-71.
- Valle Amarís, M., Madariaga Orozco, C., & Macías Amarís, M. (2013). Estrategias de afrontamiento individual y familiar frente a situaciones de estrés psicológico. *Psicología desde el Caribe*, 30(1), 123.
- Vazquez Valverde, C., & Crespo López, M. (2016). Modelo Psicologico de estrés. En *Estrategias de afrontamiento* (págs. 425-431).
- Vega Rodriguez, F. (2011). Adición al trabajo como un factor generador de síndrome del burnout en trabajadores del Distrito Federal. *Revista Psicología desde el caribe*, 33(1), 5-8.
- Zapata Albán, M., David Diana, L., Espinal Francy, L., Marín Karen, J., & Rodríguez Ingrid, J. (2017). Calidad de vida en el trabajo en funcionarios del área de Seguridad y Vigilancia de una universidad del suroccidente colombiano. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 63(248).