



**UNIVERSIDAD
DE
SOTAVENTO, A. C.**



ESTUDIOS INCORPORADOS A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

SÍNDROME DE BURNOUT ANTE LA PRESENCIA DE FACTORES DE RIESGO
PSICOSOCIALES EN EL HOTEL HOLIDAY INN

TESIS PROFESIONAL

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

PRESENTA:
MARTHA ELENA AQUINO SANTOS

ASESOR DE TESIS:
LIC. OMAR CASTILLEJOS ZÁRATE

COATZACOALCOS, VERACRUZ.

ENERO 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.

Introducción

En el siguiente proyecto de investigación se hace mención sobre un problema de salud actual que abarca a los trabajadores de cualquier organización y en cualquier área de trabajo de éstas, el cual afecta no solo al colaborador sino también a la empresa, este problema de salud es el Síndrome de Burnout, que ha ido en aumento a lo largo de estos últimos años.

En un inicio el trabajador no se da cuenta del estrés que presenta, pero al notarlo, este estrés le ocasiona ansiedad y muchos no logran controlarlo, por lo que les ocasiona problemas somáticos, ansiedad, problemas de insomnio, conflictos interpersonales entre muchos otros síntomas, llevando al trabajador a padecer el Síndrome de Burnout.

Por lo que se busca, con este proyecto, describir este Síndrome en el área laboral y dentro de este trabajo se desarrollan los siguientes capítulos.

El capítulo 1 corresponde al planteamiento del problema en el cual se menciona el objetivo general, con el que se busca saber el impacto del Síndrome de Burnout en los trabajadores, además de describir el comportamiento de éstos con el síndrome, así como evaluar el desempeño de los mismo y comprobar la relación que existe entre el Síndrome con la disminución en la productividad, también dentro de este capítulo se encuentran los objetivos específicos, así como las preguntas de investigación, la hipótesis, la justificación en la cual se da respuesta al motivo por el que se realizó dicha investigación en el sector de Hotelería.

El capítulo 2 hace referencia al marco teórico en el cual se menciona la definición de trastorno, así como la diferencia entre el Síndrome de Burnout y el estrés, presentando también una tabla con las diferencias entre ambos, también se mencionan los síntomas que presentan los trabajadores como las consecuencias en los mismos y en la empresa, y los trastornos que puede ocasionar dicho Síndrome en los empleados. De igual manera se mencionan los autores que definieron este síndrome, así como, algunos de sus modelos en donde hablan sobre dicho Síndrome y sus definiciones.

En el capítulo 3 se abarca la metodología, en la que se describe los datos de la empresa en la que se realizó la investigación, así como el nombre, la zona geográfica en la que se ubica, el total de personas que laboran en ella y la muestra que se seleccionó para realizar la investigación, de igual manera los métodos y técnicas que se utilizaron para llevarla a cabo.

Para concluir en el capítulo 4 se encuentra los resultados de las pruebas, donde se explica detalladamente los resultados tanto generales como individuales de las pruebas que se realizaron a los trabajadores de la empresa, así como también un análisis más detallado de los resultados, resumiendo los resultados de las gráficas que se presentan dentro de este proyecto de investigación, de igual manera se presenta la conclusión general de la investigación y la propuesta final tanto para el público en general como para la institución en la que se realizó la investigación y para otros profesionales de la salud.

Agradecimiento

A LA UNIVERSIDAD DE SOTAVENTO:

Agradezco a la institución universitaria por todas las facilidades que me brindaron en la realización de este proyecto, por toda la atención y orientación durante todo este proceso.

A MIS MAESTROS:

Gracias a todos y cada uno de mis maestros durante toda mi formación en esta carrera, por todos sus consejos, así como por todo su apoyo, paciencia y dedicación que mostraron por la enseñanza en esta carrera.

Dedicatoria

A MIS PADRES:

Les dedico este proyecto a mis padres, por su dedicación conmigo, para llevarlo a cabo, por sus consejos por la educación que me dieron para hacerme una persona de bien, por estar siempre a mi lado en cada paso que he dado.

A MI ESPOSO E HIJ@:

Quiero dedicar ese proyecto a mi esposo por todo el amor que me ha brindado, así como el amor hacia nuestro hij@ que fue una gran inspiración y me impulsaron siempre para terminar este gran proyecto y para realizar los proyectos que vienen.

A MIS HERMANOS:

Dedico también este proyecto a mis hermanos (Rubén, Roxana, Vicente) por su tiempo y apoyo que me brindaron en la realización de mi trabajo final de tesis, por no soltarme en ningún momento y guiarme en este camino.

Índice

Introducción.....	2
Agradecimiento	4
Dedicatoria.....	6
Capítulo 1. Planteamiento del problema	10
1.1. Objetivos	11
1.1.1. Objetivo General.	11
1.1.2. Objetivos Específicos.....	11
1.2. Preguntas de Investigación	11
1.3. Hipótesis	11
1.4. Justificación	12
1.5. Planteamiento del problema.....	14
Capítulo 2. Marco Teórico.....	17
2.1. ¿Qué es el Estrés Laboral?.....	18
2.2. ¿Cuáles son los síntomas del Estrés Laboral?	18
2.3. ¿Qué es el Síndrome de Burnout?.....	20
2.3.1. Modelos y representantes del Síndrome de Burnout.....	21
2.4. Fases del Síndrome de Burnout	26
2.5. Síntomas del Síndrome de Burnout	29
2.6. Causas del Síndrome de Burnout.....	31
2.7. Consecuencias del Burnout.....	32
2.8. Factores de riesgo psicosociales	35
Capítulo 3. Metodología	45
3.1. Institución	46
3.2. Zona Geográfica	46
3.3. Población	47
3.4. Muestra	47
3.5. Métodos de Investigación	47
3.6. Técnicas	48

Capítulo 4. Resultados.....	56
4.1. Resultados Específicos	57
4.1.1. Datos Sociodemográficos.....	57
4.1.2. Cuestionario SUSESO ISTAS 21 – Versión Breve – Superintendencia de Seguridad Social (Revisado 2013).....	62
4.1.3. Cuestionario de Salud General de Goldberg– GHQ 28 – David Goldberg (1972).	77
4.1.4. Maslach Burnout Inventory MBI (1981)–Christina Maslach–.	87
4.2. Análisis de Resultados	97
4.3. Conclusión	100
4.4. Propuesta.....	103
Referencias	106

Capítulo 1. Planteamiento del problema

1.1. Objetivos

1.1.1. Objetivo General.

Detectar la existencia del Síndrome de Burnout ante la presencia de factores de riesgo psicosociales en trabajadores del Hotel Holiday Inn, en Coatzacoalcos, por medio de la escala de Maslach Burnout Inventory (1981).

1.1.2. Objetivos Específicos.

- Identificar los factores de riesgo psicosocial presentes en el Hotel Holiday Inn.
- Describir los factores de riesgo psicosociales presentes en el Hotel Holiday Inn.
- Evaluar el nivel de Síndrome de Burnout que existe en el Hotel Holiday Inn, en Coatzacoalcos, por medio de la Escala de Maslach Burnout Inventory (1981).
- Identificar el nivel de salud general que presenta el personal del Hotel Holiday Inn, de acuerdo con el Cuestionario de Salud General de Goldberg (1972).

1.2. Preguntas de Investigación

- ¿Qué es el Síndrome de Burnout?
- ¿Cuáles son las características del Síndrome de Burnout?
- ¿Cómo se evalúa el Síndrome de Burnout?
- ¿Cuáles son los factores de riesgo psicosociales que se presentan en el Hotel Holiday Inn?

1.3. Hipótesis

El Síndrome de Burnout es más frecuente que se presente ante la presencia de los factores de riesgo psicosocial.

1.4. Justificación

La presente investigación se enfoca en estudiar, cómo impacta el Síndrome de Burnout ante la presencia de factores de riesgo psicosociales en el sector de hotelería, debido a que estos factores influyen en la aparición de dicho Síndrome en los trabajadores dentro de la empresa, afectando así el bienestar o la salud del colaborador y el óptimo desarrollo del trabajo, llegando así a tener un trato inadecuado tanto con los compañeros, jefes y/o clientes.

Sin embargo, uno de los aspectos olvidados en muchas evaluaciones son los factores psicosociales; ya que son métodos más laboriosos de utilizar y corregir, esto puede ser quizá la causa de que en muchas ocasiones se opte por no evaluar dichos factores.

Por su parte la hotelería es uno de los sectores que presentan un grado elevado de Burnout debido a las exigencias de los puestos de trabajo, el tipo y ritmo de tareas que realizan, y muchos de los trabajadores deben atender a los clientes cara a cara, situación que puede volverse estresante al tener contacto con clientes exigentes.

Es importante evaluar a los trabajadores para llevar un control del grado del Burnout que hay en la empresa, para poder así evitar afectaciones a nivel individual como organizacional y poder aplicar las medidas preventivas pertinentes.

Esta investigación permite establecer un acercamiento en el ambiente laboral del sector de hotelería, ya que no se toma mucho en cuenta este ámbito de trabajo ni se considera la gravedad de los problemas que se pueden presentar dentro de este sector.

Los mexicanos laboran 500 horas más por año que el promedio de los empleados de otras naciones. En 2008, estadísticas de la Asociación Mexicana de Estrés, Trauma y Desastre (Arreola, 2008)¹, el 54% de la población presentaba estrés, es decir 52 millones de

¹Arreola, J. J. (19 de Mayo de 2008). *El Universal*. Obtenido de El Universal: <https://archivo.eluniversal.com.mx/estados/68510.html>

personas y el 20% de los empleados en México que cuentan con seguro social presentan el Síndrome de Burnout. Fue más severa la situación en habitantes del Distrito Federal, donde uno de cada cuatro sufrió traumas psíquicos debido a los altos niveles de estrés negativo que vivían cotidianamente.

El Síndrome de Burnout ya es considerado un problema de salud pública en México. En 2014, el 40% de los trabajadores presentaron Burnout, además de que la cultura laboral del país no ayuda a que este Síndrome disminuya, existen cambios constantemente en ambientes de trabajo, ya que muchos optan por tener menos personal laborando, lo que lleva a que mientras menos personal se tenga más son las actividades que estos deben realizar, por lo que surge el estrés en los empleados y al estar en ese estrés constante se vuelve crónico, ocasionando que el trabajador padezca el Síndrome.

Estudios realizados por la Universidad Nacional Autónoma de México, UNAM, (Castillo, 2016)² con más de 500 profesionales, muestran que el 100% presentan estrés laboral y que el 60% ya presentan daños físicos relacionados con este Síndrome. Gracias a la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (EMEDO) se encontró que los profesionales que más padecen este Síndrome están entre las edades de 25 y 40 años.

En estos últimos años, se le ha prestado mayor atención al Síndrome de Burnout, especialmente en la satisfacción laboral y en las relaciones interpersonales, sin embargo, aún no se ha dado la importancia debida para frenar el aumento de este Síndrome, actualmente entro en vigor la NOM-035-STPS-2018³ Factores de riesgo psicosocial en el trabajo, la cual debe verificar las condiciones del entorno laboral para evitar las enfermedades de su personal.

Por ello es importante educar e informar a las empresas sobre este mal que afecta a los empleados y concientizar a las y a los trabajadores de cuidar su salud para poder mantener su estabilidad laboral, ya que una persona enferma no puede laborar adecuadamente como

²Castillo, L. (04 de 12 de 2016). *Saludario*. Obtenido de Saludario: <https://www.saludario.com/burnout-presente-en-60-por-ciento-de-profesionistas-mexicanos/>

³Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, F. d.-I. (23 de Octubre de 2018). *Diario Oficial de la Federación*. Obtenido de Diario Oficial de la Federación: Recuperado de https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018

una persona sana. Es importante mantener un equilibrio en el ámbito laboral y personal para obtener así buenos resultados a nivel individual como organizacional.

1.5. Planteamiento del problema

La presente investigación tiene como objetivo general detectar la existencia del Síndrome de Burnout ante la presencia de factores de riesgo psicosociales en trabajadores del Hotel Holiday Inn, en Coatzacoalcos, por medio de la escala de Maslach Burnout Inventory (1981)⁴, ya que dicho Síndrome afecta las diferentes áreas de desarrollo de los individuos. De éste se derivan las siguientes preguntas de investigación: ¿Qué es el Síndrome de Burnout? Este Síndrome se define como un Síndrome tridimensional en el que se abarca 3 aspectos importantes tales como el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal.

Como siguiente pregunta de investigación se plantea ¿Cuáles son las características del Síndrome de Burnout? El Síndrome de Burnout provoca en el trabajador cambios en su comportamiento y en su estado de ánimo, afectando así su salud. Sufren de irritabilidad, problemas interpersonales, dolores musculares, de cabeza y articulares, así como despersonalización, apatía, entre otros síntomas.

La siguiente pregunta de investigación es: ¿Cómo se evalúa el Síndrome de Burnout? Este Síndrome se evalúa a través de la prueba de Maslach Burnout Inventory (1981), la cual consta de 22 ítems en forma de afirmación y su finalidad es medir el desgaste emocional en los profesionales.

Como última pregunta de investigación se presenta ¿Cuáles son los factores de riesgo psicosociales que más se presentan en el Hotel Holiday Inn? Dichos factores están

⁴Miravalles, J. (14 de Octubre de 2019). *Cuestionario de Maslach Burnout Inventory*. Obtenido de Cuestionario de Maslach Burnout Inventory: Recuperado de <http://www.javiermiravalles.es/Sindrome%20Burnout.html> el 14 de Octubre de 2019

relacionados con horarios largos de trabajo, exceso de trabajo, poca compensación laboral, entre muchos otros.

Así con lo mencionado anteriormente se busca comprobar la hipótesis de este proyecto el cual hace mención de que el Síndrome de Burnout es más frecuente ante la presencia de los factores de riesgo psicosociales, ya que ocasiona efectos negativos a nivel fisiológico, emocional y conductual debido al estrés constante al que se ven expuestos en su ambiente de trabajo, por los factores de riesgo psicosocial.

Dichos efectos negativos pueden llegar a ser tales como: cansancio, insomnio, úlcera de estómago, dolor de cabeza, fatiga, hipertensión, dolores musculares y articulaciones (Fisiológicas), agotamiento emocional, irritabilidad, odio, cambios en el estado del ánimo, desmotivación (Emocionales), cinismo, despersonalización, apatía, hostilidad, ausencia laboral, consumo excesivo de estimulantes (Té, Café, Tabaco, Alcohol), etc. (conductuales).

Actualmente ha habido cambios constantes en el ambiente del trabajador, tienen sobrecarga de trabajo y el tiempo de entrega de las actividades son cortos, por lo que los empleados se estresan y al no saber manejarlo, este estrés se vuelve crónico y el empleado ya no rinde como antes al realizar sus actividades.

Los factores se agrupan en 4 rubros los cuales son: entorno de trabajo, organización del tiempo de trabajo, organización de tareas y funciones y estructura de organización del trabajo.

Por lo tanto, es importante evaluar el Síndrome ante la presencia de los factores, para concientizar a empresas y trabajadores a cuidar su salud, así como realizar evaluaciones constantes al personal de trabajo para evitar efectos negativos tanto a nivel empresa como individual, de igual manera ayudan a la empresa a medir el nivel de estrés presente dentro de la misma para poder buscar la solución a dicha situación y evitar así afectaciones más severas y enfermedades a nivel individual.

Con esta investigación se pretende identificar el Síndrome de Burnout tanto emocional, fisiológica y conductualmente que se encuentran en el Hotel Holiday Inn en Coatzacoalcos, ya que no se considera la gravedad que puede llegar a ocasionar el Síndrome en este sector de trabajo, por medio de esta investigación se podrá comprender de qué manera lo afecta y tener un acercamiento en el ambiente laboral de este sector.

Capítulo 2. Marco Teórico

2.1. ¿Qué es el Estrés Laboral?

Antes de definir el estrés laboral, es importante hacer un paréntesis para comprender la definición del estrés, del cual sus primeras definiciones se recurrieron a conceptos que fueron utilizados tanto en física como en la ingeniería; en la que se habla sobre fuerzas externas que ejercen presión sobre el individuo, llegando a producir tensión. Posteriormente, se le conoce a éste como una reacción fisiológica y psicológica que tiene el organismo ante alguna demanda del medio donde se desenvuelve la persona (Arnold & Randall, 2012)⁵

Mansilla y Favieres en el año 2019⁶ describieron que el estrés laboral surge cuando las demandas del trabajo son altas, y al mismo tiempo, la capacidad de control de esta es baja. Y también se produce cuando existe un desequilibrio entre el alto esfuerzo (demandas, obligaciones, etc.) y la baja recompensa (sueldo, estima, etc.).

2.2. ¿Cuáles son los síntomas del Estrés Laboral?

El estrés presenta distintos síntomas tanto físicos como conductuales, así como, una gran variedad de enfermedades que a continuación se presentan (Arnold & Randall, 2012), ver figura 1.

⁵Arnold, J., & Randall, R. (2012). *Psicología del Trabajo "Comportamiento humano en el ámbito laboral"*. México: Pearson Educación.

⁶Mansilla, F., & Favieres, A. (2019). Factores de Riesgo Psicosocial en el trabajo. En F. Mansilla, & A. Favieres, *Factores de Riesgo Psicosocial en el trabajo* (pág. 22). Madrid: ¡Madrid+Salud! Recuperado de <http://www.madridsalud.es/publicaciones/saludpublica/RiesgosPSICOSOCIALES.pdf> el 29 de Agosto de 2019

SÍNTOMAS FÍSICOS DEL ESTRÉS	SÍNTOMAS CONDUCTUALES DEL ESTRÉS	ENFERMEDADES PROVOCADAS POR EL ESTRÉS
<ul style="list-style-type: none"> - Falta de apetito. - Sensación de hambre cuando se está bajo presión. - Indigestión o agruras frecuentes. - Estreñimiento o diarrea. - Insomnio. - Fatiga constante. - Tendencia a sudar sin razón alguna. - Tics nerviosos. - Morderse las uñas. - Dolores de cabeza. - Calambres o espasmos musculares. - Náuseas. - Dificultad para respirar. - Desmayos. - Llanto frecuente o deseos de llorar. - Impotencia o frigidez. - Incapacidad para sentarse mostrándose tranquilo. - Alta presión arterial. 	<ul style="list-style-type: none"> - Irritabilidad constante con la gente. - Sentirse incapaz de afrontar la situación. - Falta de interés en la vida y en otras personas. - Temor constante o recurrente de enfermarse. - Sensación de ser un fracaso. - Sensación de ser malo o sentimiento de odio hacia uno mismo. - Dificultad para tomar decisiones. - Sensación de fealdad. - Dificultad para concentrarse. - Conciencia de la ira reprimida. - Incapacidad para mostrar los verdaderos sentimientos. - Pérdida del sentido del humor. - Terror al futuro. 	<ul style="list-style-type: none"> - Hipertensión: presión arterial alta. - Trombosis coronaria: ataque cardíaco. - Migraña. - Fiebre y alergias. - Asma. - Prurito: comezón intensa. - Úlceras. - Estreñimiento. - Colitis. - Artritis reumatoides. - Trastornos menstruales. - Dispepsia nerviosa: flatulencia e indigestión. - Hipertiroidismo: glándula tiroides hiperactiva. - Diabetes mellitus. - Afecciones de la piel. - Tuberculosis. - Depresión.

Figura 1. Síntomas físicos y conductuales del estrés.

Si los síntomas del estrés laboral se cronifican las consecuencias pueden llegar a expresarse en trastornos patológicos o síndromes, como el Síndrome de Burnout que a continuación se describe.

2.3. ¿Qué es el Síndrome de Burnout?

Antes de definir que el Síndrome de Burnout se identificará que es un síndrome de acuerdo con el DSM-V (Manual Diagnóstico y Estadísticos de los Trastornos Mentales V, 2014)⁷: “Un Síndrome es la agrupación de signos y síntomas, basándose en su frecuente concurrencia, pueden sugerir una patogenia común subyacente, un curso, un patrón familiar o la elección del tratamiento”.

La definición más utilizada para referirse al Síndrome de Burnout es la propuesta por Maslach y Jackson (1981)⁸ que habla sobre un Síndrome tridimensional que abarca 3 aspectos importantes como el agotamiento emocional, la despersonalización y baja realización personal en el cual se presentan síntomas negativos en el colaborador hacia aquellas personas con las que tiene trato directo en su trabajo.

Por lo que este Síndrome es considerado como un estrés laboral crónico, un estado de agotamiento tanto físico, mental y emocional, caracterizado por la falta de motivación, cambios en el comportamiento, cansancio emocional y disminución del interés de sus actividades laborales.

Para comprender mejor la diferencia entre el estrés laboral y el Síndrome de Burnout, se presentará a continuación las principales diferencias entre ambas, propuestas por Lozada, 2010⁹, ver figura 2.

⁷Association, A. P. (2014). *Manual Diagnóstico y Estadísticos de los Trastornos Mentales V*. Barcelona, España: MASSON, S.A.

⁸Kohan, A. B. (17 de 07 de 2014). *Webmaster YaakovBcn*©. Obtenido de Webmaster YaakovBcn©: <https://dra-adela-b-kohan.webnode.com.ar/news/el-sindrome-de-burnout/>

⁹Lozada, V. (2010). “*Síndrome de quemarse por el trabajo en un hospital de tercer nivel de la Ciudad de México*” (Tesis de grado de Maestría). México, D.F.: Instituto Politécnico Nacional.

ESTRÉS	BURNOUT
<ul style="list-style-type: none"> - Sobre implicación en los problemas. - Hiperactividad emocional. - El daño fisiológico es el fundamento principal. - Agotamientos o falta de energía física. - La depresión se produce como reacción a preservar las energías físicas. - Puede tener efectos positivos en expresiones moderadas. <p>(Eustrés)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de implicación. - Desgaste emocional. - El daño emocional es el fundamento principal. - El agotamiento afecta a la motivación y energía física. - La depresión es como una pérdida de ideales. - Sólo tiene efectos negativos.

Figura 2. Principales diferencias entre el estrés y el Burnout, Lozada, 2010.

2.3.1. Modelos y representantes del Síndrome de Burnout.

Se han elaborado numerosos modelos para ayudar a explicar adecuadamente el Síndrome de Burnout, esto como necesidad para conocer cómo surge y las consecuencias negativas que pueden tener los individuos y la organización.

Hay modelos elaborados, desde consideraciones psicosociales, los cuales se clasifican en tres grupos que se presentan a continuación:

1. Modelos desarrollados en el marco de la teoría sociocognitiva del yo. Estos modelos consideran que: a) las cogniciones que tienen los individuos influyen en lo que ellos perciben y hacen, así mismo estas cogniciones se ven modificadas por sus acciones y por lo que observan en los demás y b) la creencia o el grado de seguridad que tenga el individuo en sus propias capacidades va a determinar el empeño y la facilidad que pondrá el sujeto para conseguir sus objetivos (Gil-Monte & Moreno-Jiménez, 2007).

Entre estos modelos se encuentran el modelo de competencia social de Harrison(1983)¹⁰; el modelo de Cherniss (1993)¹¹; el modelo de Pines (1993)¹²; el modelo de autocontrol de Thompson, Page y Cooper (1993, citado en Gil y Moreno, 2007)¹³, estos últimos muestran mayor relevancia a la Autoconciencia ya que esta se entiende como la capacidad que tiene el sujeto para controlar el estrés que presenta al realizar alguna actividad y la existencia de una discrepancia entre las demandas que presenta el trabajador y los recursos que tiene para realizar su trabajo, aumenta el grado de autoconciencia ocasionando en el empleado una pérdida de confianza en sí mismo, llevándolo a sentir baja realización, de acuerdo a lo citado en López (2017)¹⁴.

2. Modelos elaborados desde las teorías del intercambio social. Estos proponen que el Síndrome de Burnout tiene su etiología en la percepción de falta de equidad o ganancia que desarrollan los individuos. Cuando los sujetos perciben que lo que aportan es más de lo que reciben a cambio de su esfuerzo, y al no ser capaces de

¹⁰Harrison, W. D. (1983). A social competence model of burnout. En B. A. Farber, *Stress and burnout in the human services professions* (págs. 29-39). Nueva York: Pergamon Press.

¹¹Cherniss, C. (1993). The role of professional self-efficacy in the etiology of burnout. En W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek. *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (págs. 135-149). Londres: Taylor & Francis.

¹²Pines, A. M. (1993). Burnout: An existential perspective. En W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek, *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (págs. 33-51). Londres: Taylor & Francis.

¹³Thompson, M. S., Page, S. L., & Cooper, C. L. (1993). A test in Carver and Scheier's self-control model of stress in exploring burnout among mental health nurses. En M. S. Thompson, S. L. Page, & C. L. Cooper, *Stress & Health* (págs. 221-235). Australia: Wiley.

¹⁴López, A. (2017). *El Síndrome de Burnout: Antecedentes y consecuentes organizacionales en el ámbito de la sanidad pública gallega. (Tesis doctoral)*. Vigo: Universidad de Vigo.

resolver esa situación, suelen desarrollar el Síndrome(Gil-Monte & Moreno-Jiménez, 2007)¹⁵.

Entre estos modelos se encuentran el modelo de comparación social de Buunk & Schaufeli (1993)¹⁶ en este se establece que el Síndrome de Burnout tiene una doble etiología: 1.Los procesos de intercambio social, en el que se identifican tres fuentes de estrés, a) la incertidumbre (se refiere a la duda que surge en el individuo por la falta de claridad sobre lo que siente y piensa con la manera en que debe actuar), b) la percepción de inequidad (el cual se refiere al equilibrio que debe haber entre lo que las personas dan con aquello que reciben) y c) la falta de control (es la posibilidad que tiene el trabajador de controlar sus acciones laborales). 2. Los procesos de afiliación y comparación social con los compañeros de trabajo, la falta de apoyo social por miedo a ser considerado como incompetente es crucial en el desarrollo del síndrome.

Otro modelo que se puede encontrar es el modelo de <<motivación-realización>> de Blase (1982)¹⁷, donde se considera que el Síndrome se presenta por la exposición prolongada a tensiones laborales que resultan de la ausencia de recompensas relacionadas adecuadamente con las exigencias que presentan en el trabajo.

3. Modelos elaborados desde la teoría organizacional. Aquí se considera más la importancia de los estresores que se presentan en el contexto de la organización y las estrategias de afrontamiento que utilizan los trabajadores. (Gil-Monte & Moreno-Jiménez, 2007)

¹⁵Gil-Monte, P., & Moreno-Jiménez, B. (2007). *El Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout)*. Madrid: Ediciones Pirámide (Grupo Anaya, S.A.).

¹⁶Buunk, B. P., & Schaufeli, W. B. (1993). Burnout: a perspective from social comparison theory. En W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek, *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (págs. 53-69). Londres: Taylor & Francis.

¹⁷Blase, J. J. (1982). A social-psychological grounded theory of teacher stress and burnout. *Educational Administration Quarterly*, 18(4), 93-113.

Se pueden encontrar los modelos de Golembiewski, Munzenrider y Carter¹⁸ (1983) el modelo de Cox, Kuk y Leiter¹⁹ (1993) donde se enfatiza la importancia de la salud de la organización; el modelo de Winnubst²⁰ (1993) que por su parte enfatiza en la importancia de la estructura, la cultura y el clima organizacional (Hernández, Terán, Navarrete & León, 2007)²¹.

De igual manera diversos autores han dado su definición del Síndrome de Burnout entre los cuales se encuentran los siguientes:

Freudenberger en 1974²² habló por primera vez sobre este síndrome, describiendo este problema de salud como una experiencia de agotamiento, decepción y pérdida de interés por la actividad laboral que surge en aquellos profesionales que trabajan teniendo contacto directo con personas, prestando sus servicios.

Otros autores (Golembiewski et al. 1983) consideran el Síndrome de Burnout como un proceso que surge como respuesta al estrés laboral, los trabajadores pierden el compromiso que tenían en un inicio con su trabajo y perciben baja autonomía y control, por lo que los lleva a tener una disminución en su imagen, así como sentimientos de irritabilidad y de fatiga.

¹⁸Golembiewski, R. T., Munzenrider, R., & Carter, D. (1983). Phases of progressive burnout and their work site convariants: Critical Issues in OD research and praxis. *Journal of Applied Behavioral Science*, 19, 461-481.

¹⁹Cox, T., Kuk, G., & Leiter, M. (1993). Burnout, health, work stress, and organizational healthiness. En W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek, *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (págs. 177-193). Londres: Taylor & Francis.

²⁰Winnubst, J. A. (1993). Organizacional structure, social, support, and burnout. En W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek, *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (págs. 151-162). Londres: Taylor & Francis.

²¹Hernández, T. J., Terán, O. E., Navarrete, D. M., & León, A. (2007). El Síndrome de Burnout: Una aproximación hacia su conceptualización, antecedentes, modelos explicativos y de medición. *Revista de Psicología*, 56.

²²Freudenberger, H. J. (1974). Staff bur-out. *Journal of Social Issues*, 30, 159-165.

Por su parte Cherniss²³ en 1980, considera a este Síndrome como un proceso interactivo que comienza cuando los trabajadores se enfrentan a altos niveles de estrés laboral de manera prolongada. Este Síndrome se desarrolla en 3 diferentes etapas, a) comenzando en que el individuo se percata del estrés que presenta, b) dicha percepción le provoca ansiedad, fatiga tanto física como emocional y, por último, c) le ocasiona cambios negativos de actitud y de conducta

Por otro lado, David F. Gillespie ²⁴(citado en Gobierno de Aragón, 1980) clasifica el Burnout en dos tipos; 1) los activos muestran conductas asertivas, tales como: ser educado pero firme, tratarse a uno mismo y a los demás con respeto, ser honesto y directo con los demás, ver las críticas de los demás como una oportunidad de mejorar, ser capaz de controlar nuestras emociones. Por el contrario, 2) los tipos pasivos muestran actitudes derrotistas y sentimientos de retirada y apatía, prefiriendo evadir las situaciones que provocan estrés y se presentan conductas que no son asertivas, tales como: reprimir sus emociones, se enojan fácilmente prefieren ignorar el problema que buscar una solución.

Christina Maslach en 1976 de acuerdo con lo citado en Kohan, 2014 define al Burnout como un Síndrome tridimensional el cual abarca 3 parámetros, a) agotamiento emocional, b) despersonalización y c) baja realización personal, el cual ocurre entre las personas que trabajan en contacto directo con otras personas (clientes o pacientes).

Por último, Maslach & Jackson en 1981 mencionan que el Burnout se conceptualiza como un Síndrome que consta de 3 síntomas:

- a) La baja realización personal, en la que los trabajadores tienden a evaluarse negativamente, afectando así la habilidad para realizar su trabajo y tratar con las personas;
- b) Agotamiento emocional, los colaboradores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos de manera afectiva, llegando a presentar una baja de energía debido al contacto constante con personas a las que tienen que atender.

²³Cherniss, C. (1980). *Professional Burnout in the Human Service Organizations*. Nueva York: Praeger.

²⁴Gobierno de Aragón, D. d. (1980). El Burnout. En D. d. Gobierno de Aragón, *Burnout* (págs. 151-153, 159,162). Aragón: CEPYME Aragón.

c) La despersonalización, se presentan sentimientos y actitudes negativas, y los empleados tratan a las personas de forma deshumanizada.

2.4. Fases del Síndrome de Burnout

Edelwich & Brodskyen 1980²⁵ “explican el desarrollo del Síndrome de Burnout como un proceso de desilusión o de desencanto hacia la actividad laboral que consta de consta de 4 fases” (p. 26).

1. Fase de entusiasmo

Durante esta fase el trabajador muestra y desarrolla ilusión, energía y expectativa exageradas e irrealistas hacia el trabajo sin realmente conocerlo.

2. Fase de estancamiento

Durante esta fase, el trabajador aún puede realizar su trabajo, sin embargo, centra más su atención en aficiones personales, así como amigos, el hogar y su familia. El empleado empieza a disminuir su desempeño, realiza menos actividades, pierde el entusiasmo en su trabajo y en las actividades que realiza dentro del mismo.

3. Fase de frustración

Los individuos se cuestionan si realmente vale la pena el trabajo que están realizando. Se presentan problemas emocionales, fisiológicos y conductuales en los trabajadores.

4. Fase de apatía

El individuo presenta sentimientos de frustración hacia su trabajo, evitando así, realizar innovaciones, cambios y a las personas a quienes debe atender. Lo que desea el trabajador dentro de esta fase es la estabilidad laboral, aunque este no le provoque ninguna satisfacción emocional.

²⁵Edelwich, J., & Brodsky, A. (1980). Burn-out: Stages of disillusionment in the helping professions. *Nueva York: Human Science Press*, 26.

Posteriormente otros autores como Price & Murphy (1984)²⁶ dicen que los sentimientos de culpa son una clave importante para entender el deterioro psicológico del que se deriva el Síndrome de Burnout y describieron 6 fases que atraviesan las personas que padecen este síndrome. Dichas fases se presentan a continuación ver figura 3:



Figura 3. Fases de Price y Murphy (1984) para entender el deterioro psicológico en que se deriva el SQT.

²⁶Price, D. M., & Murphy, P. A. (1984). Staff burnout in the perspective of grief theory. *Death Education*, 8(1), 47-58.

A continuación, se presenta un comparativo de las diferentes fases del Síndrome de acuerdo con Edelwich/Brodsky y Price/Murphy ver figura 4.

Fases según Edelwich / Brodsky	Fases según Price / Murphy
<ul style="list-style-type: none">• Fase de entusiasmo• Fase de estancamiento• Fase de frustración• Fase de apatía	<ul style="list-style-type: none">• Fase de desorientación• Fase de inestabilidad emocional• Fase de sentimientos de culpa• Fase de soledad y tristeza• Fase de solicitud de ayuda• Fase de restablecimiento del equilibrio

Figura 4. Comparativo de las fases del Síndrome de Burnout.

Para comprender la fase en la que se encuentra el individuo es importante identificar las formas en que evoluciona el síndrome, ya que surgen cambios en la salud del trabajador que varían en ritmo y forma y esto se ha clasificado en cuatro formas de evolución (figura 5) que a continuación se presentan (Gobierno de Aragón, 1980):

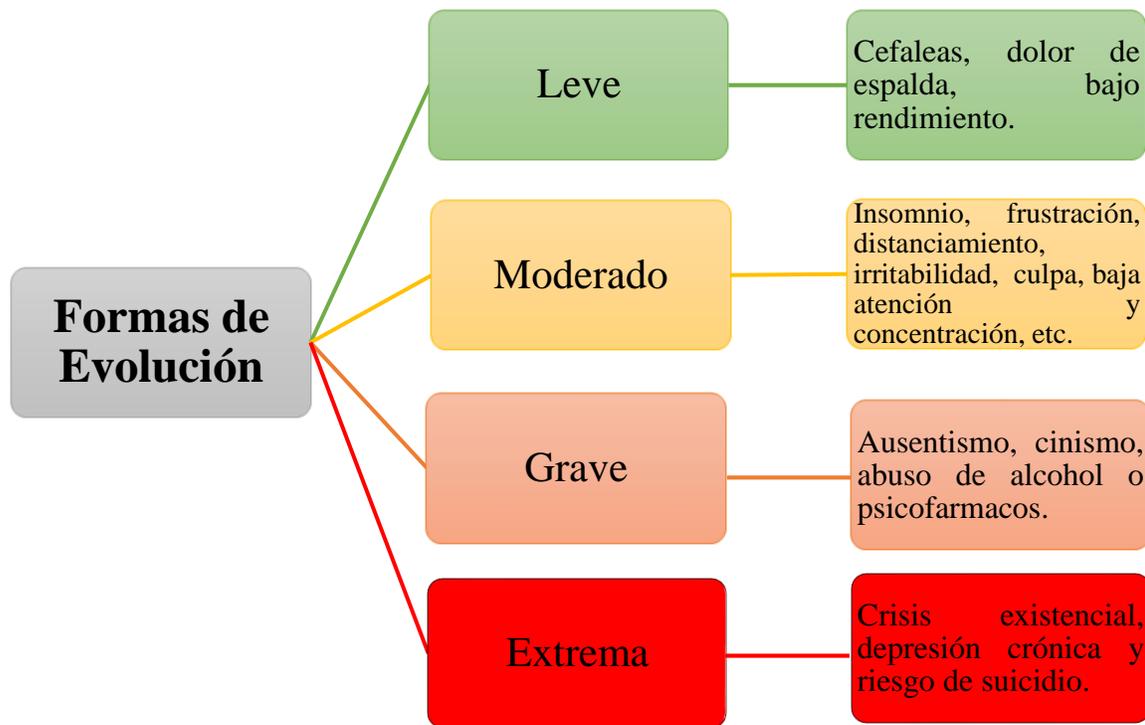


Figura 5. Formas de Evolución del Síndrome de Burnout en el trabajador.

2.5. Síntomas del Síndrome de Burnout

El Síndrome de Burnout presenta síntomas parecidos a los del estrés, con la diferencia de que en éste se presentan con mayor intensidad, y con grandes cambios en el comportamiento de las personas. Este Síndrome empieza por un exceso de trabajo, llegando a provocar ansiedad y fatiga; seguido de impuntualidad, bajas frecuentes y provoca un desgaste emocional en los trabajadores de la empresa. Los síntomas se pueden separar en 4 grupos diferentes (figura 6):

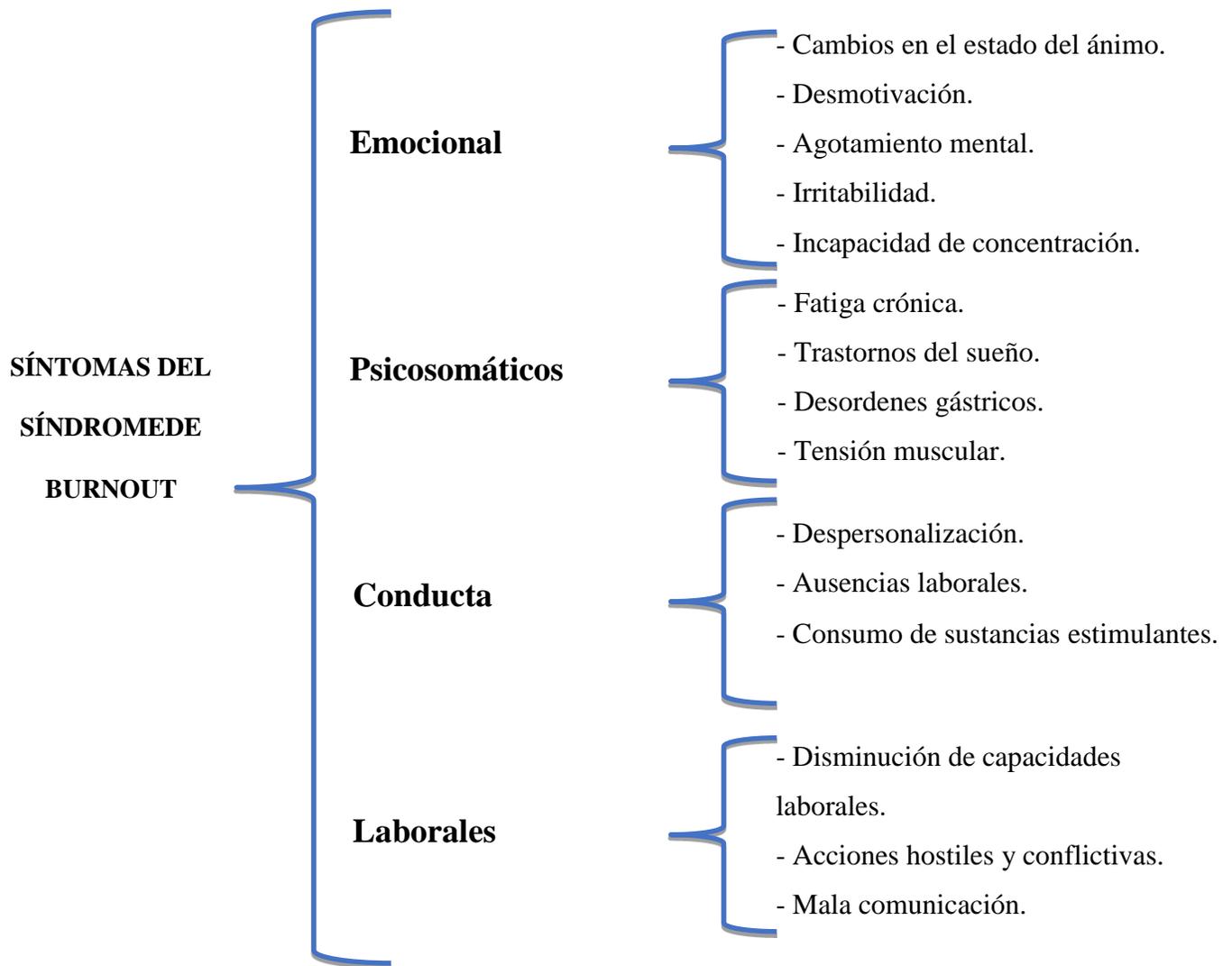


Figura 6. Síntomas del Síndrome de Burnout.

En el Síndrome de Burnout se puede reconocer 3 grados de aparición de los síntomas:

- Primero: Los signos y síntomas que se presentan son de poca duración, los cuales desaparecen cuando el individuo realiza alguna distracción o hobbies.
- Segundo: Los síntomas se vuelven más constantes y le cuesta más trabajo sobreponerse de ellos. El individuo se vuelve más frío y negativo con su entorno.

- Tercero: Los síntomas son continuos y se presentan problemas físicos y psicológicos, llegando a presentar la depresión. Problemas familiares y escasa o nula relación interpersonal (Salud, 2010)²⁷.

2.6. Causas del Síndrome de Burnout

Las causas del Síndrome de Burnout se presentan por periodos largos y de forma continua, y está relacionada con el entorno laboral habitual. Las causas que pueden llegar a provocar el Síndrome de Burnout en un individuo son las siguientes:

- Horarios de trabajo extensos. Con jornadas laborales mayores a 8 horas (entre 10 y 12 horas habitualmente).
- Carga excesiva de trabajo. Con tiempo insuficiente para llevar a cabo sus actividades laborales.
- Presión para llevar a cabo las actividades diarias en el trabajo.
- Entornos conflictivos de trabajo.
- Incapacidad para poder realizar satisfactoriamente su trabajo.
- Atención al cliente. Ya que exige tener contacto directo y diario, ya sea con clientes o usuarios de servicios públicos.
- Servicio de trabajo con turnos variados. Con cambios constantes de los turnos de trabajo, de mañana y tarde, incluso los turnos nocturnos.
- Trabajos mal remunerados económicamente.
- Falta de reconocimiento por su trabajo realizado.
- Falta de autonomía para realizar su trabajo.
- Trabajos monótonos. En la que se realizan rutinas laborales durante periodos largos, incluso hasta años(Belda, 2019)²⁸.
- Edad. Las personas con pocos años en su carrera profesional presentan más riesgos debido a que es la etapa donde tienen más transición de expectativas idealistas hacia su trabajo y van descubriendo en qué tanto las recompensas

²⁷Salud, S. d. (2010). *Guía sobre el manejo y prevención del estrés laboral (1ra. Edición)*. México, D.F.: Vivir Mejor.

²⁸Belda, D. (4 de Junio de 2019). *Información de Medicina*. Obtenido de Síndrome de Burnout: Recuperado de <https://www.informaciondemedicina.com/sindrome-de-burnout/> el 4 de Junio de 2019

personales y profesionales no son las prometidas ni las esperadas. Se ha encontrado que la edad en la que más se presenta este Síndrome es en personas mayores de 44 años, observándose una disminución en la producción, acompañada de un agotamiento personal.

- Género. Las mujeres son más propensas a desarrollar el Síndrome debido a la doble carga que tienen, ya que se desempeñan en el ámbito profesional y en lo familiar al mismo tiempo y muchas veces eso les provoca un grado elevado y prolongado de estrés.
- Antigüedad en el trabajo. Las personas que tienen más de 19 años laborando en la misma empresa y en aquellos que llevan más de 11 años en el mismo puesto, de acuerdo con los estudios se observa también carencia de realización personal y de igual manera baja producción laboral.(Gobierno de Aragón, 1980)

2.7. Consecuencias del Burnout

Existen consecuencias tanto para la organización como para los trabajadores, entre estas consecuencias se pueden observar las siguientes:

- Se deteriora la comunicación y las relaciones interpersonales.
- Disminuye la capacidad de trabajo.
- Disminuye el compromiso.
- Desciende la eficacia y el rendimiento.
- Aumenta el absentismo y la desmotivación.
- Aumenta las rotaciones y los abandonos de la organización.
- Disminuye la calidad de los servicios que se presentan a los clientes.
- Surgen sentimientos de despersonalización e indiferencia frente al trabajo.
- Aumentan las quejas de usuarios o cliente.
- Alteraciones del sueño.

- Bajas en las defensas del sistema inmunológico.
- Problemas familiares, de pareja y sociales.
- Costes directos o indirectos a la empresa.
- Pérdidas económicas a la empresa.

Como se mencionó anteriormente existen costes directos e indirectos para la empresa. El Burnout afecta negativamente a la organización ya que baja su nivel y calidad de servicio ante los clientes y entre estos costes que la afectan están los siguientes (figura 7):

Costes Directos	Costes Indirectos
<ul style="list-style-type: none"> • Asistencia médica y hospitalaria. • Los salarios durante el periodo en que el trabajador este de baja en su trabajo. • Indemnizaciones por incapacidad temporal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Las pérdidas de tiempo. • Las multas o penalizaciones. • Pérdidas comerciales, tales como la pérdida de clientes, el deterioro de la imagen, etc.

Figura 7. Costes directos e indirectos en la empresa debido al Síndrome de Burnout.

Lo anterior implica consecuencias económicas para la empresa, ya que disminuye su productividad; se presenta también la pérdida del prestigio de la empresa, la cual lleva a una disminución de los clientes y no solo afecta el nivel y la calidad de la empresa, sino también la cantidad y calidad del trabajo de los empleados en la misma por lo que su desempeño laboral resulta cada vez menor, disminuyendo la calidad en la atención a los clientes. También se afecta la cohesión, la colaboración, la cooperación y la calidad del clima social en la organización (Gobierno de Aragón, 1980).

Ahora bien, en el contexto de las organizaciones también los procesos de afiliación social que originan situaciones de contagio contribuyen al desarrollo del Síndrome de Burnout, esto fue mencionado en el modelo de comparación social de Buunk & Schaufeli (1993); las situaciones de contagio hacen referencia a los profesionales que adoptan los mismos síntomas del Síndrome que perciben de sus mismos compañeros de trabajo; de modo que, en poco tiempo, la empresa puede caer en un desanimo generalizado.

Estas situaciones de contagio se pueden presentar con mayor frecuencia cuando los desencadenantes están en el área organizativa o cuando existe una falta de comprensión para tratar el problema, generándose consecuencias tanto físicas, como psicológicas, así como, para la organización (Lozada, 2010), ver figura 8.

CONSECUENCIAS FÍSICAS	CONSECUENCIAS PSICOLÓGICAS	CONSECUENCIAS PARA LA ORGANIZACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> - Cefaleas, migrañas. - Dolores musculares. - Dolores de espalda. - Fatiga crónica. - Molestias gastrointestinales, úlceras. - Hipertensión. - Asma. - Urticaria. - Taquicardia. 	<ul style="list-style-type: none"> - Frustración, Irritabilidad. - Ansiedad. - Baja autoestima, desmotivación. - Sensación de desamparo. - Sentimientos de inferioridad. - Desconcentración. - Comportamientos paranoides y/o agresivos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Infracción de normas. - Disminución del rendimiento. - Pérdida de la calidad del servicio. - Abandonos. - Accidentes.

Figura 8. Consecuencias del Síndrome de Burnout.

2.8. Factores de riesgo psicosociales

De acuerdo con el Comité Mixto OIT/OMS, 1984, (pág. 19) los factores de riesgo psicosociales se definen como “la interacción entre las condiciones de trabajo, el medio ambiente de trabajo y aspectos individuales, los cuales están mediados por percepciones y experiencias que pueden incidir en la salud y el bienestar del trabajador”.

También se toma en cuenta la definición del Instituto de Salud Pública de Chile, el cual acoge el término de factores psicosociales en lugar de riesgos psicosociales, ya que el primero permite reconocer ciertas exposiciones psicosociales en el trabajo que pueden llegar a provocar un impacto tanto negativo como positivo en la salud (Guzmán & Rincón, 2017).

Por otro lado, para el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, INSHT de España (citado en Guzmán & Rincón, 2017)²⁹, los factores psicosociales se basan en componentes y situaciones del trabajo, los cuales se relacionan con su contenido y organización, influyendo en la manera de realizar su trabajo, así como en el bienestar, salud (física, psicológica y social) del trabajador. A continuación, se muestra un esquema de algunos factores de riesgo psicosociales en el trabajo (ver Figura 9):

²⁹Guzmán, A. P., & Rincón, H. H. (2017). *Diagnóstico de los factores de riesgo psicosocial en el hotel B3 Virrey y nivel de estrés del grupo de trabajadores (Tesis de pregrado)*. Bogotá, D.C.: Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

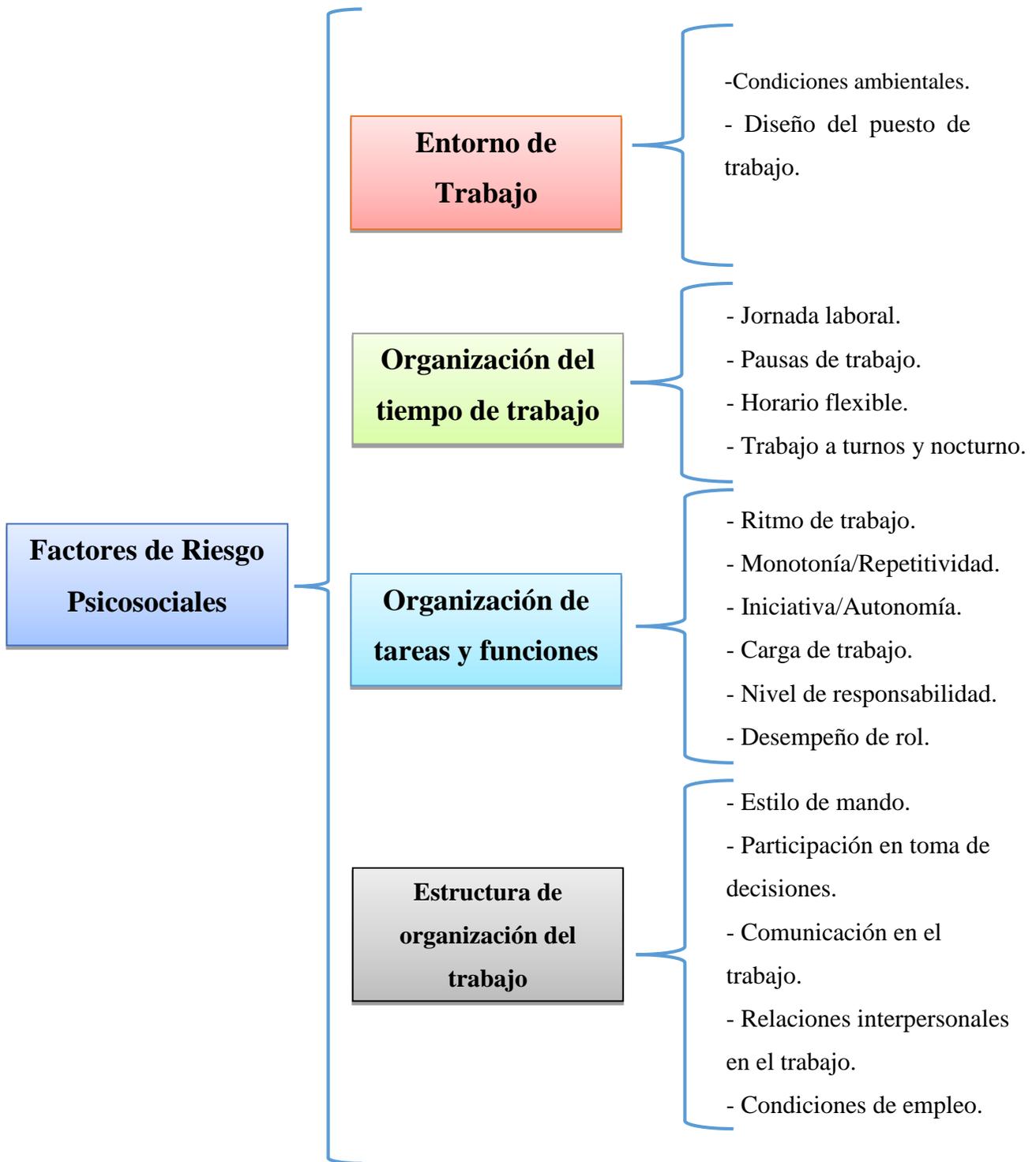


Figura 9. Factores de Riesgo Psicosociales en el trabajo.

A continuación, se describe cada uno de los factores de riesgo psicosocial:

Factores relacionados con el Entorno de trabajo.

- **Condiciones ambientales:** Las condiciones ambientales se refieren a 3 agentes importantes, los cuales son: **agentes físicos** (iluminación, temperatura, humedad, ruido, vibraciones, radiaciones, etc.), **agentes químicos** (humo, polvo, vapores, disolventes, desinfectantes, etc.) y por último los **agentes biológicos** (hongos, virus, bacterias), los cuales se encuentran en el lugar de trabajo y que pueden llegar a ocasionar incomodidad, insatisfacción y problemas en la salud del trabajador.

- **Diseño del puesto de trabajo:** Dentro de este se pretende obtener una correcta adecuación con respecto a las medidas geométricas del puesto de trabajo, esto con relación al trabajador. Si estas medidas no son adecuadas, pueden causar en el trabajador fatiga mental, estrés, tensiones, etc. A continuación, se presentan los factores que corresponden a este rubro:
 - **Equipo de trabajo:** El equipo de trabajo se refiere a la maquinaria, la pantalla de visualización, vehículo, etc. Las cuales son utilizadas en la empresa.

 - **Posición de trabajo:** Se refiere a la posición que adopta el trabajador en su lugar de trabajo, como pueden ser: de pie, agachado, sentado, con los brazos en alto, etc.

 - **Mobiliario:** En este aspecto se refiere al mobiliario que utiliza el trabajador en su lugar de trabajo, tales como: silla, mesa, la dimensión de su lugar de trabajo, el color que tiene dentro del mismo; así como si es de color mate o con brillos.

 - **Espacio de trabajo:** En este aspecto entra el espacio que tiene el trabajador para moverse en su lugar de trabajo, así como puede ser: el espacio libre que tienen

bajo la mesa, la anchura para realizar algún movimiento, la distancia entre los trabajadores, etc.

- **Presentación de la información:** Aquí se hace referencia sobre la complejidad de trabajo para el empleado, tales como la complejidad de sistema informático, los documentos, etc.
- **Planos y alcance:** Dentro de este se encuentran los elementos que utiliza el trabajador ya sea por contacto visual o directo con las manos o pies.

Factores relacionados con la Organización del tiempo de trabajo.

- **Jornada laboral:** En este apartado hace referencia a las jornadas, partidas, continuas, por turnos, cambios en los horarios incluso los horarios extraordinarios.
- **Pausas de trabajo:** Cabe mencionar dentro de este, los descansos dentro de la jornada laboral, los descansos semanales, días laborales, periodos vacacionales, días festivos, etc.
- **Horario flexible:** Restringido o flexible.
- **Trabajo a turnos y nocturno:** Se relaciona con las repercusiones en el trabajo, tanto emocional, fisiológico o psicológico.

Factores relacionados con la Organización de tareas y funciones.

- **Ritmo de trabajo:** Hace alusión al tiempo que se requiere para poder realizar el trabajo, alguno de los factores que determinan el ritmo de trabajo, pueden ser los siguientes: trabajo con plazos ajustados, exigencias para realizar a ritmos rápidos las tareas, competencia entre los compañeros, recuperar tiempo perdido debido a retrasos, exceso de trabajo con presiones de tiempo de entrega, etc.

- **Monotonía/Repetitividad:** Existe una relación entre la monotonía y la insatisfacción laboral en los trabajadores. Para que un trabajo sea visto como interesante debe ser variado y la multiplicidad de tareas debe ser proporcional a las recompensas que reciba el trabajador.
- **Iniciativa/Autonomía:** Se trata de la posibilidad que tiene el trabajador de organizar su trabajo, modulando su ritmo, el orden y la forma de realizar sus tareas.
- **Carga de trabajo:** Hace alusión a los requerimientos psicofísicos a los que el trabajador se ve sometido durante su jornada laboral. Dentro de esto se abarca dos diferentes cargas de trabajo, tales como:
 - **Carga física:** la cual aparece cuando se sobrepasan los límites físicos del trabajador, y aparece la fatiga física;
 - **Carga mental:** se produce cuando se supera la capacidad de respuesta que tiene el trabajador debido al uso excesivo de las funciones cognitivas, dando como resultado la aparición de la fatiga mental. Dentro de la carga de trabajo mental se pueden mencionar dos situaciones adversas presentadas a continuación:
 - **Sobrecarga de trabajo:** Se da cuando la cantidad de trabajo supera la capacidad que tiene el trabajador para responder a la tarea.
 - **Subcarga de trabajo:** A diferencia del anterior, este surge cuando la cantidad de trabajo está por debajo del necesario para mantener una activación en el trabajo, resultando insuficiente para el trabajador.
- **Nivel de responsabilidad:** Se refiere a que la responsabilidad del trabajador debe ser adecuada con su capacidad para lograr que el trabajo sea satisfactorio.

- **Desempeño de rol:** El rol es aquel patrón que se espera que desempeñe el empleado en su puesto de trabajo y se divide en dos situaciones diferentes, como las siguientes:
 - **Ambigüedad de rol:** se genera cuando la tarea a realizar no es concisa, referente a los objetivos del trabajo, las responsabilidades, la comunicación y las relaciones, la autoridad y los procedimientos de este.
 - **Conflicto de rol:** se produce cuando hay demandas incongruentes para llevar a cabo el trabajo, como pueden ser, incompatibilidad temporal, conflicto entre los distintos roles individuales.

Ambas situaciones afectan negativamente el bienestar psicológico del trabajador y es una fuente importante de estrés laboral en el mismo.

Factores relacionados con la Estructura de organización del trabajo.

- **Estilo de mando:** Se puede identificar cuatro tipos diferentes de estilo de mando, los cuales se mencionan a continuación:
 - **Estilo autocrático:** Este está basado en el principio de autoridad, en el que el jefe solo consigna las tareas a los trabajadores, pero no da los objetivos de estos.
 - **Laissez Faire (Dejar hacer):** Este a diferencia del anterior, se cree que mientras menos esfuerzo o autoridad se va a generar una adecuada situación laboral. El jefe deja que el mismo grupo se organice y autocontrol para realizar el trabajo.
 - **Paternalista:** Aquí se da la individualización por parte del jefe, ya que él quiere realizar todo el trabajo, sin tomar en cuenta la opinión ni el trabajo de

los demás. Con su actitud crea individuos indecisos que necesitan de él para solucionar los problemas.

- **Democrático:** A diferencia de todos los anteriores, el jefe se centra en la coordinación y organización del grupo y toma en cuenta las decisiones de los empleados para juntos solucionar cualquier situación que se presente en la empresa.
- **Participación en toma de decisiones:** Para los trabajadores es importante saber que su opinión está siendo considerada para la toma de decisiones en la empresa, ya que de lo contrario provoca en ellos estrés y ansiedad. Por lo que se tiene que tomar en cuenta los siguientes puntos:
 - **Los medios de participación:** Si existe alguna reunión, algún buzón en el que se pueda informar sobre dichas reuniones y considerar si estas son adecuadas o no.
 - **La política de incentivos / motivación:** En este aspecto se menciona los incentivos, si se dispone de prestaciones sociales, plan de pensión, cheques de comida, seguro médico o algún premio con el que cuentan los trabajadores dentro de la empresa.
 - **La estabilidad / inseguridad en el empleo:** Refiriéndose a los despidos, las contrataciones, rotación de plantillas, etc.
- **Comunicación en el trabajo:** Aquí se pueden distinguir dos tipos de comunicación:
 - **Comunicación formal:** Mediante esta se orienta el comportamiento hacia la meta y norma de la empresa. Se distinguen 3 tipos de comunicación formal:
 - **Comunicación vertical ascendente:** Va dirigida de los subordinados hacia los jefes.

- **Comunicación vertical descendente:** Va dirigida de los jefes hacia los subordinados y ayuda a establecer los objetivos de la organización.
 - **Comunicación horizontal:** Es la comunicación que se da entre los compañeros de la organización, facilitando el apoyo emocional entre ellos y la resolución de conflictos.
- **Comunicación informal:** Favorece la actividad profesional entre los compañeros, ayudándoles a deshacerse de quejas, conflictos y frustraciones interpersonales en el trabajo.
- **Relaciones interpersonales en el trabajo:** Es normal que haya discrepancias entre los trabajadores (compañeros y jefes) debido a que piensan de manera diferente sobre los objetivos, procedimientos y expectativas del trabajo, sin embargo, al establecer una actitud de respeto, comprensión, cooperación y cortesía se puede lograr un ambiente laboral que facilite la solución de los conflictos interpersonales y crear un adecuado clima laboral.
- **Condiciones de empleo:** Estas condiciones pueden ayudar o perjudicar la motivación y la satisfacción laboral del empleado, dentro de estas condiciones se encuentran:
 - **Severidad y probabilidad de la exposición a riesgos o accidentes:** que el entorno contenga elementos que hacen susceptibles a los trabajadores a sufrir un accidente
 - **Movilidad geográfica:** Puede causar insatisfacción si el trabajador no la desea o motivación en dado caso de que si la desee.
 - **Situaciones temporales:** Se refiere a si hay alguna reestructuración, si hay fusiones o reducción de plantillas.

- **Accesibilidad del lugar de trabajo:** La accesibilidad a los medios de transporte para el trabajo influye en la satisfacción del trabajador.
- **Tipo de contrato:** Se refiere a si se trata de un contrato funcionario, laboral, interino, temporal, indefinido, a tiempo parcial, etc.
- **Posibilidad de elección de vacaciones:** Esta puede ser ya sea libre o limitada.
- **Salario:** Aquí se menciona los pagos extras, ya sea por horas extras, incentivos, etc.
- **Desarrollo de carrera profesional:** Hace referencia al apoyo que da la organización sobre los planes de formación que tiene para sus empleados(Mansilla & Favieres).

En nuestro país se encuentra activa la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018 la cual entró en vigor el 23 de Octubre de 2019 y tiene por objetivo establecer elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, y se aplica tanto para los jefes como para los trabajadores. Es relevante retomar en este trabajo la aplicabilidad de la norma ya que dicho estudio permitirá ampliar la investigación en torno a los factores de riesgo psicosociales.

Dentro de la norma se identifican tres centros de trabajo en los que se puede aplicar:

- Centros de trabajo con 1 a 15 colaboradores.
- Centros de trabajo con 16 a 50 colaboradores.
- Centros de trabajo con más de 50 colaboradores.

La norma hace referencia a las obligaciones que tiene el patrón; así como, las que también tiene el trabajador dentro de la empresa para tener un ambiente laboral favorable, en la que se debe tener medidas de prevención y control de los factores de riesgo psicosociales.

También deberán de aplicarse exámenes médicos y psicológicos a los colaboradores que hayan sufrido de algún tipo de violencia laboral.

Por su parte los trabajadores deben de observar las medidas de prevención que establece la norma, y la empresa debe de difundir la información a los colaboradores. De igual manera deben de participar en la realización de los exámenes y en eventos de información.

También abarca temas sobre como identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial, como realizarse, así como de lo que debe constar los resultados y el análisis de estos y la evaluación del entorno organizacional, mismos que deberán estar disponibles para la consulta de los colaboradores. Y deberán realizarse al menos cada 2 años.

Cabe mencionar que los centros de trabajo deberán de cumplir con ciertos puntos importantes para la prevención de los factores de riesgo psicosocial y la violencia laboral; así como para la promoción del entorno organizacional favorable, tales como establecer acciones que impulsen el apoyo social, la difusión de información y la capacitación. Así como también disponer de mecanismos seguros y confidenciales para denunciar actos de violencia laboral, realizar acciones que promuevan el sentido de pertenencia de los trabajadores a la organización; capacitación para la realización adecuada de las actividades que se les encomienda; la participación proactiva y comunicación entre los integrantes; distribución adecuada de las actividades; con jornadas de trabajo conforme a la Ley Federal del Trabajo y la evaluación y reconocimiento del desempeño.

Capítulo 3. Metodología

3.1. Institución

Este proyecto de investigación se lleva a cabo en el Hotel Holiday Inn la cual es una marca de hoteles propiedad de InterContinental Hoteles Group (IHG) la cual se encarga de brindar servicios de hospedaje a viajeros, cuenta con:

- Estacionamiento.
- Servicios de lavandería.
- Centro de negocios.
- Restaurante-Bar.
- Piscina al aire libre.
- Sala de entrenamiento.
- Servicio a la habitación.
- Departamentos administrativos.
- Recepción.
- Club Select.
- Área de masajes.
- Traslados a aeropuerto.
- Servicios secretariales.
- Casino.

3.2. Zona Geográfica

El proyecto se realizó en el Hotel Holiday Inn ubicado en Blvd. John Spark, Malecón Costero #4, Colonia Tesoro, por Av. primero de mayo y el monumento a la cabeza Olmeca, en Coatzacoalcos, Ver., con código postal 96536 México.

3.3. Población

Esta investigación se realizó en el Hotel Holiday Inn, el cual cuenta con una población de 61 trabajadores, conformado por los siguientes departamentos:

- Seguridad.
- Administrativo.
- Limpieza.
- Recepción.
- Restaurante.
- Mantenimiento.

3.4. Muestra

Fue un muestreo no probabilístico, por conveniencia (es una técnica utilizada para crear muestras de acuerdo con una facilidad de acceso y disponibilidad de los trabajadores para formar parte de una muestra en un intervalo de tiempo determinado) de 39 trabajadores, las cuales se seleccionaron tomando en cuenta el departamento donde laboran y la disponibilidad de horario, ya que algunos solo realizan mantenimientos y no se encuentran constantemente en su sitio de trabajo. Las evaluaciones realizadas se mencionan a continuación.

3.5. Métodos de Investigación

En esta investigación se aborda diferentes enfoques entre los cuales se encuentran:

- El enfoque Cuantitativo

Este método es importante dentro de la investigación debido a que las pruebas aplicadas, muestran resultados que ayudan a identificar el grado de afectación que se presenta en la

empresa, midiendo diferentes aspectos necesarios para la investigación, tanto individualmente con los empleados como de manera general en la empresa.

- El enfoque descriptivo.

Otro enfoque de suma importancia en este proyecto de investigación es el que describe de forma general la parte teórica de esta investigación científica, a través de este enfoque se busca describir los síntomas de estrés y del Síndrome presentes en los trabajadores, con el fin de tener un panorama del nivel de afectados dentro de la empresa.

3.6. Técnicas

En este proyecto se utilizaron diferentes técnicas para la recolección de datos e información de los trabajadores. Las técnicas que se utilizaron son:

- Entrevista sociodemográfica

Se utilizó una entrevista estructurada, que contenía los datos sociodemográficos, para obtener datos generales de los trabajadores, tales como: escolaridad, estructura familiar y laborales (turnos de trabajo y antigüedad).

- CUESTIONARIO SUSESO ISTAS 21 – VERSIÓN BREVE – (SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL REVISADO 2013).

Es un instrumento que mide los riesgos psicosociales en el ambiente de trabajo. Se usa como filtro inicial o tamizaje (es un filtro que permite saber de una manera rápida si un lugar de trabajo presenta riesgo o no), permitiendo establecer una visión general de los niveles de riesgo psicosociales laborales (RPSL), en caso de detectar niveles de riesgo altos, se debe complementar con la prueba completa (Unidad de Riesgo Psicosocial Laboral, 2013)³⁰.

³⁰Unidad de Riesgo Psicosocial Laboral. (2013). *Manual del uso de Cuestionario SUSESO-ISTAS 21 Versión Breve*. Chile: Superintendencia de Seguridad Social.

Es un cuestionario que fue validado entre el 2007 y 2009, por la Superintendencia de Seguridad Social, en conjunto con la Escuela de Salud Pública de la Universidad de Chile y la participación del Instituto de Salud Pública y la Dirección del Trabajo(Candia & Pérez, 2018)³¹.

Consta de un total de 20 preguntas de riesgo psicosocial, una por cada subdimensión, que se agrupan en 5 dimensiones mayores:

Dimensiones y subdimensiones:

a) Exigencias Psicológicas en el trabajo (D1).

1. Exigencias psicológicas cuantitativas (CU): Hace referencia a la cantidad de trabajo relacionado con el tiempo disponible que se tiene para realizarlo. En cuanto menor sea el tiempo, hace que el ritmo de trabajo sea rápido y sin pausa, imposibilitando que se tenga al día o se acumule el trabajo. Se relaciona con la falta de personal, la mala distribución o planificación del trabajo.
2. Exigencias psicológicas cognitivas (CO): Se relaciona con las exigencias de diversos procesos mentales tales como; la atención, la memoria y las decisiones, y con la responsabilidad por las consecuencias de lo que se hace.
3. Exigencias psicológicas emocionales (EM): Hace mención sobre las emociones distantes que se presenta al realizar la tarea, principalmente al tener contacto con los usuarios y que el trabajador puede reaccionar con agobio y desgaste emocional.
4. Exigencias psicológicas de esconder emociones (EE): Hace referencia al ocultamiento de las emociones que surgen en el trabajo, especialmente al control de la rabia o de la angustia.

³¹Candia, M., & Pérez, J. M. (2018). *Manual del Método de Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 versiones completa y breve*. Chile: Superintendencia de Seguridad Social.

5. Exigencias psicológicas sensoriales (ES): Se refiere a las exigencias laborales que requiere de utilizar los sentidos, en especial aquellos que necesitan de una alta atención y de estar alerta a los detalles.

Una alta prevalencia en rojo significa que las exigencias sobre los trabajadores son elevadas, el esfuerzo que realizan es altos, así como las exigencias emocionales.

b) Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades (D2).

1. Influencia (IN): Se refiere a la autonomía con relación al contenido y a las condiciones del trabajo; tales como las tareas a realizar, la cantidad de trabajo y el horario de este.
2. Posibilidades de desarrollo en el trabajo (PD): Evalúa si existe posibilidad de desarrollar sus habilidades y su conocimiento dentro de su trabajo.
3. Control sobre los tiempos de trabajo (CT): Dentro de esta subdivisión se hace mención sobre la posibilidad que tiene el trabajador para darse una pausa en la realización de sus tareas, tener un descanso breve en el transcurso de su trabajo.
4. Sentido del trabajo (ST): Se refiere a que más allá de estar ocupado y de obtener a cambio ingresos económicos, se relaciona con otros valores o fines.
5. Integración en la empresa (IE): Se refiere a la identificación del trabajador con la empresa en la que labora.

Una alta prevalencia en rojo significa que se tiene escaso control sobre las actividades a realizar, las mismas son irrelevantes y existe escasa posibilidad de desarrollarse en el trabajo.

c) Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo (D3).

1. Claridad de rol (RL): Se refiere al grado en el que los trabajadores tienen definido sus responsabilidades en el puesto de trabajo.

2. Conflicto de rol (CR): Se relaciona con los conflictos profesional o ético que puede ocasionar las exigencias contradictorias, es decir, aquellas exigencias que van en contra de los valores y las normas personales del trabajador.
3. Calidad de liderazgo (CL): Refiere a las conductas o los atributos de un jefe, el cual permite juzgar su valor como líder. Dentro los que puede estar su capacidad para dirigir conflictos, planificar y distribuir el trabajo de forma ecuánime.
4. Calidad de la relación con superiores (RS): Son los atributos que tiene el jefe o la organización las cuales posibilitan recibir la ayuda necesaria y en el momento adecuado para realizar la actividad.
5. Calidad de la relación con sus compañeros/as de trabajo (RC): Se refiere a las relaciones con los compañeros de trabajo, tanto en la comunicación como la de recibir ayuda en el momento en el que se necesita.

La prevalencia en rojo significa que los estilos de liderazgo que tiene dentro de la empresa son inapropiados y se relaciona con la ayuda que se tiene del superior inmediato.

d) Compensaciones (D4).

1. Estima (ET): Es el reconocimiento por parte del jefe o compañeros por el esfuerzo realizado en el desempeño del trabajo, así como recibir un trato justo por ellos mismos.
2. Inseguridad respecto a las condiciones generales del contrato (IC): Es la preocupación por las condiciones en el contrato; tales como pueden ser las formas de pago, estabilidad laboral, variaciones del sueldo, despido o ascensos.
3. Inseguridad respecto a las características específicas del trabajo (IT): Se refiere a las preocupaciones por las condiciones de trabajo; como pueden ser, los cambios de tareas, cambios en las jornadas y horarios de trabajo.

La alta prevalencia en rojo se refiere a que el trabajador siente escaso reconocimientos de su labor o que percibe su trabajo como inestable.

e) Doble Presencia (D5).

1. Preocupación por tareas domésticas (DP): Son las inquietudes que provoca las exigencias domésticas, las cuales pueden afectar el desempeño laboral del trabajador.

Alta prevalencia en rojo refleja exigencias simultáneas entre los ámbitos laboral y familiar del trabajador.(Candia & Pérez, 2018)

Cada dimensión cuenta con puntajes diferentes que corresponden a un nivel de riesgo (bajo, medio, alto); dimensión 1, bajo 0-8, medio 9-11, alto 12-20; dimensión 2, bajo 0-5, medio 6-8, alto 9-20; dimensión 3, bajo 0-3, medio 4-6, alto 7-20; dimensión 4, bajo 0-2, medio 3-5, alto 6-12 y la dimensión 5, bajo 0-1, medio 2-3, alto 4-8. El cálculo de las puntuaciones se hace directamente con los puntos obtenidos. Con este puntaje es posible realizar un cálculo para saber el porcentaje de trabajadores que se encuentran en cada nivel de riesgo, utilizando los límites de cada nivel.(Unidad de Riesgo Psicosocial Laboral, 2013)

Por último, para calcular la prevalencia de riesgo general por dimensión y saber del nivel de riesgo en la empresa, si el nivel alto sobrepasa el 50% se hace una suma de puntuaciones, la cual correspondería a +1, en el caso de ser el nivel bajo mayor al 50% el puntaje es de -1, en caso de obtener otro resultado el puntaje es de 0.

- CUESTIONARIO DE SALUD GENERAL DE GOLDBERG –GHQ28 – DAVID GOLDBERG (1972)

El cuestionario fue validado para población mexicana general por Romero & Medina-Mora³² (1987), su objetivo es valorar la salud general de los trabajadores, detectando cambios en la función normal del sujeto, no en determinar los rasgos que lo acompañan a lo largo de su vida, es un instrumento diseñado para identificar trastornos mentales no psicóticos. Explora dos tipos de fenómenos diferentes: 1) la incapacidad del sujeto para funcionar, desde el punto de vista psíquico a nivel “normal” y 2) la aparición de nuevos fenómenos de malestar psíquico.

Es un cuestionario que consta de un total de 28 ítems, está dividido en 4 subescalas con 7 ítems cada uno: la subescala A se refiere a los síntomas somáticos, la B a la ansiedad e insomnio, C a la disfunción social y D a la depresión grave. Cada pregunta tiene 4 posibles respuestas que son progresivamente peores. El sujeto debe responder las preguntas de acuerdo con su sentir en las últimas semanas y no en el pasado.

Existen dos formas para establecer los puntos de corte, el GHQ (0,0,1,1) el cual se utiliza como instrumento para detectar problemas de nueva aparición, así como el número de síntomas presentes en el trabajador y se toman como puntos de corte 5/6 en donde 5 no se considera con problemas y el 6 ya es considerado con algún problema.

Por su parte el CGHQ se utiliza como instrumento para identificar problemas crónicos, evita pasar por alto los trastornos de larga duración. Divide los ítems en dos apartados; los positivos (A1, C1, C3, C4, C5, C6 y C7) que hacen referencia a la salud y se les da puntuaciones de 0,0,1,1 y los negativos (el resto) que hacen referencia a la enfermedad y se les asigna puntuaciones de 0,1,1,1. En este, el punto de corte se sitúa en 12/13, donde 12 no

³²Romero, M., & Medina-Mora, M. E. (1987). Validez de una versión del Cuestionario General de Salud, para detectar psicopatología en estudiantes universitarios. *Salud Mental* 10:90, 7.

presenta problemas crónicos y la puntuación de 13 o más ya presenta problemas crónicos(Andalucía)³³.

- MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI) – CHRISTINA MASLACH (1981)

Es una prueba que consta de 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre sentimientos y actitudes de los profesionales en su trabajo y su función es medir el desgaste emocional. Con esta prueba se pretende medir tanto la frecuencia como la intensidad con la que el sujeto sufre del Burnout (Miravalles, 2019).

A través de la prueba se miden 3 aspectos importantes del Síndrome de Burnout; tales como, 1) cansancio emocional, donde se valora si el trabajador se encuentra exhausto emocionalmente debido a las exigencias de su trabajo; 2) despersonalización, a través de esta se valora el grado en que cada uno reconoce las actitudes de frialdad y distanciamiento y por último 3) realización personal, donde se evalúa los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo. Se valora a través de una escala de frecuencia de 7 grados.

Para la evaluación se suma las puntuaciones correspondientes a cada subescala, se considera que el sujeto presenta el Síndrome si los resultados muestran puntuaciones altas en las subescalas de cansancio emocional (27-54 pts.) y despersonalización (10-30 pts.), así como, bajas puntuaciones en la de realización personal (0-33 pts.), sin embargo, se puede obtener también puntuaciones con los que se observe un indicio de Burnout sin cumplir en la totalidad con las puntuaciones del Burnout antes mencionadas.

³³Andalucía, J. d. (04 de Octubre de 2019). *Junta de Andalucía Consejería de Salud y Familiar*. Obtenido de Junta de Andalucía Consejería de Salud y Familiar: Recuperado de http://www.hvn.es/enfermeria/ficheros/cuestionario_de_salud_de_goldberg.pdf el 10 de Octubre de 2019

Hay que analizar detalladamente los aspectos que se presentan para poder determinar el grado de Burnout que tiene el sujeto, el cual puede ser más o menos severo, dependiendo si los indicios aparecen en uno, dos o en los tres ámbitos y de la diferencia que se tiene de los valores de referencia mencionados anteriormente (Rodríguez, 2019)³⁴.

³⁴Rodríguez, S. F. (11 de Octubre de 2019). *Ecestaticos*. Obtenido de Ecestaticos: Recuperado de https://www.ecestaticos.com/file/035b15f97effea4c69fd6519e8114bcf/1515665476-cuestionario_burnout.pdf el 11 de Octubre de 2019

Capítulo 4. Resultados

4.1. Resultados Específicos

A continuación, se describe los resultados obtenidos de la investigación.

Se realizó la entrevista sociodemográfica a una muestra que consta de 39 trabajadores, esto con la finalidad de obtener sus datos generales: escolaridad, estructura familiar y laborales (turnos de trabajo y antigüedad).

Posteriormente se identificó a las personas que presentaban más síntomas de estrés en su trabajo para aplicarles las pruebas, con las cuales se busca identificar la existencia de factores de riesgo psicosocial, así como aquellos que presentan específicamente los síntomas de estrés y quienes ya tienen el Síndrome de Burnout.

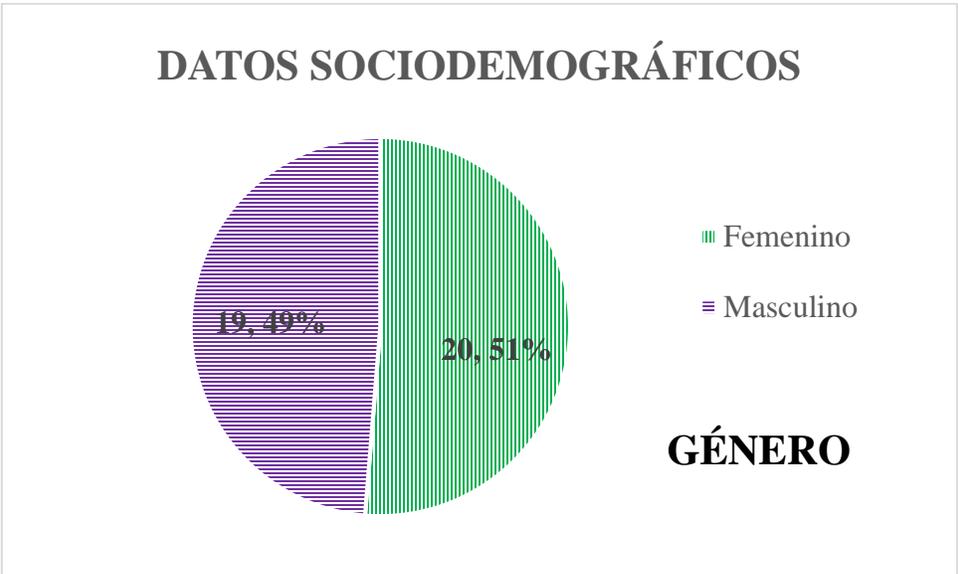
Del total de 39 personas entrevistadas, se determinó que 13 personas presentan más síntomas de estrés, a las cuales se les realizó las pruebas correspondientes para identificar el grado de Burnout que tienen dentro de su ambiente laboral.

A continuación, se presentan los datos antes mencionados, así como una breve explicación de estas:

4.1.1. Datos Sociodemográficos.

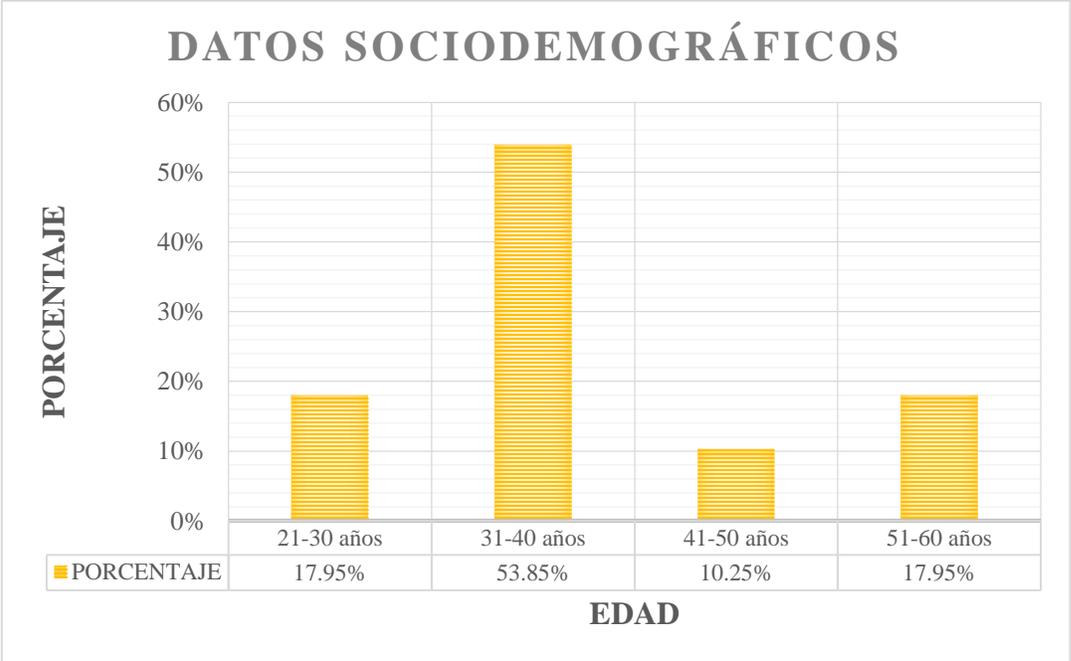
Para la investigación se tomaron en cuenta los datos sociodemográficos de los empleados del Hotel, los cuales fueron el sexo, la edad, escolaridad, estado civil, el número de hijos, las horas de trabajo y la antigüedad que ellos tienen dentro de la empresa y los resultados se muestran a continuación (Gráficas 1-7):

En la gráfica 1 se presenta el porcentaje en relación con el género de a quienes se les aplicó las pruebas y se muestra una mayor predominancia en trabajadores del sexo femenino.



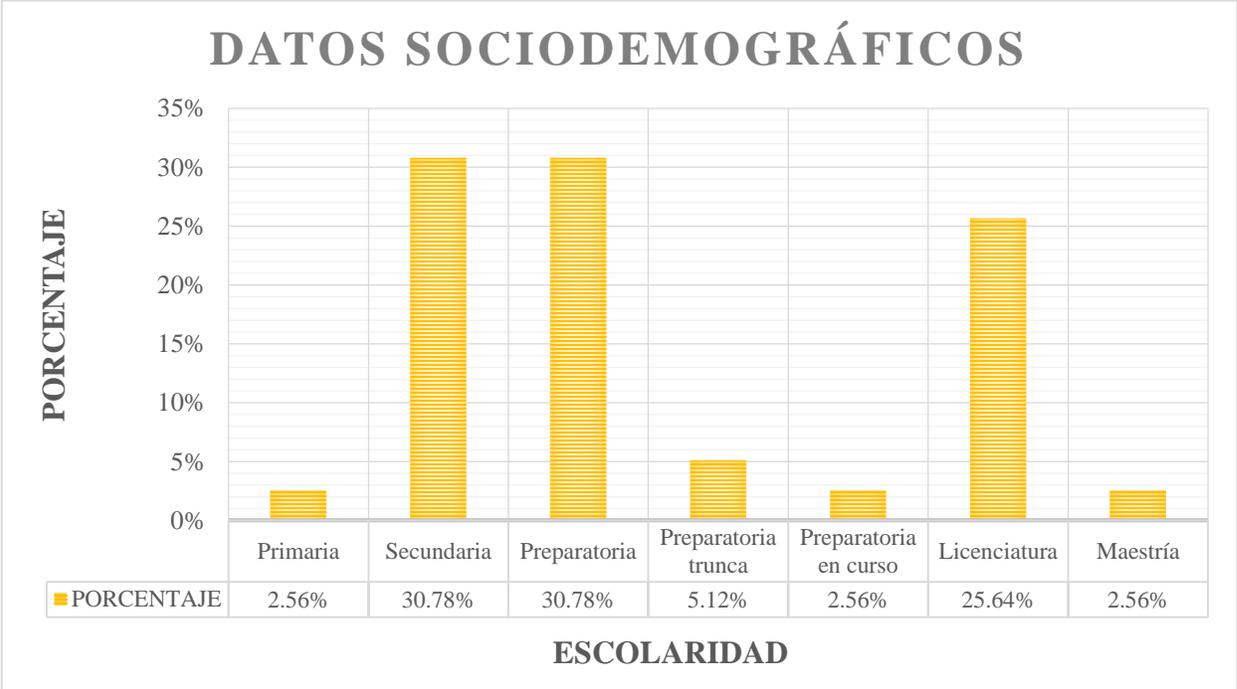
Gráfica 1. Resultados generales de los datos sociodemográficos con relación al género de los entrevistados.

La gráfica 2 corresponde a la edad de los trabajadores a quienes se les fue aplicada la entrevista y se puede observar que la mayor parte de ellos tienen edades entre los 31 y 40 años.



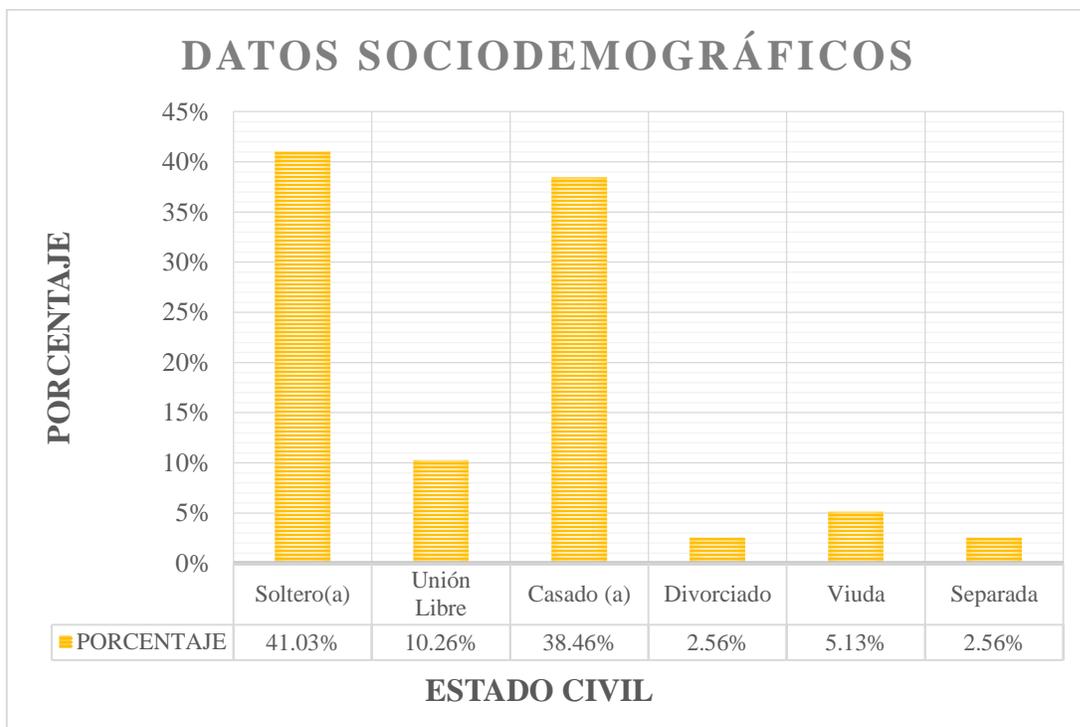
Gráfica 2. Resultados generales correspondientes a la edad de los sujetos entrevistados.

Se muestra a continuación, el grado de estudio de los empleados (gráfica 3), en la que predomina los trabajadores que tienen la secundaria y preparatoria, seguido de aquellos que tienen la licenciatura, y concluyendo con quienes tienen la primaria y la maestría.



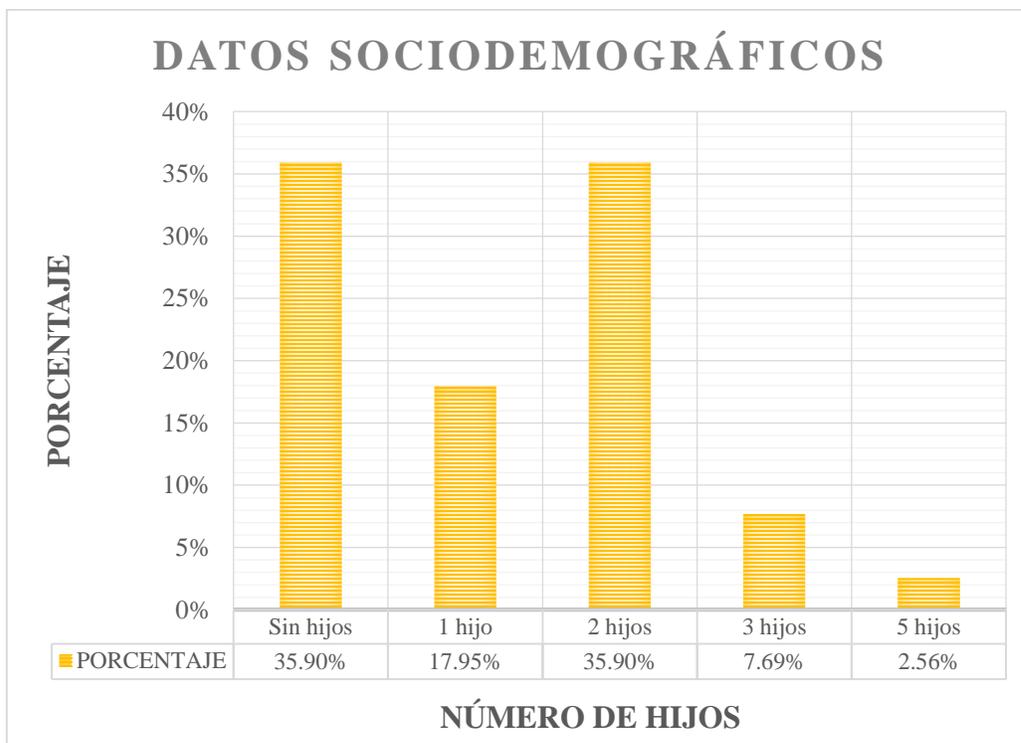
Gráfica 3. Resultados generales del grado de estudio de los entrevistados.

En la siguiente gráfica 4 se presenta el resultado en relación con el estado civil de los empleados a quienes se les realizó la entrevista, la cual muestra que la mayoría son personas solteras, seguido de las personas que se encuentran casadas y con menor prevalencia aquellos que se encuentran divorciados y separados.



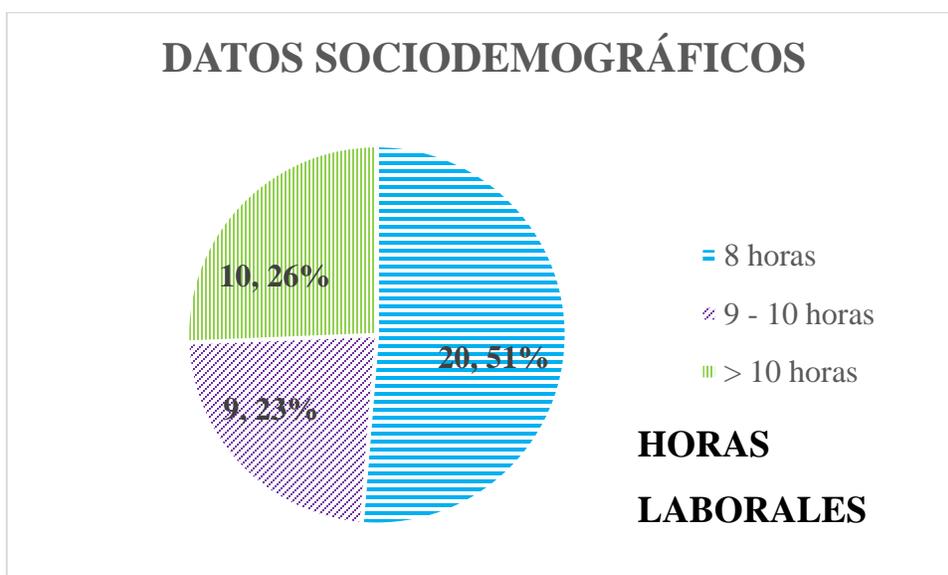
Gráfica 4. Resultados generales de los trabajadores entrevistados con relación al estado civil de los mismos.

Se presenta a continuación los resultados (gráfica 5) en relación con el número de hijos que tienen los trabajadores. Hay una mayor prevalencia en quienes no tienen hijos y los que tienen 2 hijos y con menor puntaje quien tiene 5 hijos.



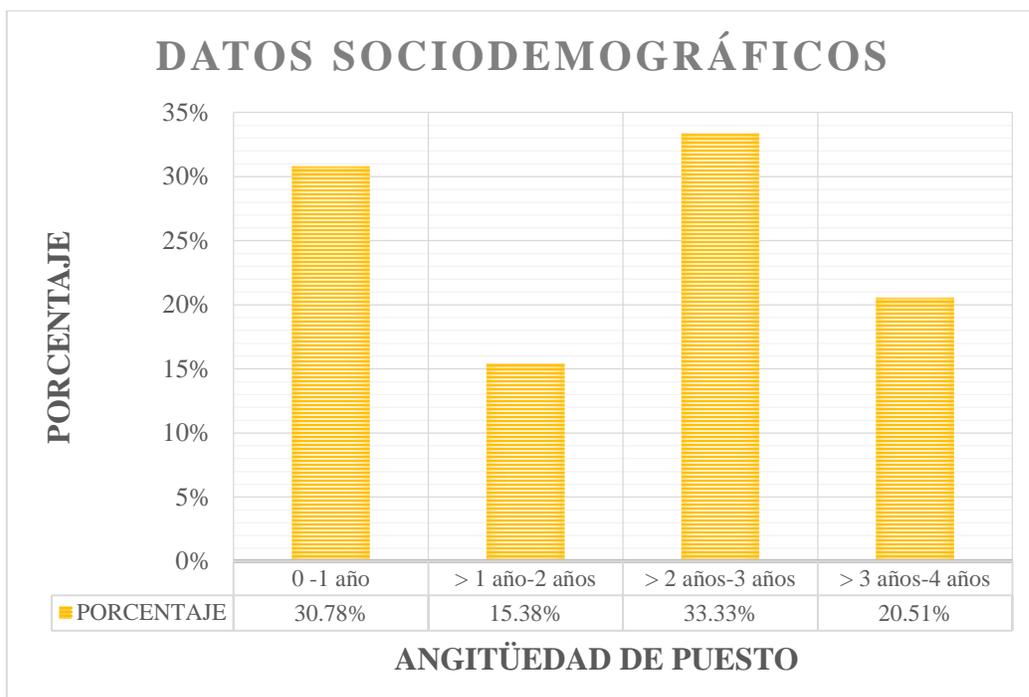
Gráfica 5. Resultados generales con relación al número de hijos de los trabajadores entrevistados.

Como siguiente dato se presenta las horas que laboran los trabajadores del Hotel (gráfica 6). En su mayoría trabajan en promedio 8 horas diarias, seguido de aquellos que laboran más de 10 horas y en menor cantidad quienes trabajan entre 9 y 10 horas diarias.



Gráfica 6. Resultados generales de los trabajadores entrevistados con relación a las horas laborales diarias de los mismo.

Como último dato sociodemográfico se presenta la antigüedad del puesto (gráfica 7), donde la mayoría de los trabajadores tiene más de 2 años laborando en la empresa, pero menos de 3 años y en menor promedio están aquellos empleados con más de 1 año, pero menos de 2 años en la empresa.



Gráfica 7. Resultados generales con relación a la antigüedad de puesto que tienen los trabajadores entrevistados.

4.1.2. Cuestionario SUSESO ISTAS 21 – Versión Breve – Superintendencia de Seguridad Social (Revisado 2013).

Se usa como filtro inicial o tamizaje, permitiendo establecer una visión general de los niveles de riesgo psicosociales en el trabajo (RPSL), consta de 5 dimensiones en la que cada trabajador obtendrá un puntaje por cada dimensión.

El cálculo de las puntuaciones se hace directamente con los puntos obtenidos. Con este puntaje es posible identificar en qué nivel de riesgo se encuentra cada trabajador y realizar un cálculo de prevalencia de riesgo en el que se encuentra la empresa.

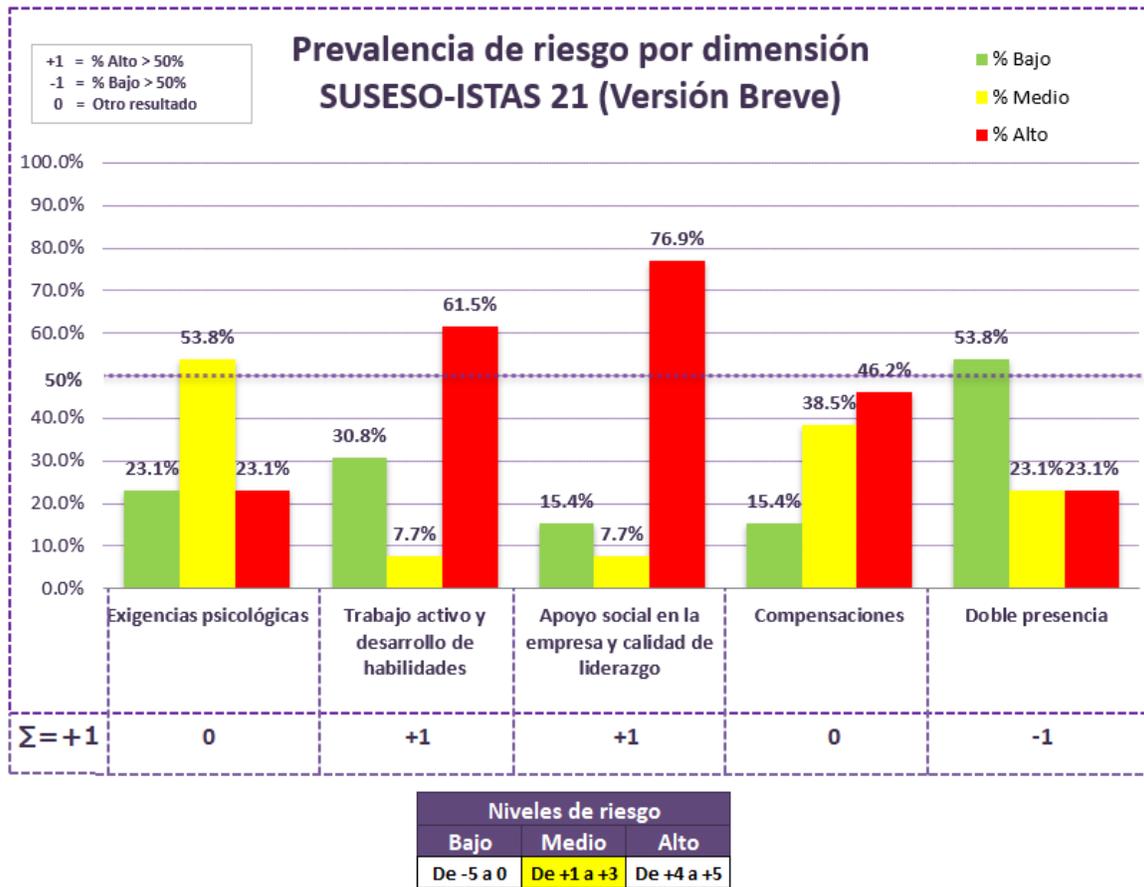
Por último, para calcular la prevalencia de riesgo general por dimensión y saber del nivel de riesgo en la empresa, si el nivel alto sobrepasa el 50% se hace una suma de puntuaciones, la cual correspondería a +1, en el caso de ser el nivel bajo mayor al 50% el puntaje es de -1, en caso de obtener otro resultado el puntaje es de 0.

Se presenta a continuación los resultados generales del cuestionario; así como, los de cada trabajador (Gráfica 8-21):

De acuerdo con los resultados generales de la evaluación, en la gráfica 8, se obtuvo un puntaje total de +1, el cual se obtiene sumando 1 punto si el porcentaje total del nivel de riesgo alto está por encima del 50% y se resta 1 punto cuando el nivel bajo está arriba del 50%, en cualquier otro caso no se suma ningún punto. En este caso se tiene un +1 en la dimensión de trabajo activo y desarrollo de habilidades, así como en la dimensión de apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo y -1 en la de doble presencia, por lo que el puntaje total corresponde a “+1”, considerándose como “Riesgo Medio”.

Detalle de número y porcentaje de personas en riesgo por dimensión

Dimensiones	Alto	% Alto	Medio	% Medio	Bajo	% Bajo
Exigencias psicológicas	3	23.1%	7	53.8%	3	23.1%
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	8	61.5%	1	7.7%	4	30.8%
Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	10	76.9%	1	7.7%	2	15.4%
Compensaciones	6	46.2%	5	38.5%	2	15.4%
Doble presencia	3	23.1%	3	23.1%	7	53.8%

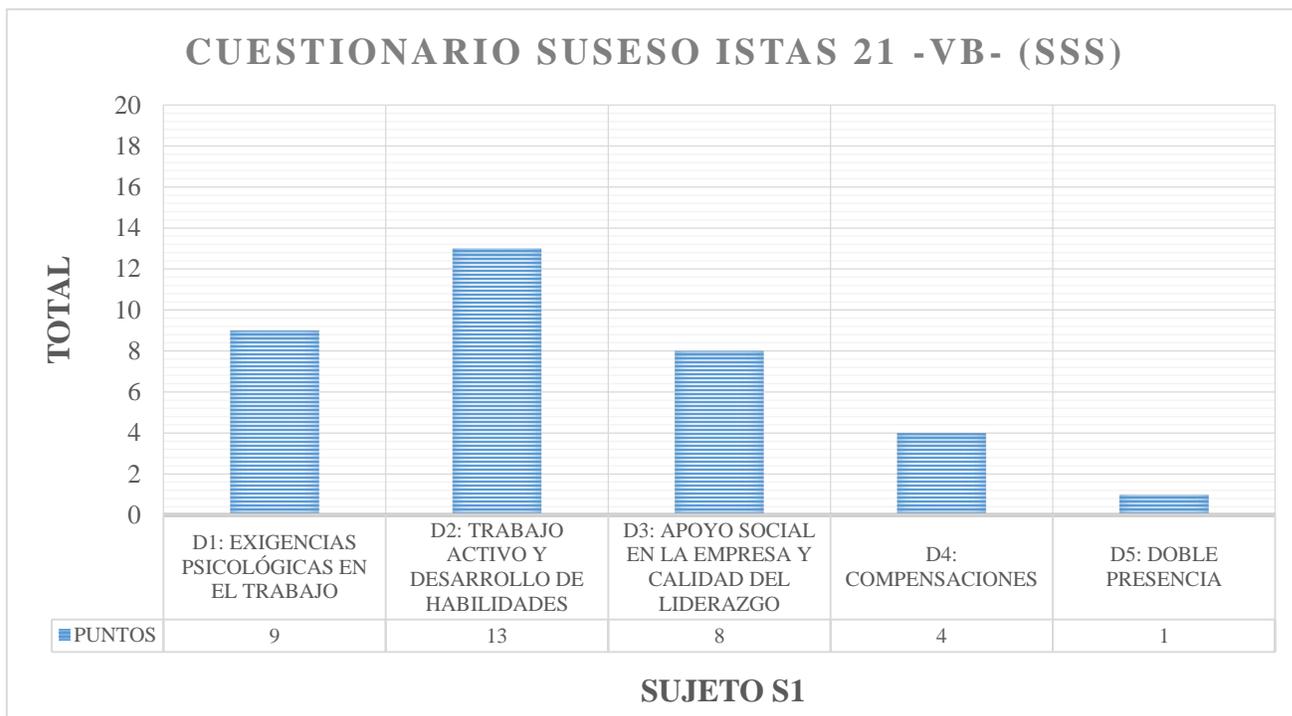


Gráfica 8. Resultados generales de la prevalencia de riesgo por dimensión del Cuestionario SUSESO ISTAS 21.

Se muestran a continuación, los resultados del cuestionario de cada uno de los trabajadores:

Los resultados en la gráfica 9, del sujeto S1 muestran que presenta alto riesgo en las dimensiones de trabajo activo y desarrollo de habilidades y en la dimensión de apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, por lo que se interpreta que tiene escaso control de sus actividades, así como escasas posibilidades de aprendizaje dentro de su trabajo.

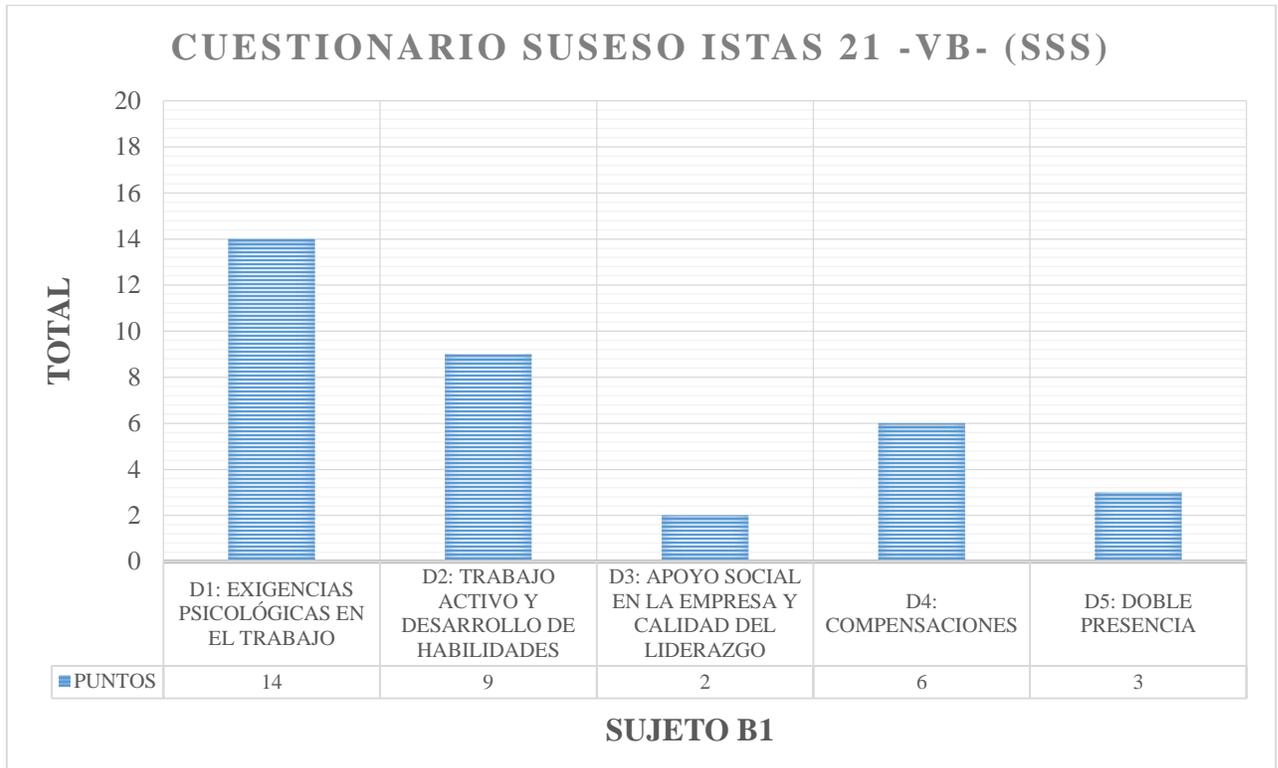
CUESTIONARIO SUSESO ISTAS 21 - VERSIÓN BREVE -										
Id.	D1	Nivel de riesgo	D2	Nivel de riesgo	D3	Nivel de riesgo	D4	Nivel de riesgo	D5	Nivel de riesgo
S1	9	M	13	A	8	A	4	M	1	B



Gráfica 9. Resultados del sujeto S1 en el Cuestionario SUSESO ISTAS 21.

De igual manera el sujeto B1, de acuerdo con la gráfica 10, presenta alto riesgo en 3 dimensiones (D1. Exigencias psicológicas en el trabajo; D2. Trabajo activo y desarrollo de habilidades; D4. Compensaciones), lo que indica que las exigencias sobre el trabajador son elevadas, así como también lo son el esfuerzo que el mismo realiza y las exigencias emocionales. Tiene escaso control sobre sus actividades y siente que su esfuerzo es poco reconocido.

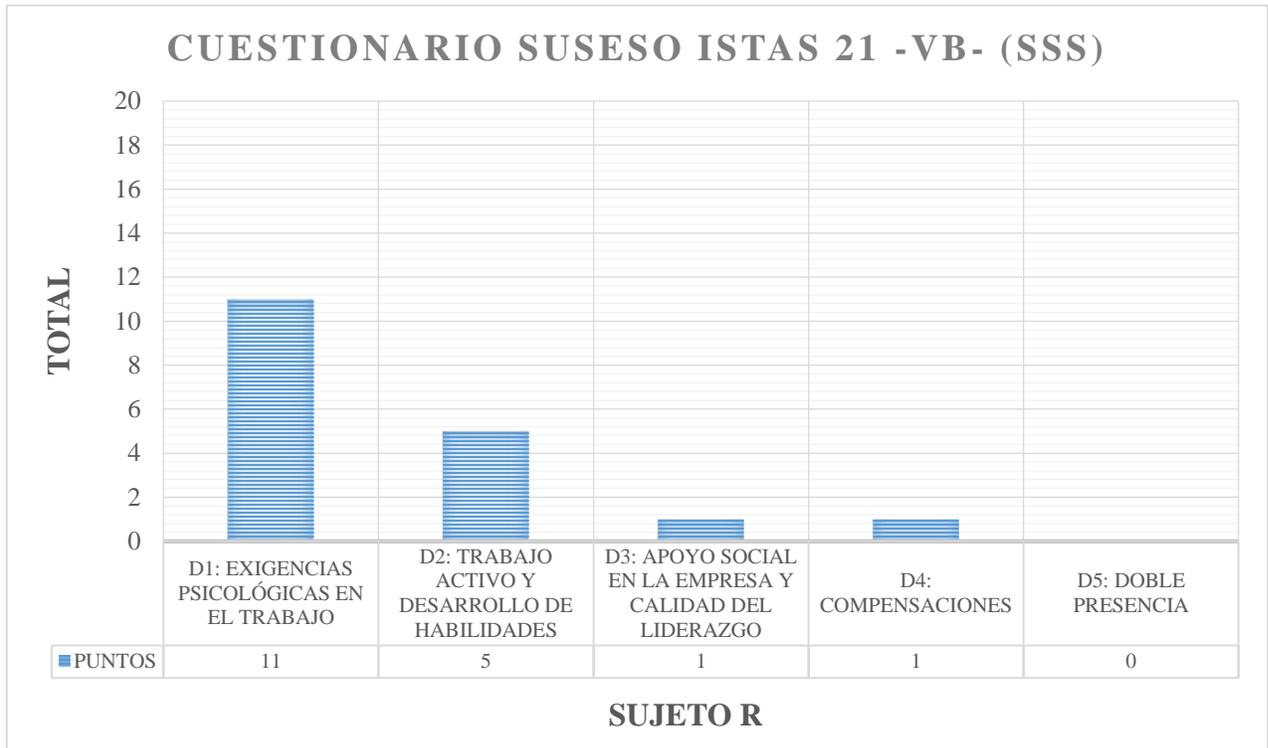
CUESTIONARIO SUSESO ISTAS 21 - VERSIÓN BREVE -										
Id.	D1	Nivel de riesgo	D2	Nivel de riesgo	D3	Nivel de riesgo	D4	Nivel de riesgo	D5	Nivel de riesgo
B1	14	A	9	A	2	B	6	A	3	M



Gráfica 10. Resultados del Cuestionario SUSESO ISTAS 21 del sujeto B1.

Por otro lado, el sujeto R presenta un riesgo medio en la dimensión de exigencias psicológicas, por lo que se indica que las exigencias y el esfuerzo de su trabajo son elevadas, así las exigencias emocionales también son elevadas.

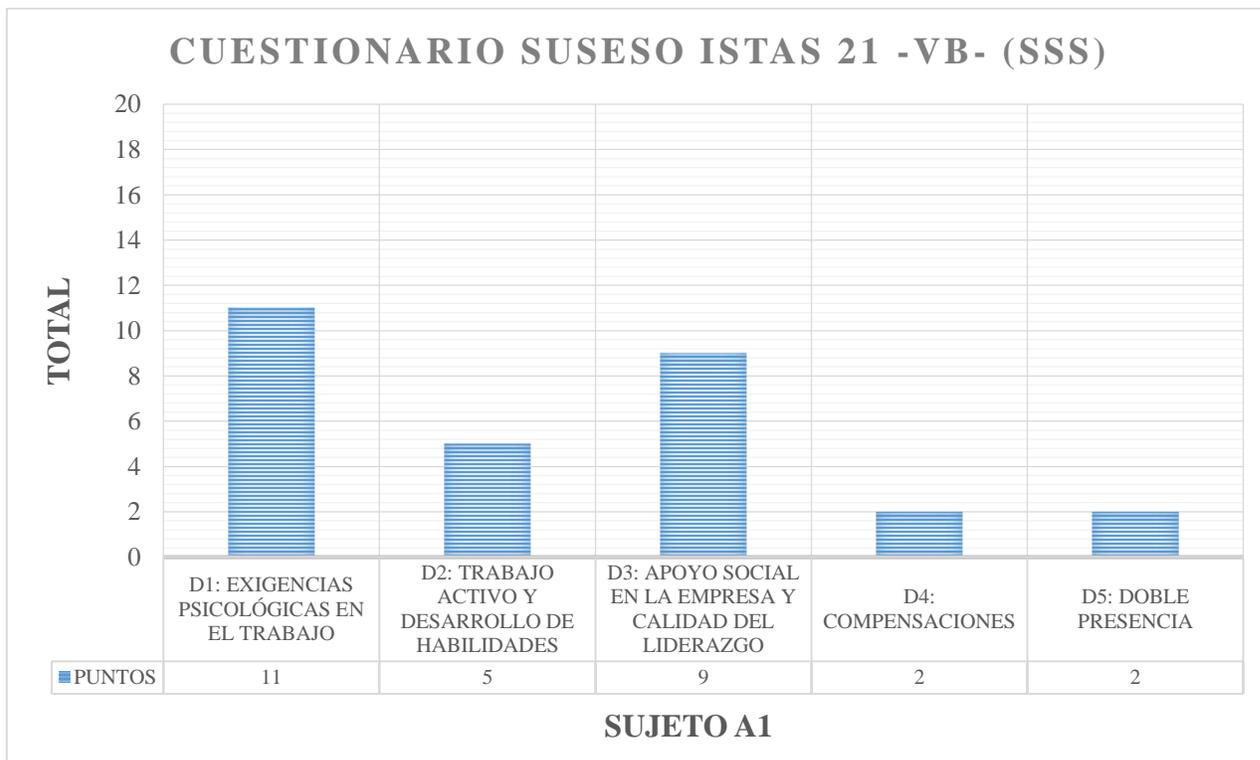
CUESTIONARIO SUSESO ISTAS 21 - VERSIÓN BREVE -										
Id.	D1	Nivel de riesgo	D2	Nivel de riesgo	D3	Nivel de riesgo	D4	Nivel de riesgo	D5	Nivel de riesgo
R	11	M	5	B	1	B	1	B	0	B



Gráfica 11. Resultados del sujeto R en la prueba del Cuestionario SUSESO ISTAS 21.

La siguiente gráfica muestra mayor riesgo (alto) en la dimensión de apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo, por lo que los resultados del sujeto A1 presenta estilos de liderazgo inapropiados, es decir, que no recibe el apoyo adecuado por parte de su superior inmediato.

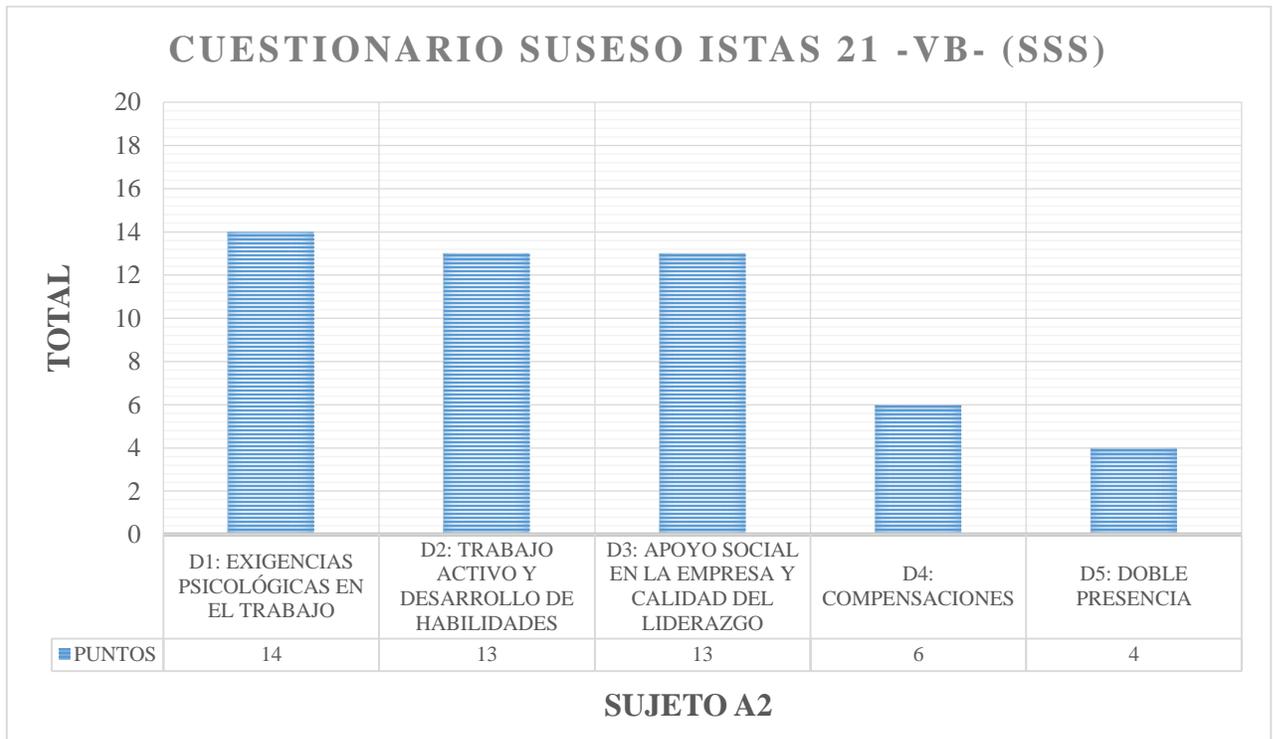
CUESTIONARIO SUSESO ISTAS 21 - VERSIÓN BREVE -										
Id.	D1	Nivel de riesgo	D2	Nivel de riesgo	D3	Nivel de riesgo	D4	Nivel de riesgo	D5	Nivel de riesgo
A1	11	M	5	B	9	A	2	B	2	M



Gráfica 12. Resultados del sujeto A1 del Cuestionario SUSESO ISTAS 21.

Por otro lado, los resultados del sujeto A2 muestran alto nivel de riesgo en todas las dimensiones, por lo que el sujeto percibe altas exigencias en su trabajo y poco apoyo por parte de su jefe inmediato, así como escaso reconocimiento de su trabajo, tiene escaso control de sus actividades y presenta conflicto entre el ámbito laboral y familiar.

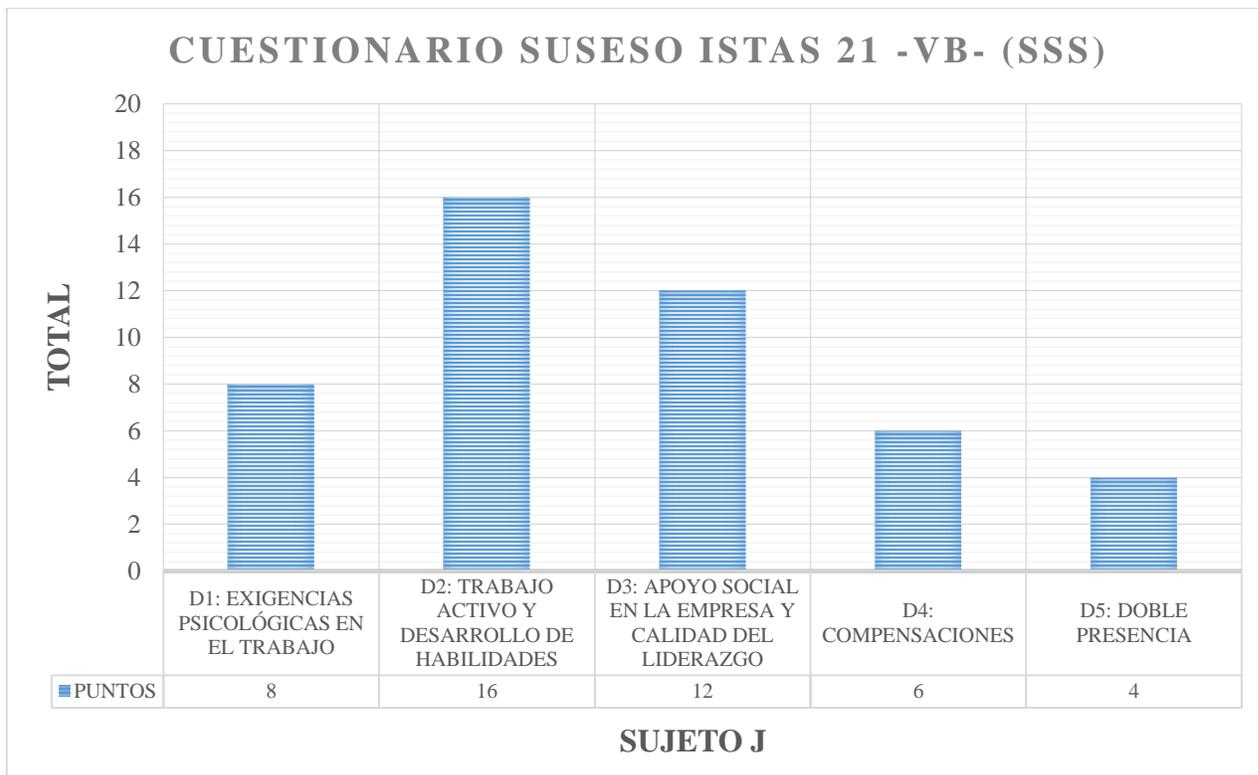
CUESTIONARIO SUSESO ISTAS 21 - VERSIÓN BREVE -										
Id.	D1	Nivel de riesgo	D2	Nivel de riesgo	D3	Nivel de riesgo	D4	Nivel de riesgo	D5	Nivel de riesgo
A2	14	A	13	A	13	A	6	A	4	A



Gráfica13. Resultados del sujeto A2 en el Cuestionario SUSESO ISTAS 21.

Los resultados del sujeto J reflejan también niveles de riesgo alto en casi todas las dimensiones de la prueba, por lo que muestra que percibe poco apoyo de sus jefes en la empresa, presenta conflicto entre los ámbito laboral y familiar y siente que su trabajo no es bien reconocido.

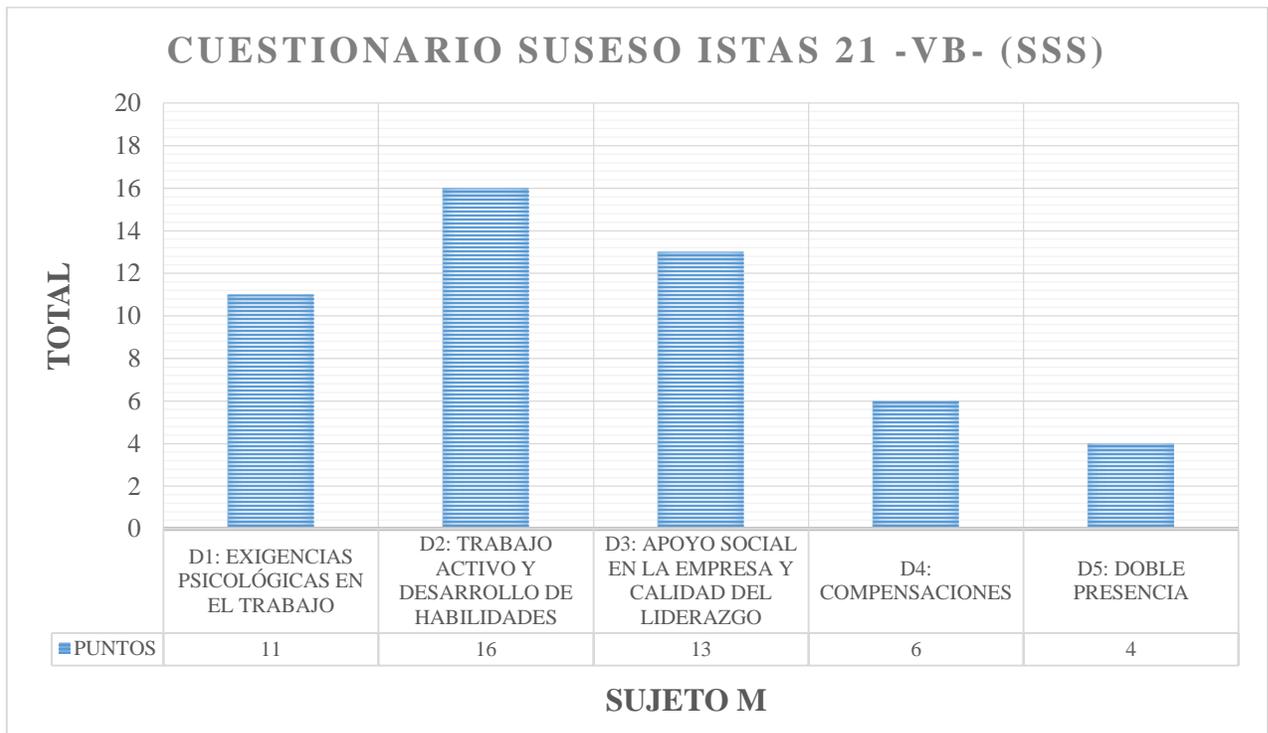
CUESTIONARIO SUSESO ISTAS 21 - VERSIÓN BREVE -										
Id.	D1	Nivel de riesgo	D2	Nivel de riesgo	D3	Nivel de riesgo	D4	Nivel de riesgo	D5	Nivel de riesgo
J	8	B	16	A	12	A	6	A	4	A



Gráfica 14. Resultados del sujeto J en el Cuestionario SUSESO ISTAS 21.

El sujeto M presenta de igual manera, riesgos altos en casi todas las dimensiones, tanto en el control de sus actividades, el estilo de liderazgo, el reconocimiento de su trabajo y exigencias simultáneas entre el ámbito laboral y familiar.

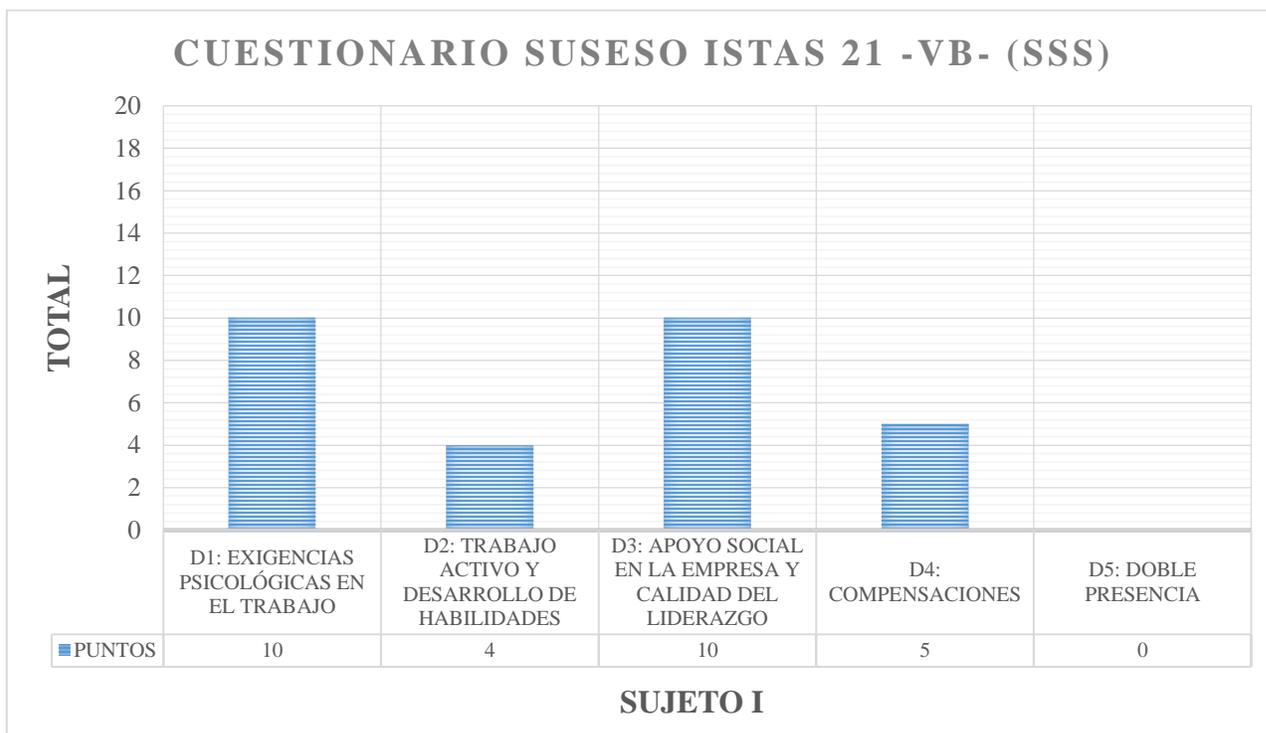
CUESTIONARIO SUSESO ISTAS 21 - VERSIÓN BREVE -										
Id.	D1	Nivel de riesgo	D2	Nivel de riesgo	D3	Nivel de riesgo	D4	Nivel de riesgo	D5	Nivel de riesgo
M	11	M	16	A	13	A	6	A	4	A



Gráfica 15. Resultados del sujeto M en el Cuestionario SUSESO ISTAS 21.

Por su parte, el sujeto I solo presenta alto riesgo en la dimensión 3 de apoyo social en la empresa, percibiendo estilos de liderazgo inapropiado, y sintiendo poco apoyo por parte de su jefe inmediato.

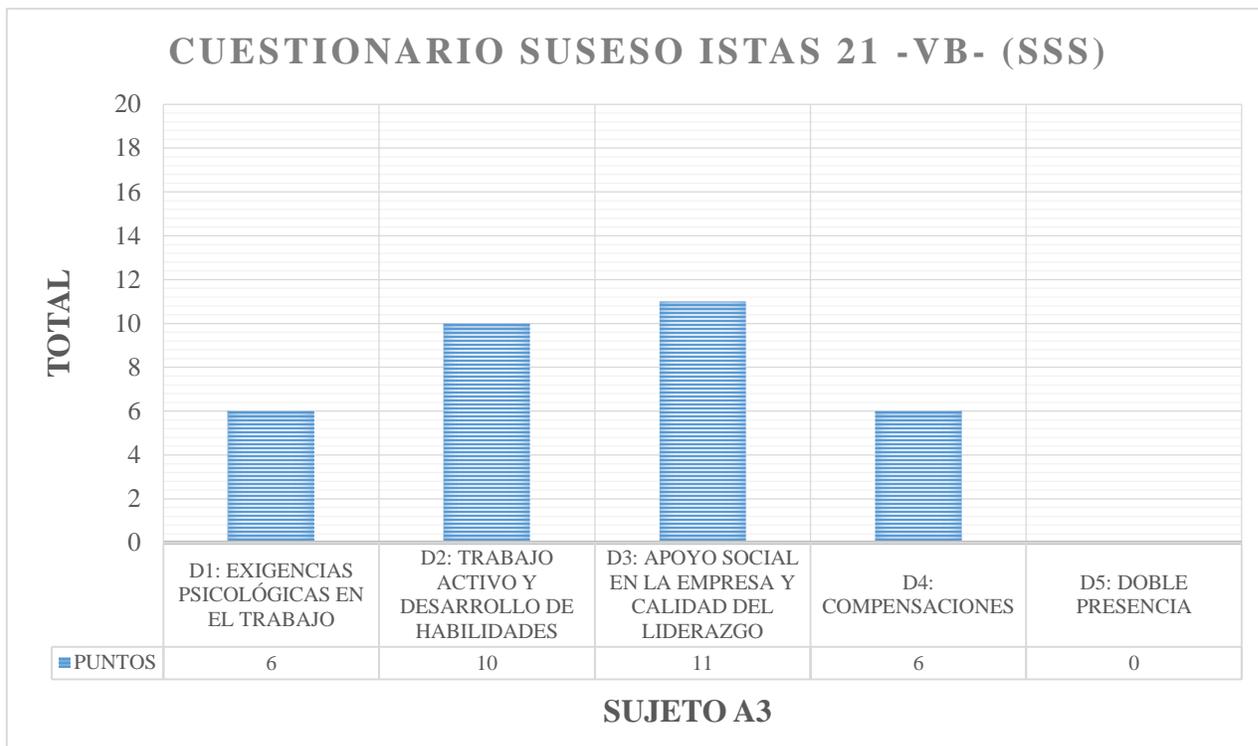
CUESTIONARIO SUSESO ISTAS 21 - VERSIÓN BREVE -										
Id.	D1	Nivel de riesgo	D2	Nivel de riesgo	D3	Nivel de riesgo	D4	Nivel de riesgo	D5	Nivel de riesgo
I	10	M	4	B	10	A	5	M	0	B



Gráfica 16. Resultados del sujeto I en el Cuestionario SUSESO ISTAS 21.

Los resultados indican en la siguiente gráfica que el sujeto A3, presenta niveles altos en las dimensiones 2, 3 y 4, que representan al control de las actividades de su trabajo, los estilos de liderazgo y al reconocimiento de su labor.

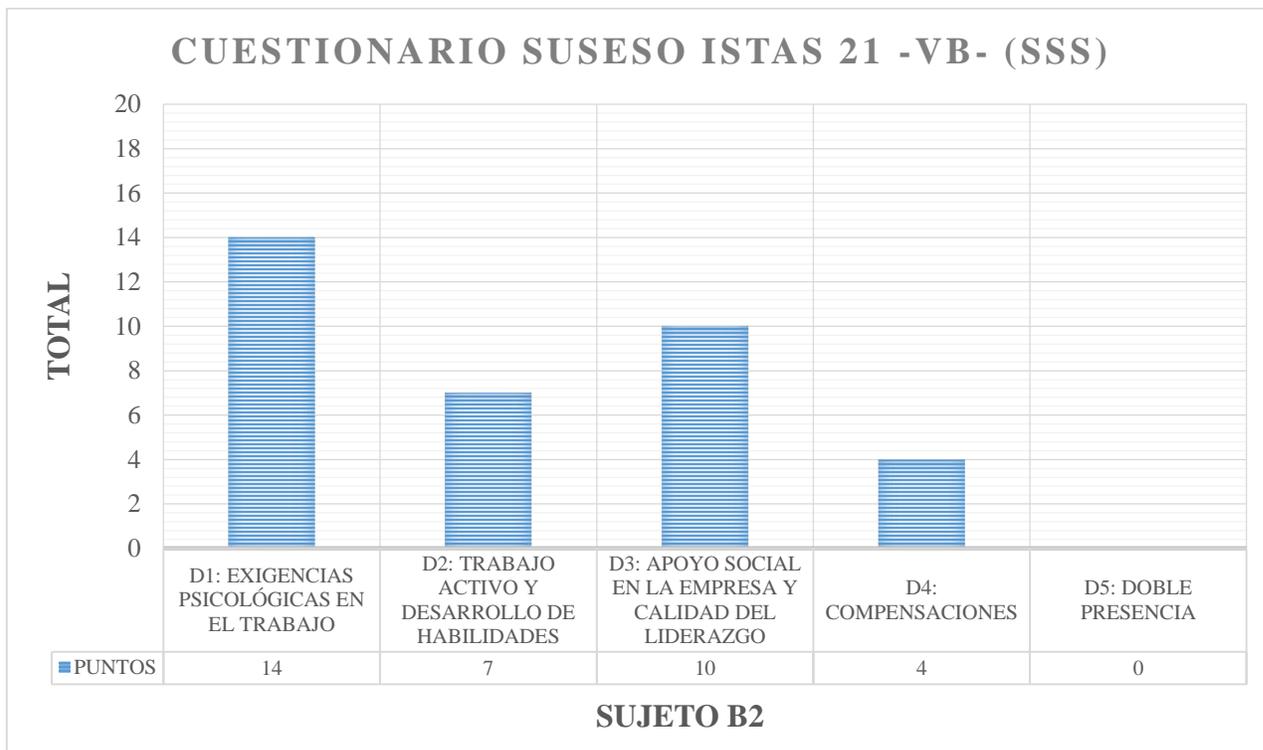
CUESTIONARIO SUSESO ISTAS 21 - VERSIÓN BREVE -										
Id.	D1	Nivel de riesgo	D2	Nivel de riesgo	D3	Nivel de riesgo	D4	Nivel de riesgo	D5	Nivel de riesgo
A3	6	B	10	A	11	A	6	A	0	B



Gráfica 17. Resultados del sujeto A3 en el Cuestionario SUSESO ISTAS 21.

El sujeto B2 por su lado, tiene nivel de riesgo alto en las dimensiones 1 y 3, lo que indica que percibe exigencias elevadas en su trabajo, así como, poco apoyo de su jefe.

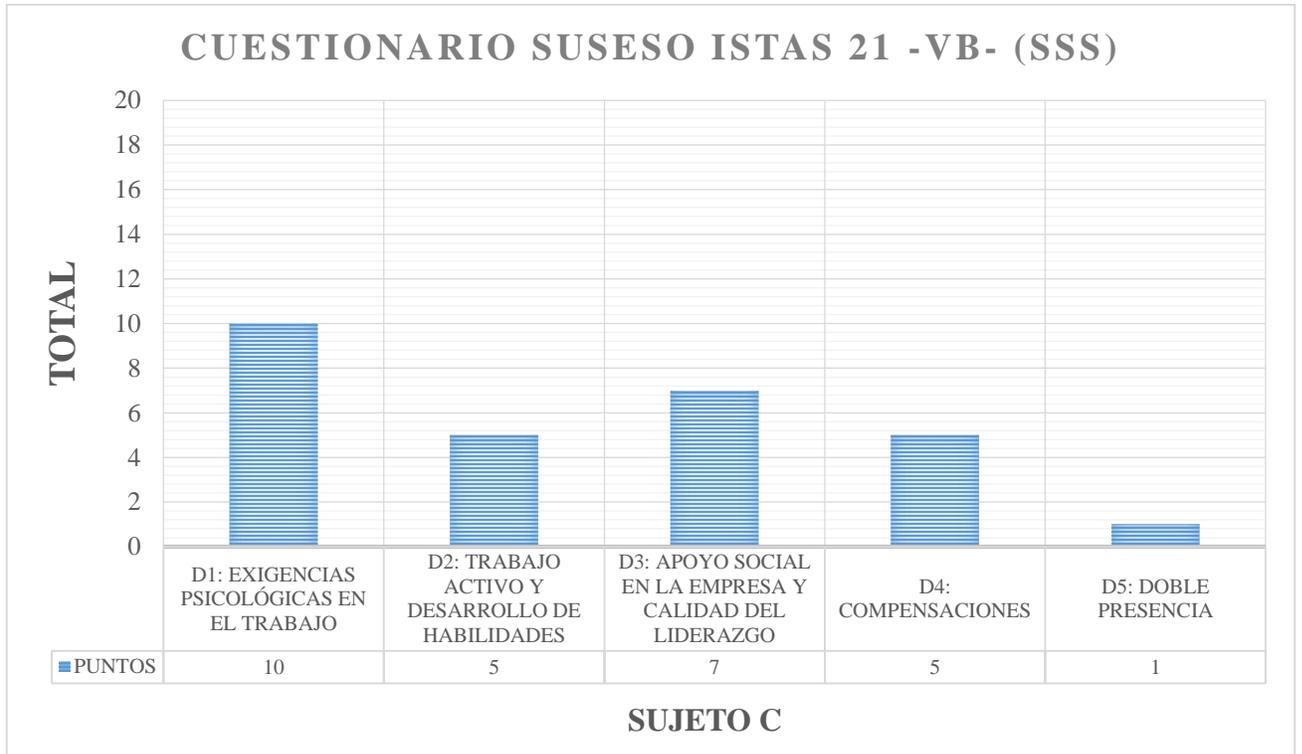
CUESTIONARIO SUSESO ISTAS 21 - VERSIÓN BREVE -										
Id.	D1	Nivel de riesgo	D2	Nivel de riesgo	D3	Nivel de riesgo	D4	Nivel de riesgo	D5	Nivel de riesgo
B2	14	A	7	M	10	A	4	M	0	B



Gráfica 18. Resultados del sujeto B2 en el Cuestionario SUSESO ISTAS 21.

De igual manera, el sujeto C presenta alto riesgo en la dimensión 3 correspondiente al apoyo social en la empresa, percibiendo que el apoyo de su jefe no es el adecuado o es escaso.

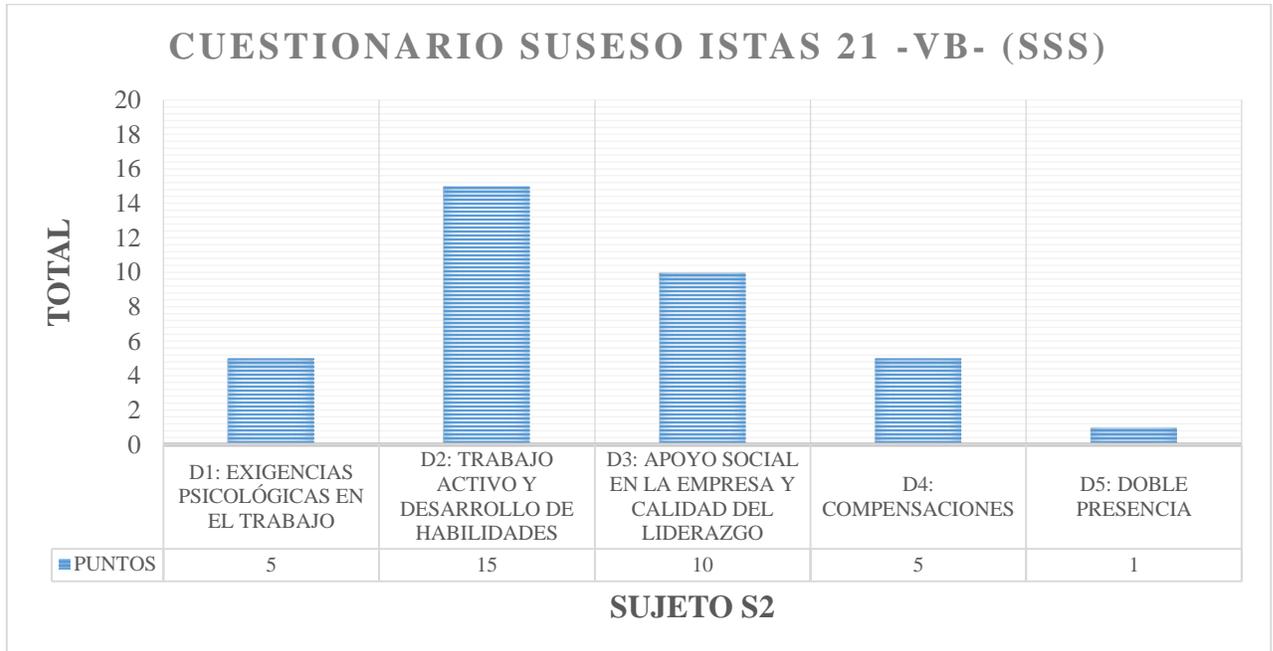
CUESTIONARIO SUSESO ISTAS 21 - VERSIÓN BREVE -										
Id.	D1	Nivel de riesgo	D2	Nivel de riesgo	D3	Nivel de riesgo	D4	Nivel de riesgo	D5	Nivel de riesgo
C	10	M	5	B	7	A	5	M	1	B



Gráfica 19. Resultados del sujeto C en el Cuestionario SUSESO ISTAS 21.

En la siguiente gráfica se muestra alto nivel de riesgo en las dimensiones 2 y 3, en la que el sujeto S2 percibe que tiene escasas posibilidades de aprendizaje en su trabajo y poco apoyo de sus jefes inmediatos.

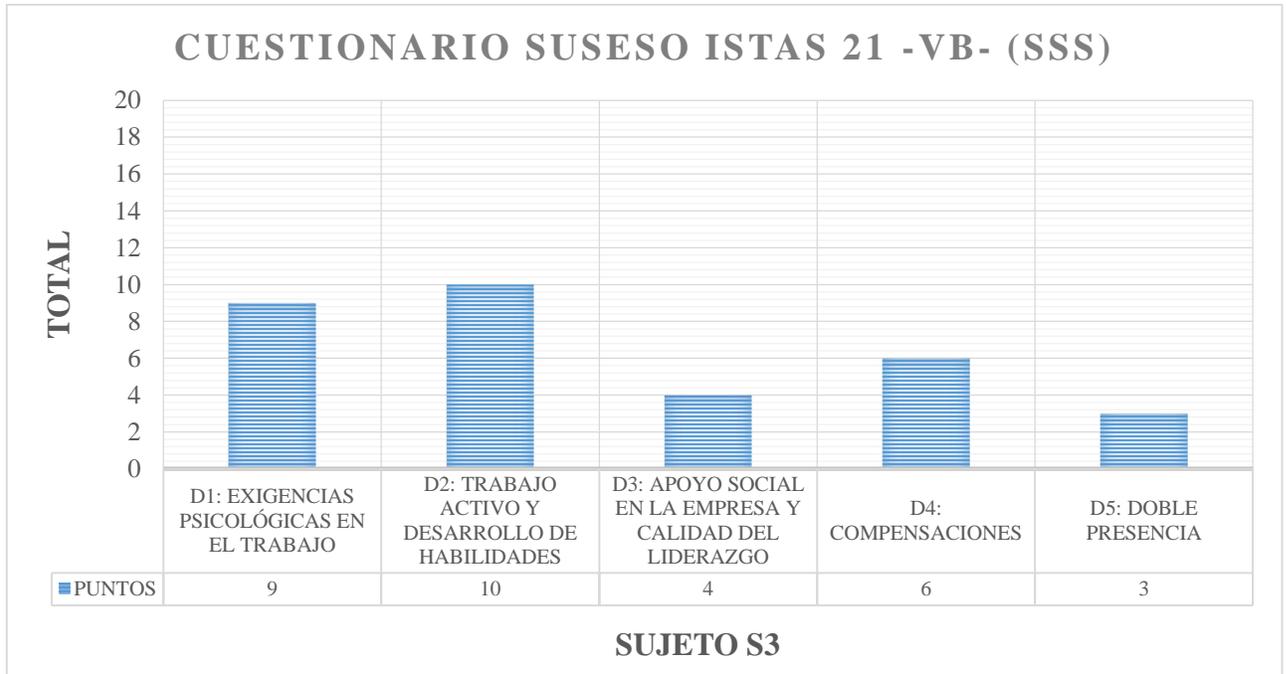
CUESTIONARIO SUSESO ISTAS 21 - VERSIÓN BREVE -										
Id.	D1	Nivel de riesgo	D2	Nivel de riesgo	D3	Nivel de riesgo	D4	Nivel de riesgo	D5	Nivel de riesgo
S2	5	B	15	A	10	A	5	M	1	B



Gráfica 20. Resultados del sujeto S2 en el Cuestionario SUSESO ISTAS 21.

Por último, los resultados de la gráfica del sujeto S3 muestran riesgo alto en las dimensiones correspondientes al trabajo activo y desarrollo de habilidades, así como en compensaciones, por lo que se presenta escaso control de sus actividades laborales y pocas posibilidades de aprendizaje, así como sentimientos de escaso reconocimiento por su labor.

CUESTIONARIO SUSESO ISTAS 21 - VERSIÓN BREVE -										
Id.	D1	Nivel de riesgo	D2	Nivel de riesgo	D3	Nivel de riesgo	D4	Nivel de riesgo	D5	Nivel de riesgo
S3	9	M	10	A	4	M	6	A	3	M



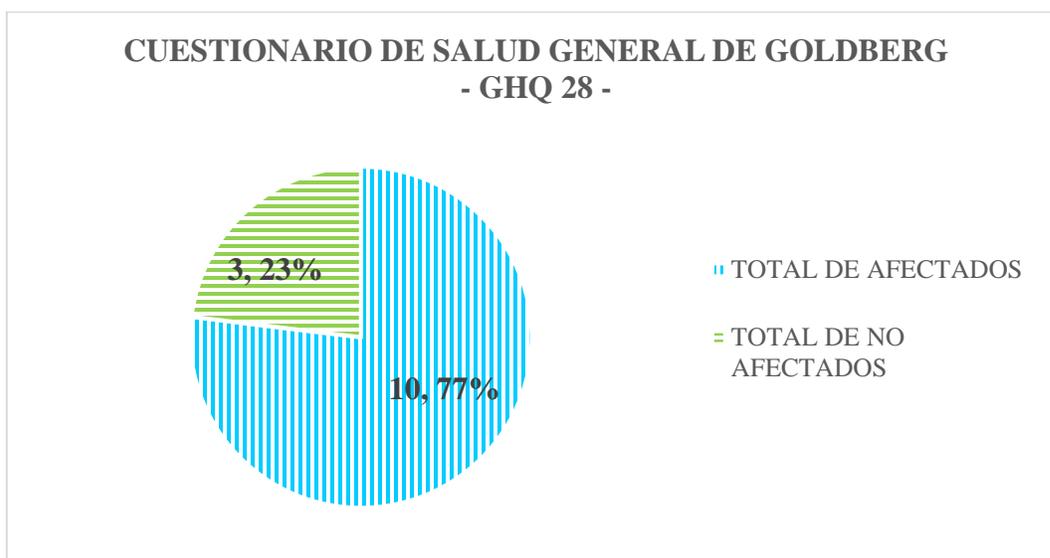
Gráfica 21. Resultados del sujeto S3 en el Cuestionario SUSESO ISTAS 21.

4.1.3. Cuestionario de Salud General de Goldberg– GHQ 28 – David Goldberg (1972).

La aplicación de esta prueba en la investigación se realizó para identificar a aquellas personas que como primer lugar presentan estrés, esto a través de las puntuaciones CGHQ, ya que evita pasar por alto los trastornos de larga duración, existe dos formas para establecer los puntos de corte el GHQ se utiliza como instrumento para detectar problemas de nueva aparición y se toman como puntos de corte 5/6 en donde 5 no se considera con problemas y el 6 ya es considerado con algún problema. Por su parte el método CGHQ se utiliza como instrumento para identificar problemas crónicos en donde el punto de corte es el 12/13, donde 12 no presenta problemas crónicos y la puntuación de 13 o más ya presenta problemas crónicos.

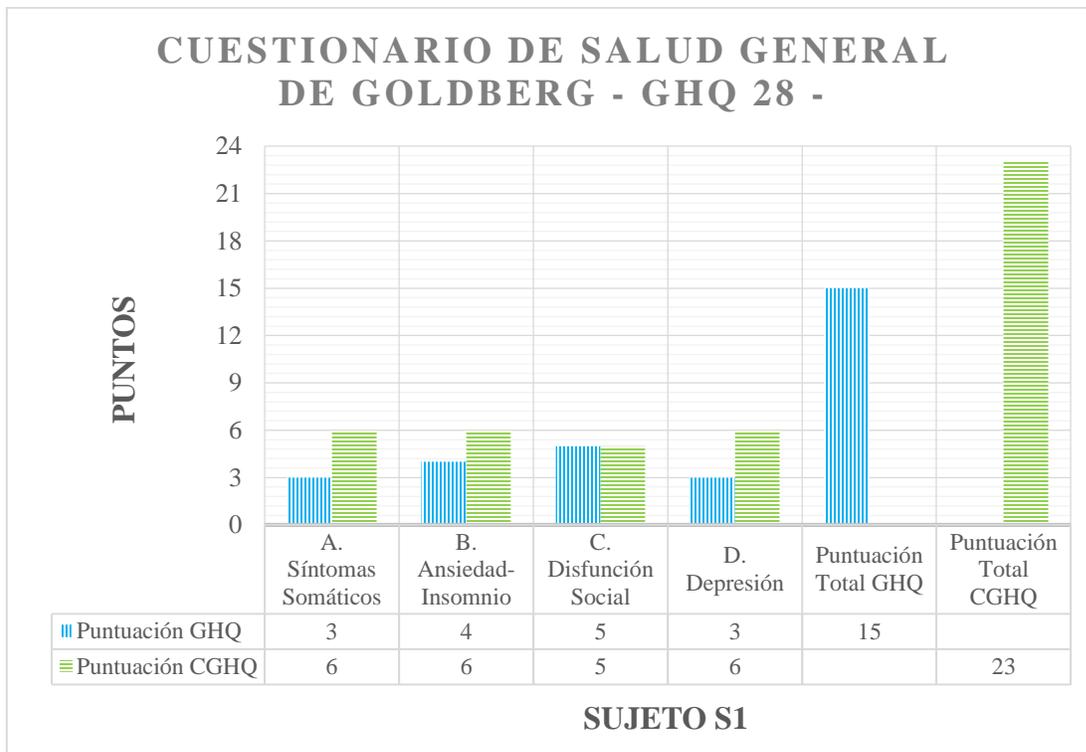
Se presentan a continuación las puntuaciones de los sujetos en esta prueba, considerando lo antes mencionado (Gráfica 22-35):

A través de los resultados de la gráfica se puede observar que existe un gran prevalencia en aquellos trabajadores que presentan estrés, con un total del 77%, por lo que ya existe una afectación dentro de la empresa.



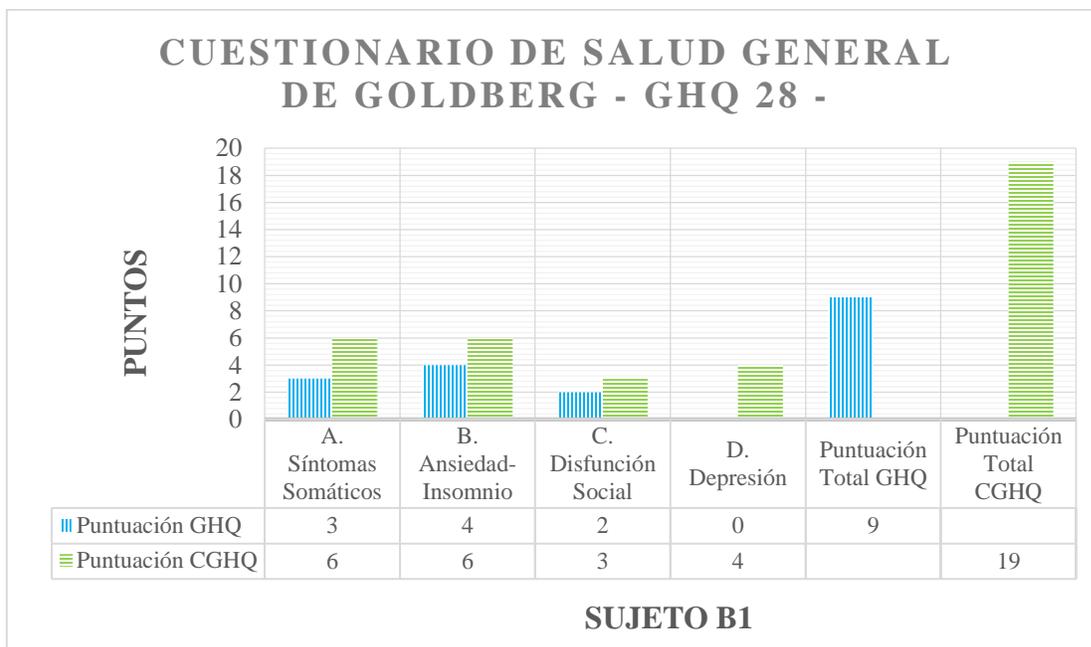
Gráfica 22. Resultados generales del Cuestionario de Salud General de Goldberg.

Por otro lado, los resultados del sujeto S1 muestra un total de 15 en la puntuación GHQ y 23 en el CGHQ, lo cual muestra que ya no solo presenta problemas de nueva aparición, sino que también ya se identifican problemas crónicos de estrés, también se puede observar que su mayor puntuación la presenta en la subescala C (Disfunción social), presentando síntomas correspondientes a dicha subescala en el GHQ ya que mencionó que casi no convive con sus compañeros de trabajo.



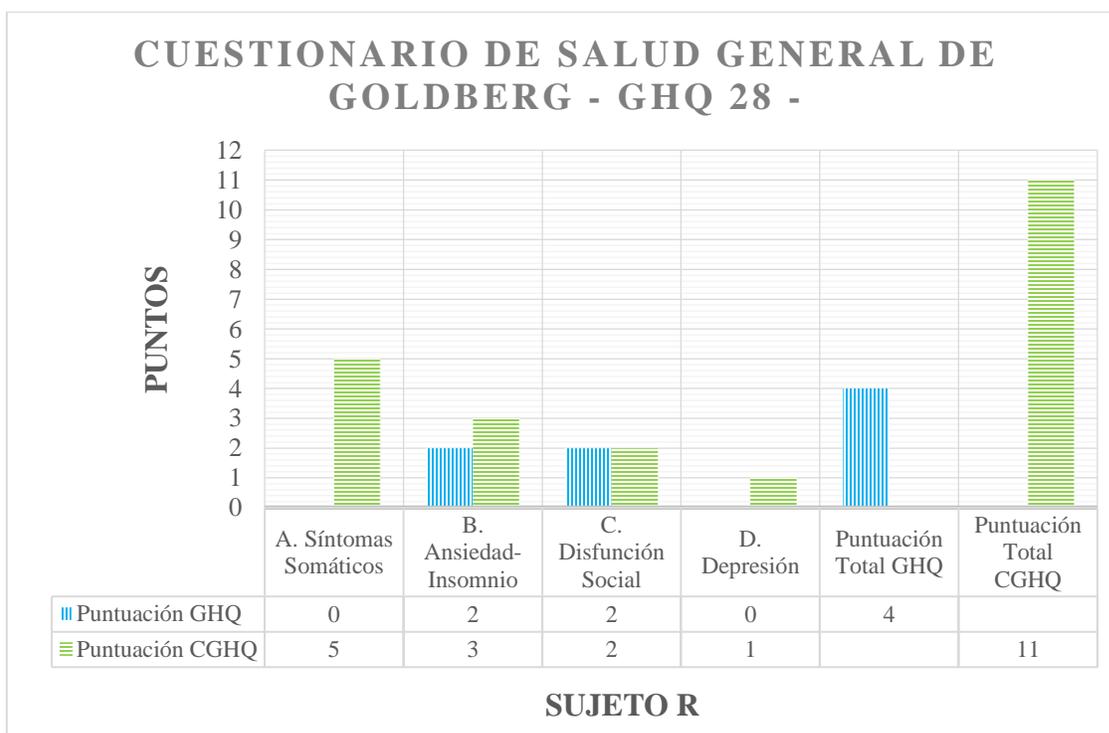
Gráfica 23. Resultados del sujeto S1 en el Cuestionario de Salud General de Goldberg.

De igual manera, los resultados del sujeto B1, muestra un total de 9 en la puntuación GHQ y 19 en el CGHQ, lo que indica que su estrés ya está en un grado crónico, superando por mucho el punto de corte de 12. También presenta síntomas de ansiedad-insomnio de acuerdo con su puntuación en dicha subescala.



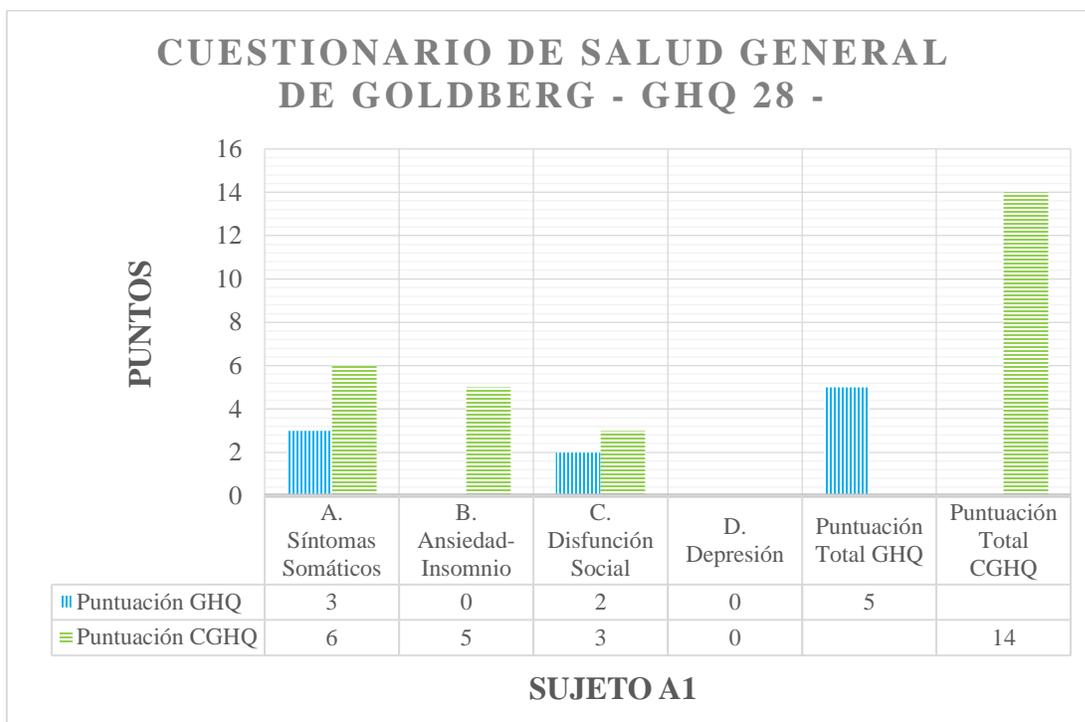
Gráfica 24. Resultado del sujeto B1 en el Cuestionario de Salud General de Goldberg.

Por otro lado, en los resultados del sujeto R, se puede observar que sus puntuaciones tanto en GHQ como en CGHQ están por debajo del punto de corte, por lo que el sujeto no presenta síntomas de estrés significativos dentro de su trabajo.



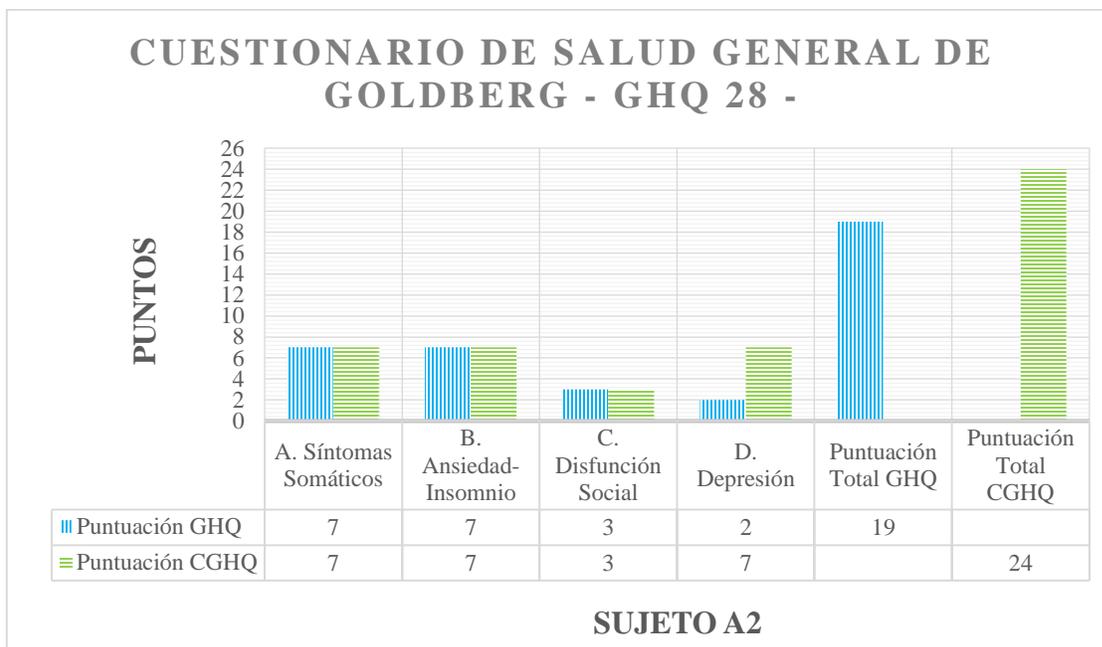
Gráfica 25. Resultados del sujeto R en el Cuestionario de Salud General de Goldberg.

De la misma forma, los resultados del sujeto A1 muestran que en la puntuación CGHQ si presenta estrés, aunque no en un grado crónico, ya que supera ligeramente el punto de corte en este método, sobresaliendo síntomas somáticos y de ansiedad-insomnio.



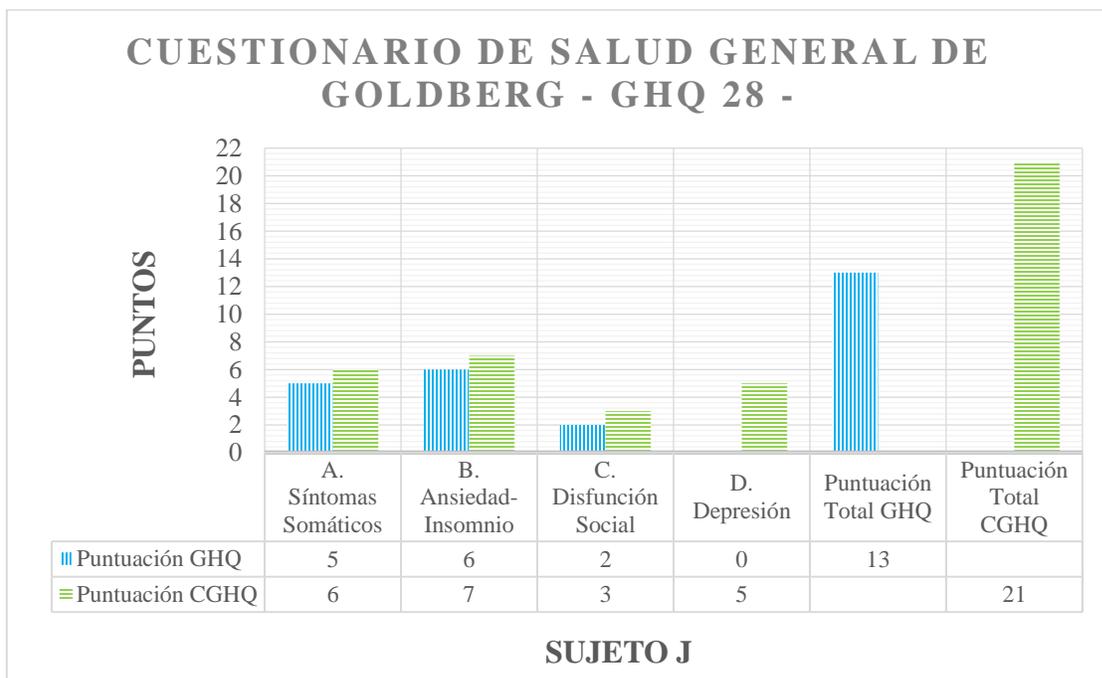
Gráfica 26. Resultados del sujeto A1 en el Cuestionario de Salud General de Goldberg.

Por otro lado, en la siguiente gráfica se puede ver al sujeto A2 con síntomas crónicos de estrés en ambas puntuaciones de la evaluación, superando por mucho la puntuación de corte que corresponde a cada una, presentando síntomas somáticos; así como, síntomas de ansiedad-insomnio correspondientes a la puntuación GHQ.



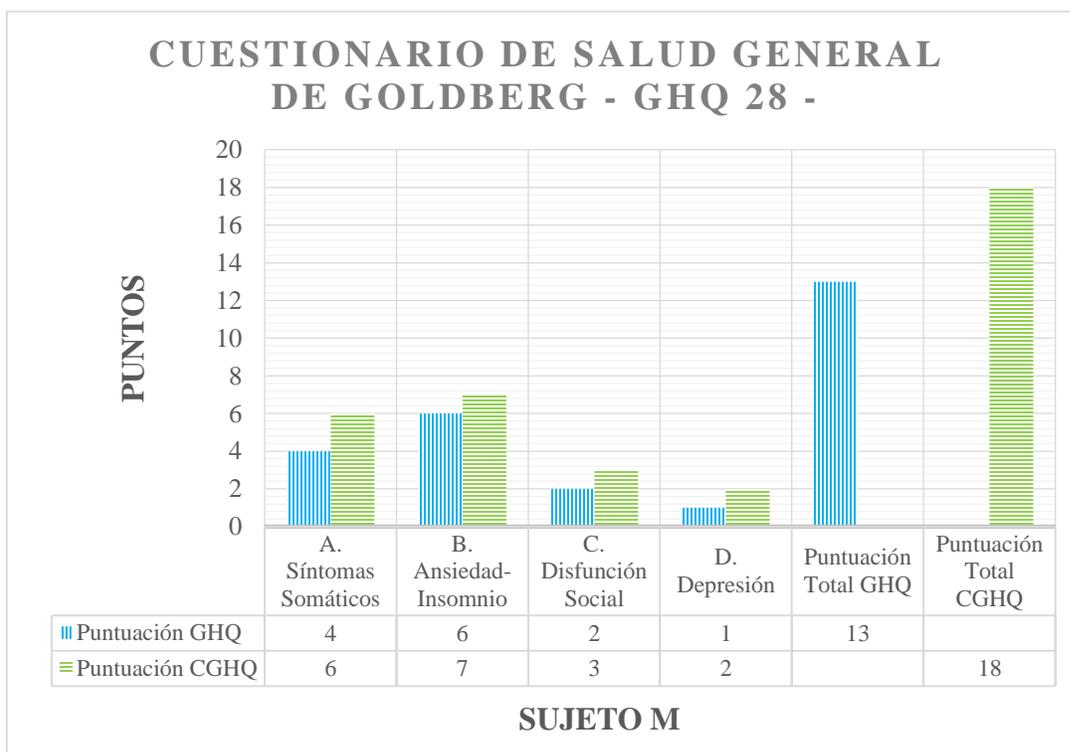
Gráfica 27. Resultados del sujeto A2 en el Cuestionario de Salud General de Goldberg.

También los resultados del sujeto J, se puede observar mayor puntuación en la subescala de ansiedad-insomnio; así como en la de síntomas somáticos en la puntuación GHQ, en el cual se muestra un total de 13 puntos y 21 puntos en el CGHQ, presentando síntomas crónicos de estrés.



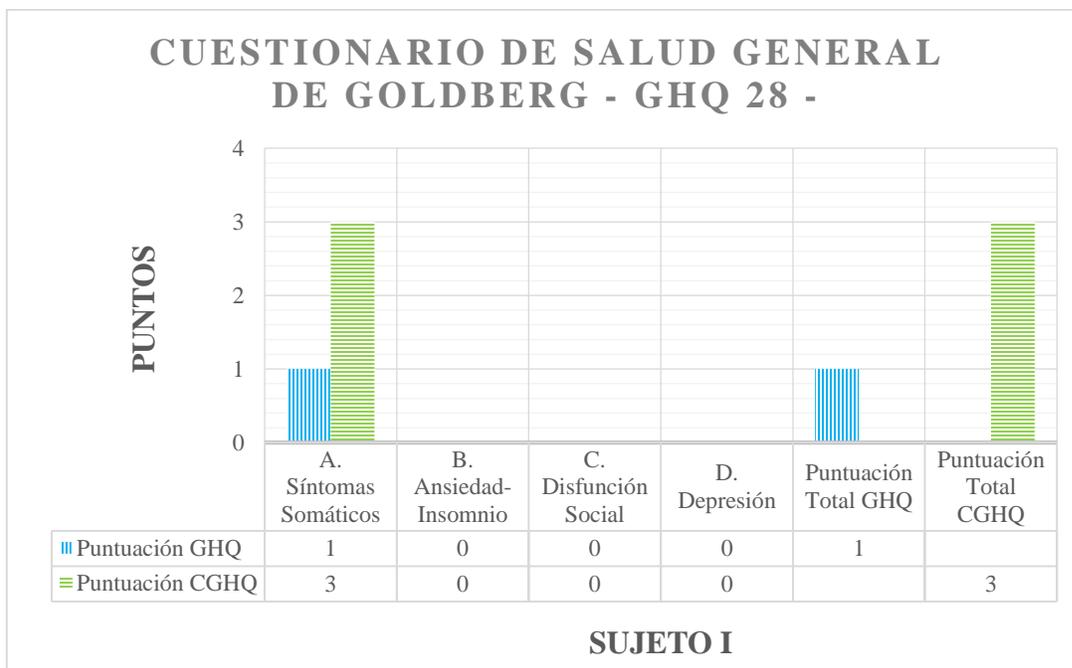
Gráfica 28. Resultados del sujeto J en el Cuestionario de Salud General de Goldberg.

Los resultados del sujeto M, también muestra en ambas puntuaciones (GHQ-CGHQ) que está por encima del punto de corte, por lo que presenta mayormente síntomas de ansiedad-insomnio y en menor cantidad presenta síntomas somáticos, así como de estrés crónico de acuerdo con las puntuaciones de la gráfica.



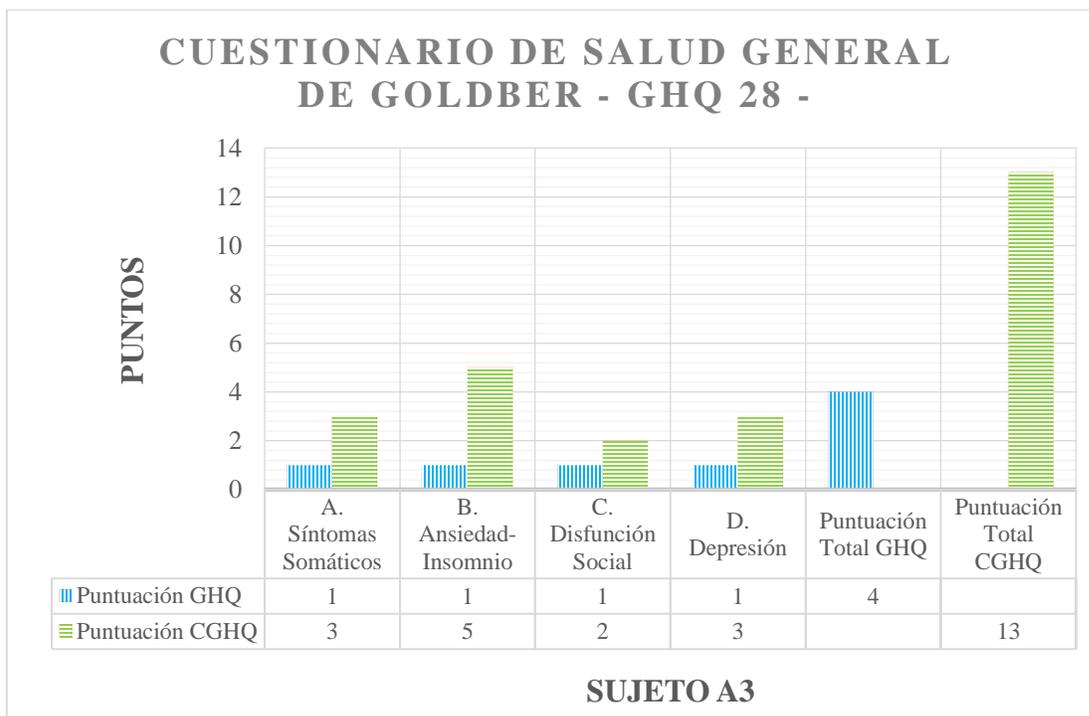
Gráfica 29. Resultados del sujeto M en el Cuestionario de Salud General de Goldberg.

Por otro lado, los resultados de la siguiente gráfica muestran que el sujeto I no muestra síntomas significativos en ninguna de las puntuaciones (GHQ-CGHQ) que se utilizan para evaluar este cuestionario, por lo que se descarta síntomas de estrés en el sujeto.



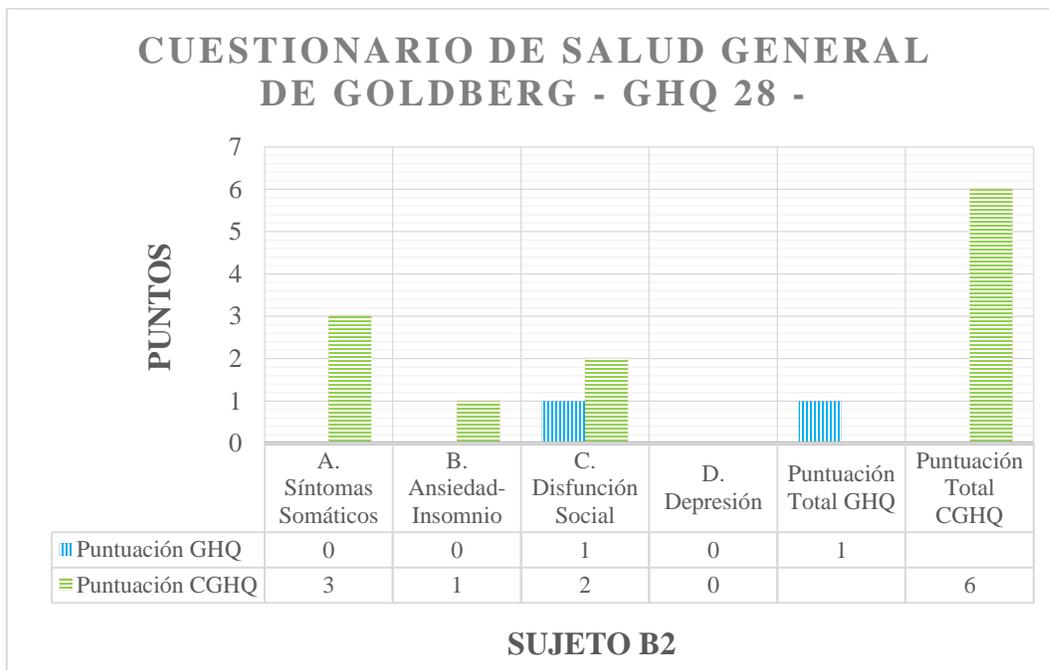
Gráfica 30. Resultados del sujeto I en el Cuestionario de Salud General de Goldberg.

El sujeto A3 muestra puntuación total en el CGHQ de 13, considerado el inicio de un problema ya crónico de estrés, por lo que ha estado presentando de acuerdo con la gráfica algunos síntomas de cada subescala.



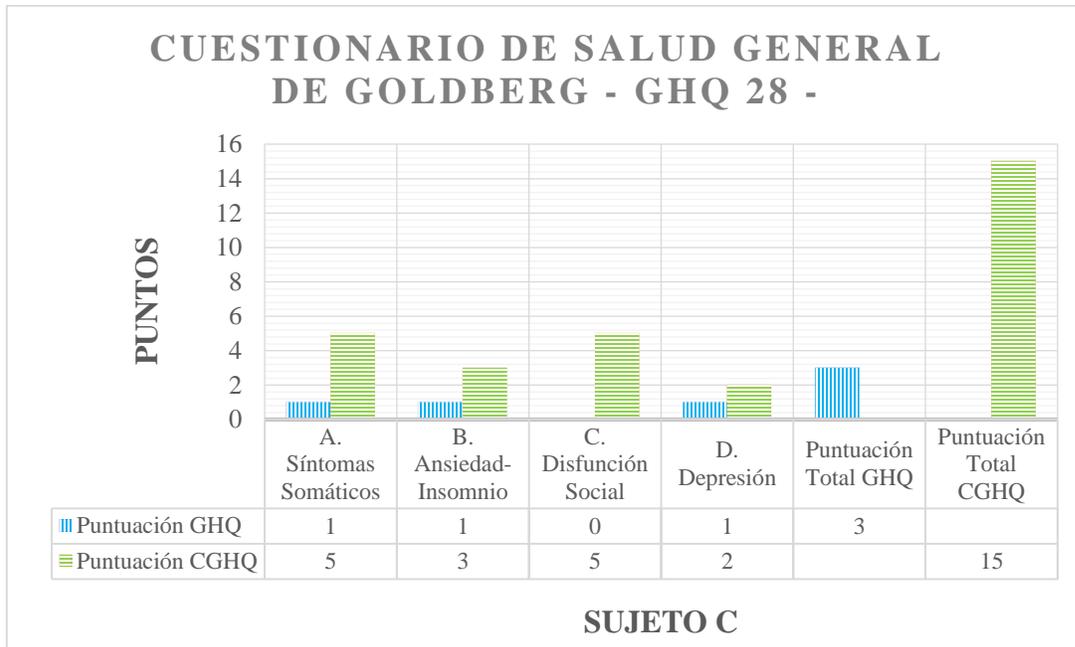
Gráfica 31. Resultados del sujeto A3 en el Cuestionario de Salud General de Goldberg.

Los resultados del sujeto B2 no muestran puntuaciones significativas en ambas puntuaciones, ya que están por debajo de las puntuaciones de riesgo, descartando así problemas o síntomas relacionados con el estrés laboral.



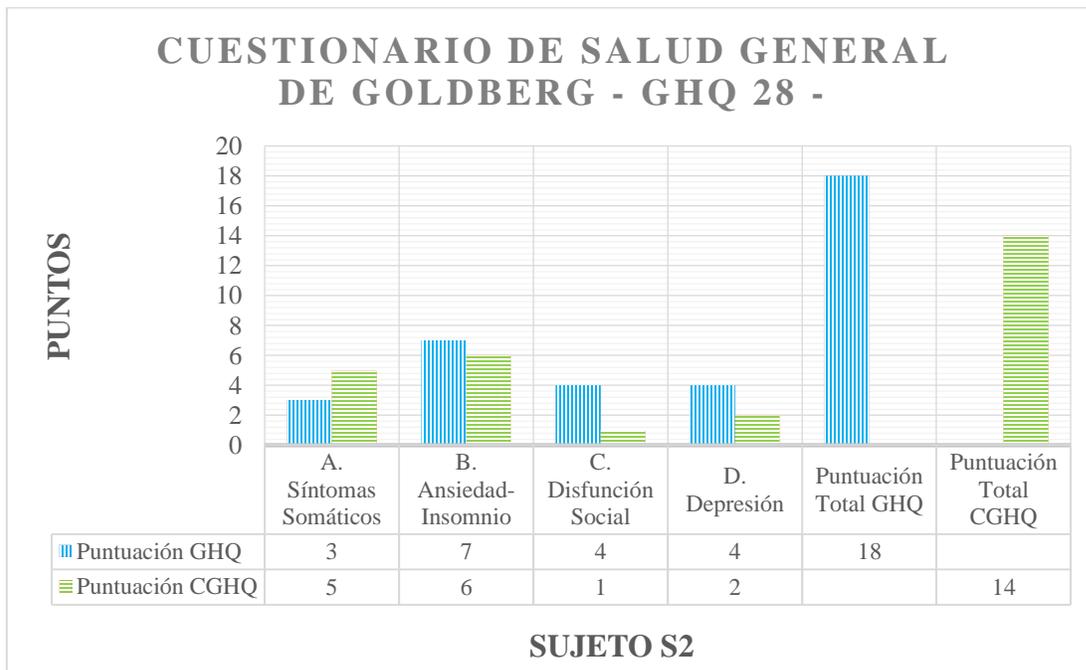
Gráfica 32. Resultados del sujeto B2 en el Cuestionario de Salud General de Goldberg.

Las puntuaciones del sujeto C, muestran que presenta ya síntomas crónicos de estrés en el trabajo, superando, aunque ligeramente la puntuación de corte con un total de 15 en el CGHQ, presentando sólo algunos pocos síntomas de ansiedad-insomnio, síntomas somáticos y de depresión.



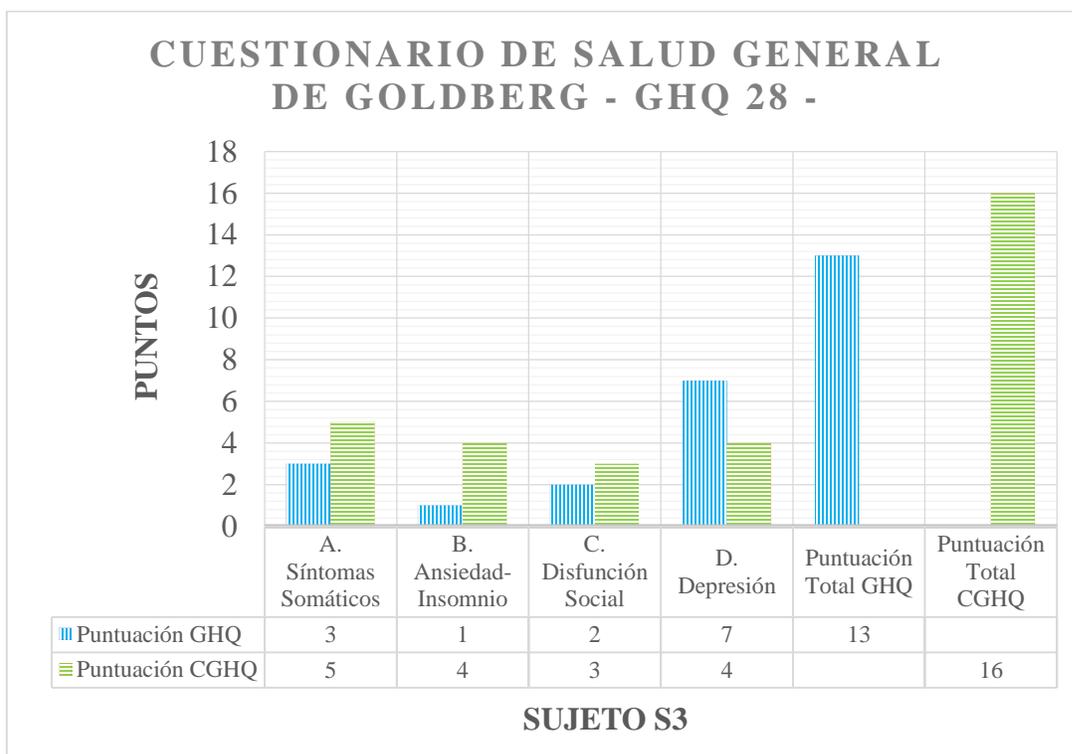
Gráfica 33. Resultados del sujeto C en el Cuestionario de Salud General de Goldberg.

Los resultados del sujeto S2 muestra que ya presenta problemas crónicos de estrés, superando los puntos correspondientes de la evaluación, teniendo mayor puntuación en la subescala de ansiedad-insomnio en la puntuación GHQ, así como, disfunción social y depresión, y también con algunos síntomas somáticos.



Gráfica 34. Resultados del sujeto S2 en el Cuestionario de Salud General de Goldberg.

Se observa que el sujeto S3 presenta síntomas crónicos de estrés, teniendo mayor puntuación en la subescala de depresión, pero no se focaliza en que el sujeto presente dicho trastorno, pero si se puede considerar como una puntuación significativa, así como también en la subescala de síntomas somáticos, donde presenta puntuación ligeramente alta.



Gráfica 35. Resultados del sujeto S3 en el Cuestionario de Salud General de Goldberg.

4.1.4. Maslach Burnout Inventory MBI (1981)–Christina Maslach–.

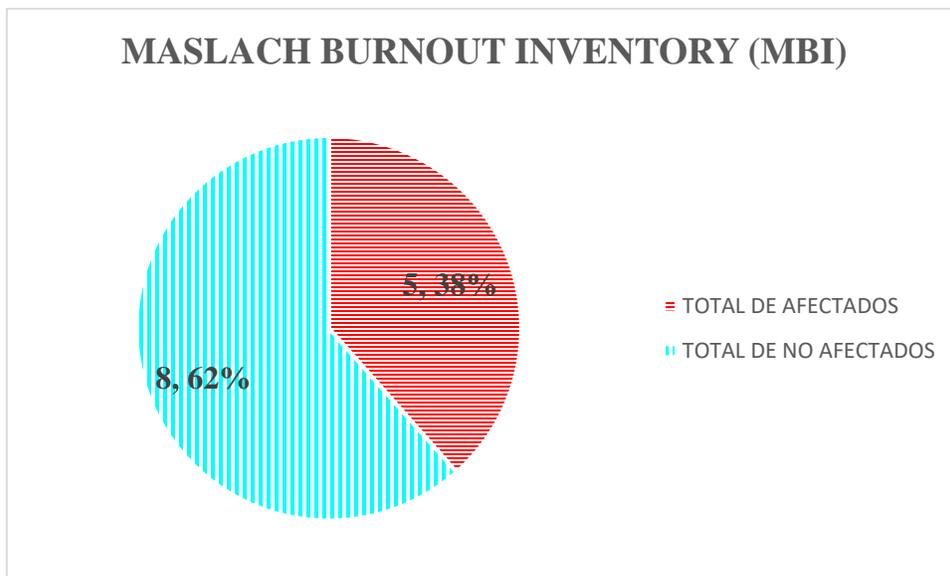
La aplicación de la prueba de Maslach se utiliza para identificar a los sujetos que ya presentan el Síndrome de Burnout, ya que su función es medir el desgaste profesional, está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes que tiene el empleado en su trabajo.

A través de la prueba se miden 3 aspectos importantes del Síndrome de Burnout; tales como, 1) cansancio emocional, 2) despersonalización y 3) realización personal. Para la evaluación se suma las puntuaciones correspondientes a cada subescala, se considera que el sujeto presenta el Síndrome si los resultados muestran puntuaciones altas en las subescalas

de cansancio emocional (27-54 pts.) y despersonalización (10-30 pts.), así como, bajas puntuaciones en la de realización personal (0-33 pts.).

A continuación, se presenta los resultados de los sujetos en esta prueba, relacionada con lo explicado anteriormente (Gráficas 36-49).

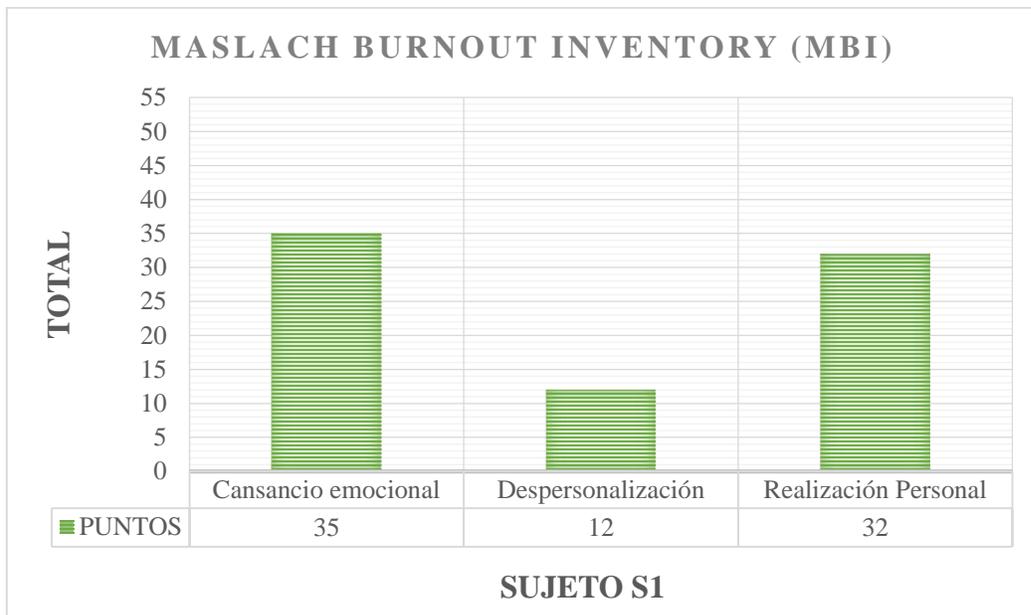
Del total de la muestra se determinó que el 38% de los trabajadores a quienes se les aplicó la prueba ya no solamente presentan estrés, sino que también ya tienen síntomas del Síndrome de Burnout, tal como lo muestra la siguiente gráfica.



Gráfica 36. Resultados generales del Maslach Burnout Inventory.

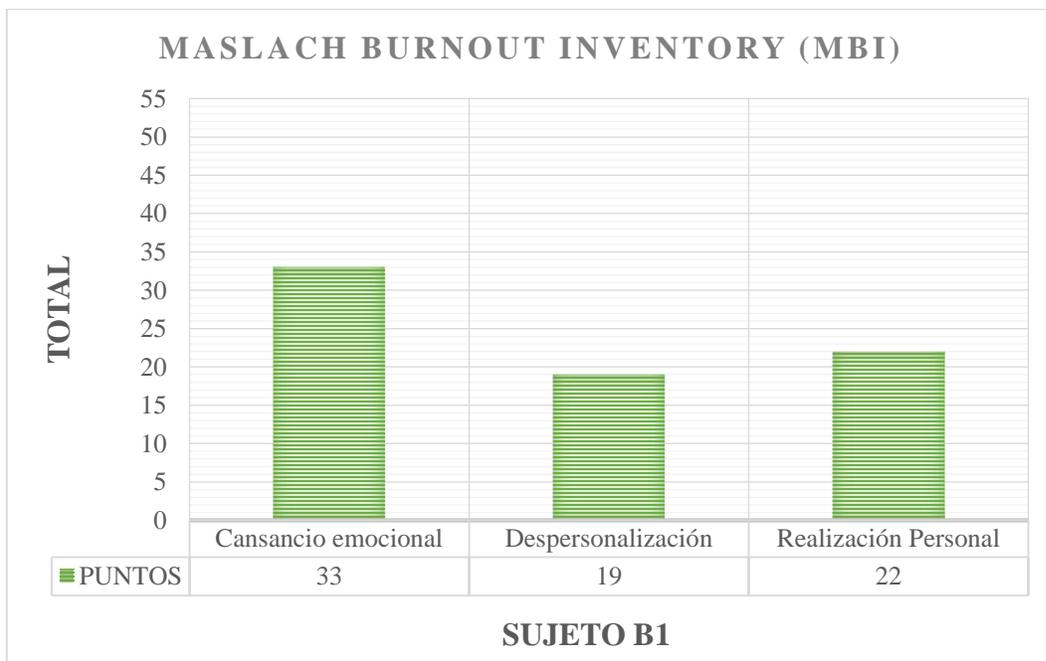
A continuación, se presenta los resultados de cada uno de los trabajadores:

Los resultados del sujeto S1, muestra que presenta el Síndrome de Burnout, con puntuaciones altas en las subescalas de cansancio emocional y despersonalización, así como baja en la realización personal.

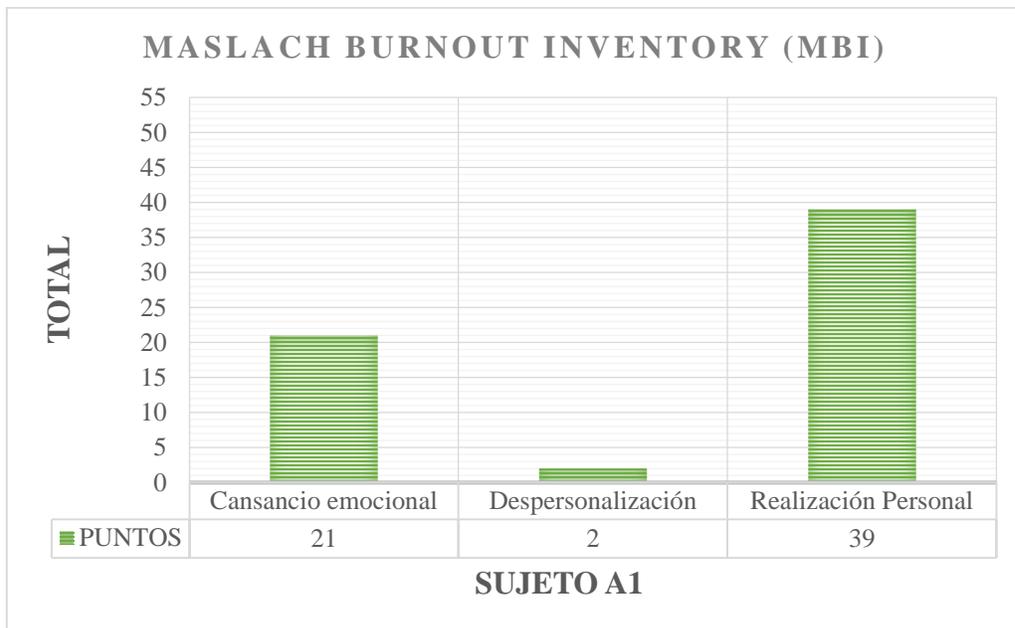


Gráfica 37. Resultados del sujeto S1 en la prueba de Maslach Burnout Inventory.

Las puntuaciones del sujeto B1 muestran resultados, indicando que de igual manera presenta el síndrome, ya que cumple con los valores de referencia del MBI (puntuaciones altas en cansancio emocional y despersonalización y baja en realización personal).

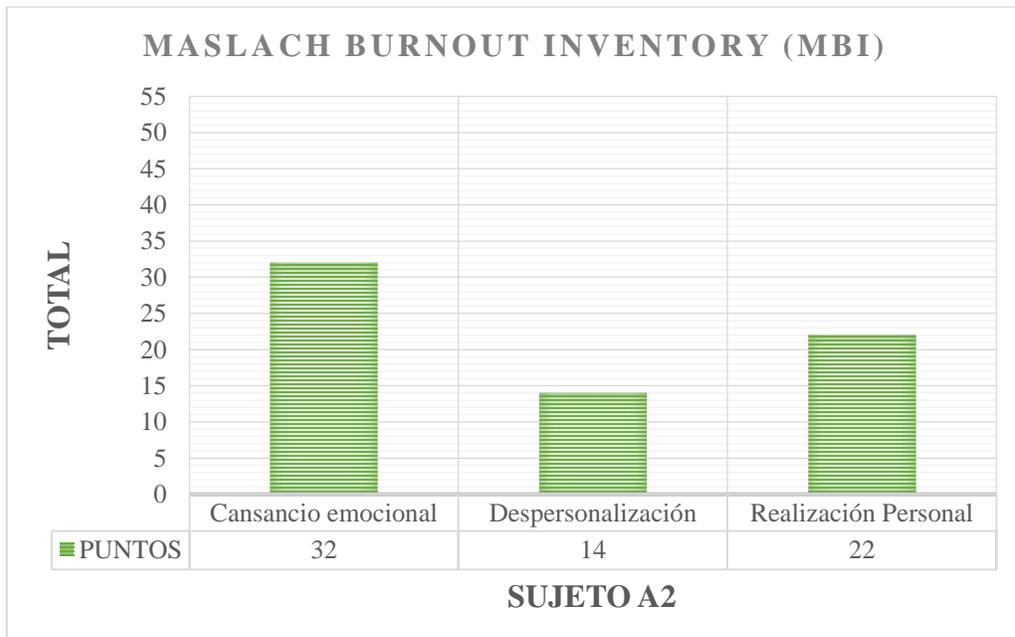


Gráfica 38. Resultado del sujeto B1 en la prueba Maslach Burnout Inventory.



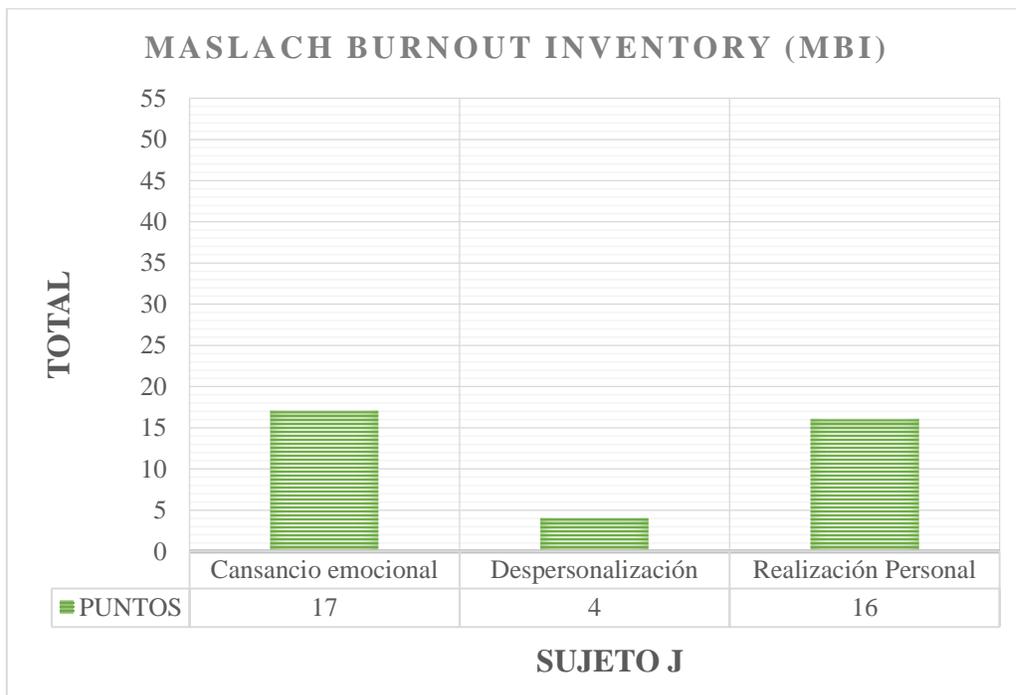
Gráfica 40. Resultados del sujeto A1 en la prueba Maslach Burnout Inventory.

Los resultados del sujeto A2 muestran puntuaciones altas en las subescalas de cansancio emocional y despersonalización y baja en la realización personal, por lo que el sujeto ya está presentando Síndrome de Burnout de acuerdo con los valores de referencia de la prueba.



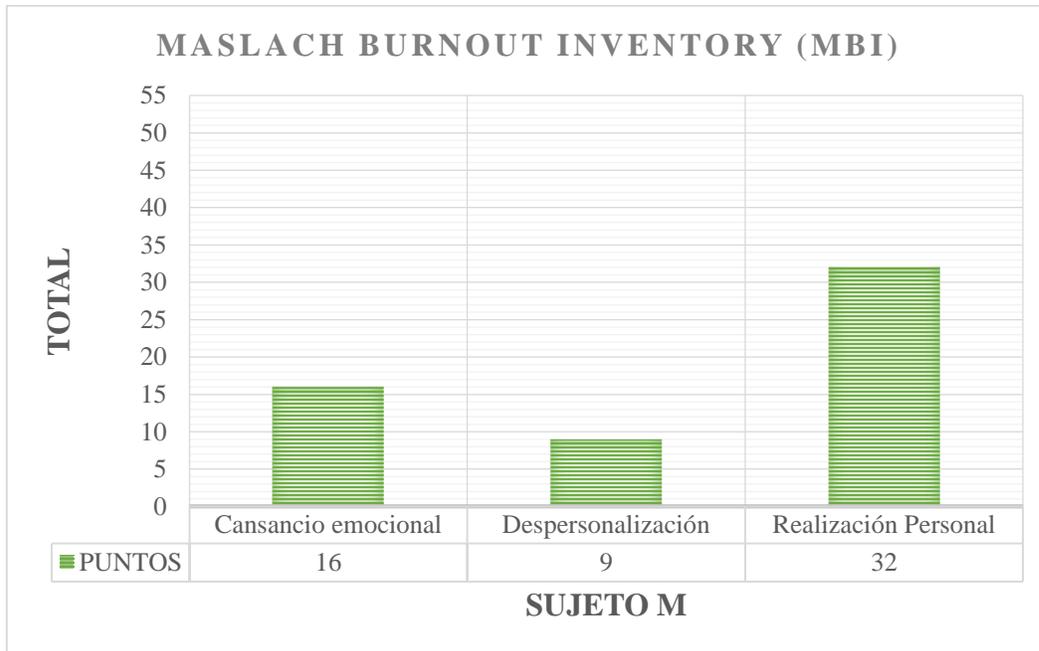
Gráfica 41. Resultados del sujeto A2 en la prueba de Maslach Burnout Inventory.

En la gráfica se observa que en las tres subescalas el sujeto J presenta bajas puntuaciones por lo que se descarta Síndrome de Burnout en el sujeto.



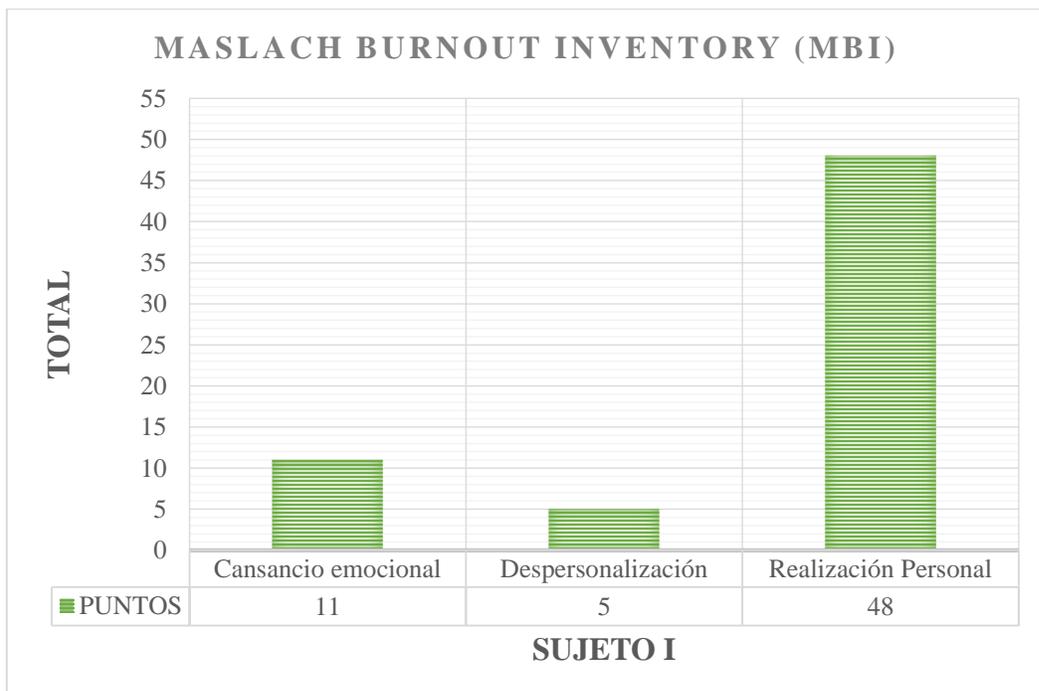
Gráfica 42. Resultados del sujeto J en la prueba de Maslach Burnout Inventory.

Se presenta los resultados del sujeto M, los cuales son bajos en las escalas correspondientes al cansancio emocional y despersonalización, descartándose así la existencia del Síndrome en el sujeto, pero se encuentran indicios del síndrome, ubicándose en el límite en dos de las subescalas (despersonalización y realización personal) por lo que presenta riesgo de llegar a padecer del síndrome.



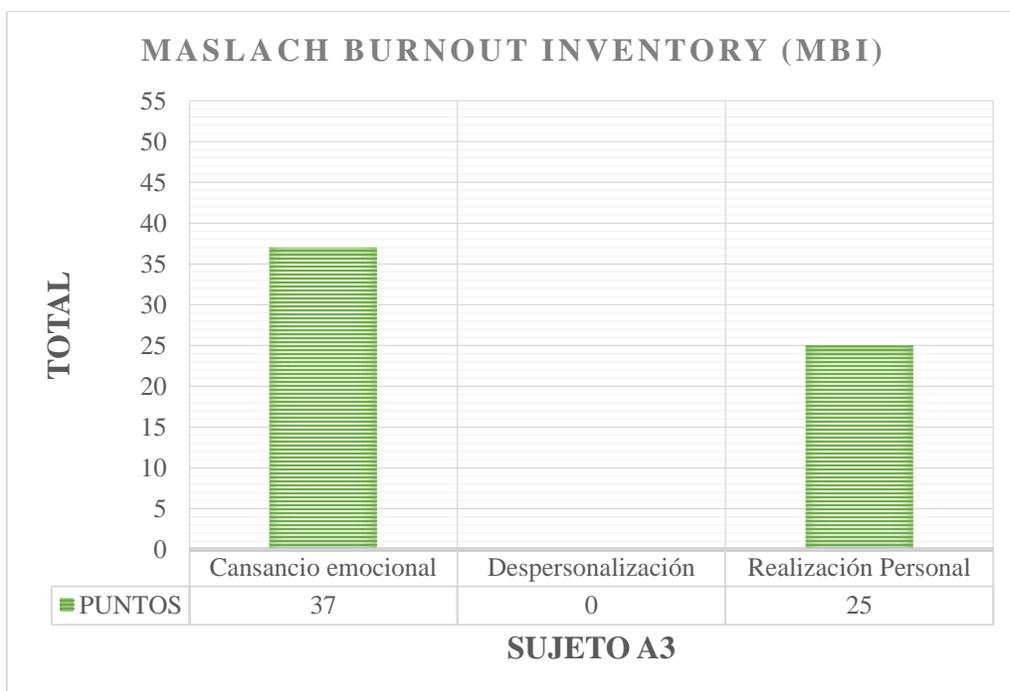
Gráfica 43. Resultados del sujeto M en la prueba de Maslach Burnout Inventory.

Puntuaciones del sujeto I. Se puede observar que tiene puntuaciones bajas en cansancio emocional y despersonalización, por lo que no cumple con los valores de referencia establecidos en la prueba, por lo que se descarta Síndrome de Burnout en el sujeto.



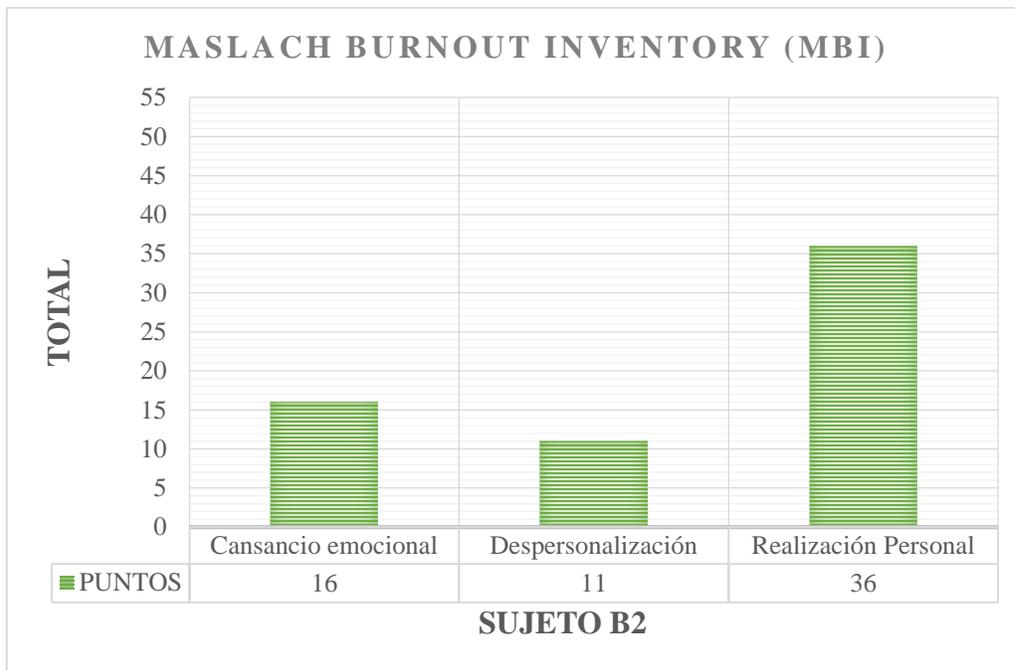
Gráfica 44. Resultados del sujeto I en la prueba de Maslach Burnout Inventory.

Las puntuaciones del sujeto A3 en la gráfica muestra que el sujeto no presenta el síndrome, ya que no tiene las puntuaciones que corresponden al Burnout, pero se encuentran indicios del Síndrome en dos subescalas (cansancio emocional y realización personal), con lo cual, el sujeto se encuentra en riesgo de padecer el Síndrome en un futuro si no se hace algo para enfrentar el estrés que presenta.



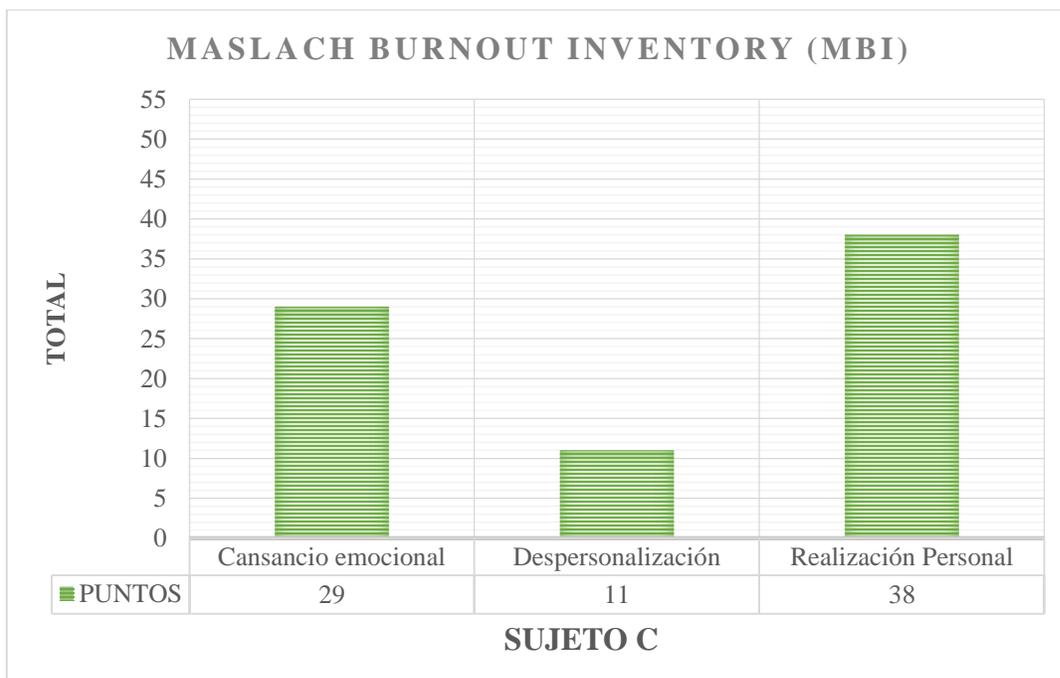
Gráfica 45. Resultados del sujeto A3 en la prueba Maslach Burnout Inventory.

Los resultados del sujeto B2, refleja que no existe Síndrome de Burnout en el sujeto, ya que sus puntuaciones no corresponden con los valores de referencia que establece la prueba.



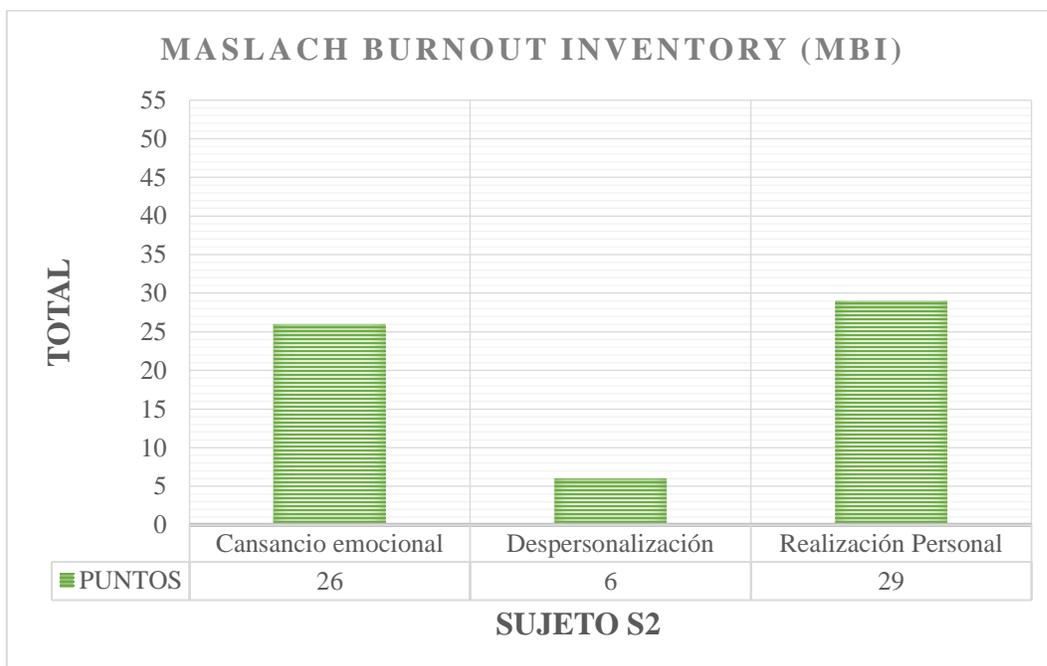
Gráfica 46. Resultados del sujeto B2 en la prueba Maslach Burnout Inventory.

En los resultados del sujeto C se puede observar que el sujeto tiene las puntuaciones de cansancio emocional y despersonalización altos, lo que indica que ya no solo presenta síntomas de estrés, sino que también ya muestra signos del Síndrome de Burnout.



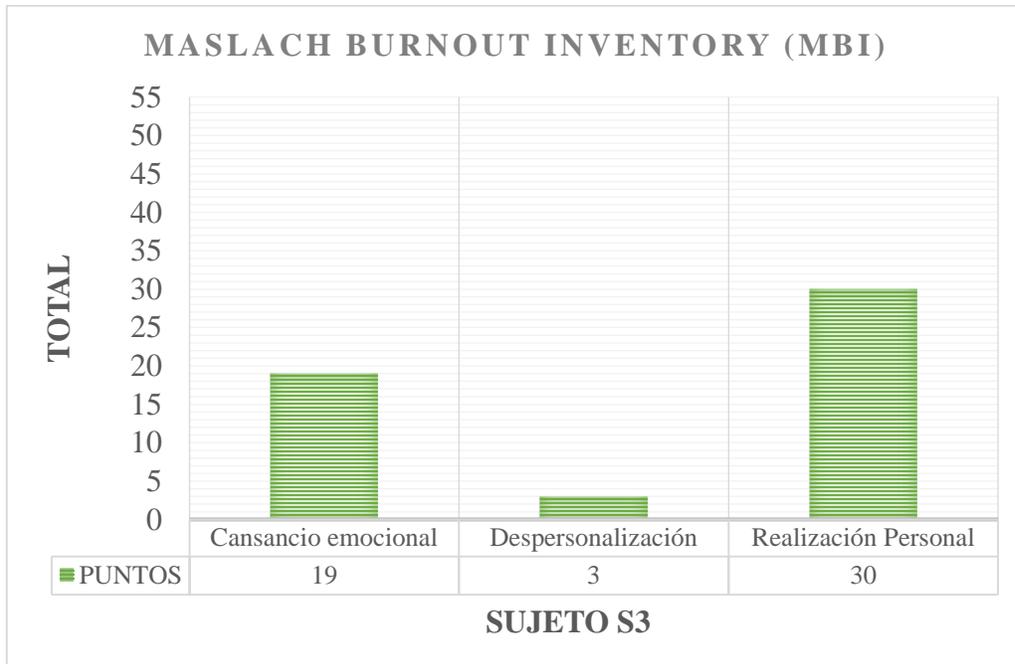
Gráfica 47. Resultados del sujeto C en la prueba Maslach Burnout Inventory.

Las puntuaciones del sujeto S2 revelan que está en un nivel muy cercano a presentar el síndrome, por lo que se considera en riesgo si continua con los síntomas de estrés que actualmente está presentando.



Gráfica 48. Resultados del sujeto S2 en la prueba de Maslach Burnout Inventory.

Por último, los resultados de la gráfica del sujeto S3 revelan que no presenta problemas del Síndrome de Burnout, ya que sus puntuaciones se encuentran por debajo de los valores de referencia que establece la prueba.



Gráfica 49. Resultados del sujeto S3 en la prueba Maslach Burnout Inventory.

4.2. Análisis de Resultados

A través de los datos sociodemográficos que se obtuvieron de la entrevista, se observa que hay más trabajadores del sexo femenino con un 51%; así como, trabajadores que solo cursaron la secundaria y preparatoria con un 30.78% en cada una, el 51% tienen un turno de 8 horas diarias, así como el 33.33% tiene más de 2 años pero menos de 3 laborando dentro de la empresa, el 41.03% son personas solteras, el 35.90% no tiene hijos y otro 35.90% tienen 2 hijos y el 53.85% están entre las edades de 31 y 40 años.

También se observó según el cuestionario SUSESISTAS 21 versión breve (revisado 2013) que los factores de riesgo con mayor prevalencia dentro de la empresa son el trabajo activo y desarrollo de habilidades, donde los trabajadores tienen escaso control de sus tareas y tienen pocas posibilidades de aprendizaje dentro de su puesto de trabajo; así como apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, los trabajadores perciben poco apoyo por parte de su superior inmediato, información que fue corroborada durante la entrevista donde los trabajadores expresaron no tener el material completo en sus áreas de trabajo aunque fue solicitado a sus superiores y por último; en las compensaciones, los trabajadores

sienten que su jefe no reconoce su labor. De acuerdo con estos resultados se afirma la existencia de factores de riesgo psicosocial que en determinadas condiciones pudieran generar afectaciones en la salud de los trabajadores; aspecto que se evidencia de acuerdo con los resultados de los siguientes cuestionarios.

El Cuestionario de Salud General de Goldberg (1972), arrojó que el 77% de los empleados presentan estrés laboral en un grado elevado, que se refleja por la presencia de síntomas de ansiedad e insomnio, lo cual fue corroborado durante la entrevista ya que comentaron que muchos ya presentan problemas para dormir y descansar durante las horas de sueño; así como, síntomas somáticos (cefalea, molestias estomacales, dolores musculares) emocionales (distanciamiento entre sus compañeros de trabajo, cambios en el estado de ánimo, desmotivación) y problemas familiares, mismos que fueron mencionados por el trabajador en la entrevista; en menor prevalencia se encuentran síntomas de disfunción social, en donde los trabajadores mencionaron que no tienen interés en relacionarse con sus compañeros, haciendo énfasis en que solo van a trabajar y no a hacer amigos, también síntomas de depresión donde los trabajadores reportan sentirse fatigados, sin ganas de levantarse por las mañanas para ir al trabajo y sentirse agotados durante sus jornadas de trabajo.

Con base a esto, en las puntuaciones GHQ se identificó los síntomas en los trabajadores anteriormente mencionados, esta puntuación no es utilizada para establecer un diagnóstico clínico, ya que si una persona presenta síntomas desde hace tiempo por medio de esta puntuación no se puede evidenciar. Sin embargo, con las puntuaciones CGHQ se puede detectar esta situación y evitar así pasar por alto trastornos de larga duración en el trabajador.

Por los resultados mencionados anteriormente se puede confirmar que existe estrés laboral dentro de la empresa, que en caso de no atenderse debidamente y a tiempo podría ocasionar problemas más serios de salud.

De igual forma se describen los resultados de la prueba de Maslach Burnout Inventory (1981) donde se observa que el 38.46% de los sujetos evaluados presentan rasgos del

Síndrome de Burnout, lo que los hace propensos a presentar fatiga, cambios en el estado del ánimo, así como sentimientos de fracaso tanto personal como profesional, cansancio emocional, sobrecarga de trabajo, problemas para concentrarse durante su jornada laboral, despersonalización, en situaciones aún más graves síntomas de depresión, ideas suicidas, entre muchos otros síntomas relacionados al Síndrome, además de que el 23% presenta indicios del Síndrome por lo que se encuentran en riesgo de padecerlo si no se realiza un control adecuado de los factores de riesgo dentro de la empresa y del estrés laboral del trabajador. Todo esto de acuerdo con los valores de referencia establecidos en la prueba.

De acuerdo con los resultados, los trabajadores reportan sentirse con poca energía en su trabajo, consideran que los problemas emocionales no son tratados de forma adecuada dentro de la empresa, así como sentirse emocionalmente agotados por su trabajo y después de su jornada laboral, cabe resaltar que la mayoría de los afectados no tienen relación frecuentemente con clientes del hotel, así como tampoco aquellos que se encuentran en riesgo de padecer el síndrome.

De acuerdo con cada subescala evaluada, se refleja que los trabajadores presentan cansancio emocional por las demandas de su trabajo, mencionado de igual manera por los trabajadores durante la entrevista, ya que sienten que les encargan mucho trabajo durante su jornada y que las exigencias son altas pero las recompensas o reconocimientos escasos, de igual manera no suelen convivir mucho con compañeros de trabajo y la mayoría considera que su trabajo no es reconocido por sus jefes.

4.3. Conclusión

De acuerdo con los resultados presentados anteriormente se llega a la conclusión de que existe factores de riesgo psicosociales dentro del Hotel Holiday Inn, en Coatzacoalcos, los cuales son sobre carga de trabajo (el trabajo activo) y falta de desarrollo de habilidades; falta de apoyo social en la empresa y falta de calidad en el liderazgo y por último las compensaciones bajas; lo que se pudo comprobar de acuerdo con los datos proporcionados por los trabajadores durante la entrevista ya que existe inconformidad por parte de los mismos, tanto con sus jefes como en su trabajo, los empleados reportaron no recibir ningún tipo de reconocimiento por parte de su jefe inmediato (ni verbal ni recompensa), de igual manera algunos reportaron tener mucha carga de trabajo y conflicto con alguno de sus compañeros de trabajo, los cuales no son resueltos adecuadamente por su superior, consideran que es necesario que los superiores se involucren más con los subordinados y que cumplan correctamente con su labor ya que no les dan el material completo o adecuado para llevar a cabo correctamente su trabajo.

También se pudo evaluar el nivel de riesgo psicosocial dentro de la empresa, el cual se encuentra dentro del nivel medio; por lo que se recomienda llevar a cabo las medidas de mejora de acuerdo con lo que se menciona en la metodología del SUSESO/ISTAS 21 y reevaluar en un plazo de 2 años. En el caso de la versión breve, si se detecta niveles de riesgo altos, se debe de complementar con la prueba completa.

Actualmente se encuentra vigente la Norma NOM-035-STPS-2018, en la cual los patrones deben de prestar especial atención para trabajar en los factores de riesgo psicosocial dentro de la empresa, ya que no debe de haber ningún trabajador en riesgo, ya que de lo contrario serán multados por cada trabajador que presente algún tipo de “trauma laboral”, ya que los patrones tienen la obligación de cumplir con el reglamento federal de seguridad y salud en el trabajo, de no cumplirlo se les aplicará una multa económica si a los trabajadores les ocurre algún accidente o problema de salud por descuido de las obligaciones del patrón en el cumplimiento de la norma, esto se considerará una falta inexcusable del patrón.

La norma obliga al patrón a identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial en el trabajo y promover un entorno organizacional favorable en los centro de trabajo. Al mismo tiempo en que le da los elementos para hacerlo.

En los periodos de incapacidad, el trabajador tiene el derecho de cobrar el 100% por una enfermedad o riesgo de trabajo, al ser esto debido a una falta inexcusable del patrón, el trabajador tiene el derecho de cobrar el 125%; este 25% extra, el IMSS se lo pagará al empleado y al mismo tiempo se lo cobrará al patrón y al capital constitutivo.

Por otra parte, se pudo comprobar la existencia de síntomas de estrés en algunos trabajadores, provocándoles síntomas de ansiedad, problemas del sueño, relaciones interpersonales escasas o conflictivas, problemas gastrointestinales, entre muchos otros síntomas, mismos que fueron corroborados por la entrevista realizada a los trabajadores.

También se identificó la presencia del Síndrome de Burnout ya que estos síntomas son crónicos, ocasionándoles problemas personales, familiares y sociales a los trabajadores, la cual se pudo confirmar con la prueba de Maslach Burnout Inventory.

Por lo que se concluye también que el Síndrome de Burnout se desarrolla en 3 etapas, en las que primeramente el trabajador se percata del entrés que está presentando, mismo que al no poder controlarlo posteriormente le ocasiona síntomas de ansiedad, y por último cambios negativos en su conducta, tanto con sus compañeros de trabajo como con los clientes a los que debe atender. Dicho Síndrome puede afectar al trabajador en distintos ámbitos como emocional, conductual y laboral.

Debe tomarse en cuenta los síntomas del Síndrome debido a las consecuencias que este puede ocasionar a nivel individual, así como realizar investigaciones en otros sectores del ámbito laboral, ya que hay pocos estudios relacionados con este problema de salud en los trabajadores, de igual manera motivarlos en la realización de su labor. Así como contar con programas que ayuden a prevenir el síndrome, apoyarlos con ayuda psicológica dentro de las

instituciones para ayudar a los trabajadores a tener un control sobre el estrés y poder así prevenir consecuencias serias de salud.

Por lo mencionado anteriormente, se puede producir problemas tanto individual (deterioro en la comunicación y relaciones interpersonales, disminución en la motivación, cambios en el estado de ánimo, etc.) como organizacional, ocasionando pérdidas comerciales (pérdida de clientes, deterioro de la imagen, etc.), así como multas o penalizaciones.

Es indispensable concientizar a las empresas acerca de este problema que puede llegar a surgir en las organizaciones, esto para conseguir un ambiente adecuado y un equilibrio en el trabajo, y ayudar así a que el empleado se desarrolle de forma saludable en su trabajo y pueda tener un mayor y mejor rendimiento en la realización de sus actividades laborales.

De igual manera, se debe de realizar un estudio dentro de la empresa para poder identificar el factor que está ocasionando el estrés, así como, conocer el grado de evolución que presenta tanto a nivel individual como general y poder evitar así, como organización tener consecuencias graves y perdidas tanto económicas como de personal.

Por lo que es importante evaluar a los trabajadores para llevar un control del grado de estrés laboral que hay en la empresa y evitar así que siga afectando a los trabajadores y a la organización y poder aplicar así las medidas preventivas correspondientes para que no se presente el Síndrome de Burnout en los empleados.

Se debe integrar un programa de diagnóstico de seguridad y salud en el trabajo, así como diagnosticar el nivel de riesgo dentro del mismo e integrar un programa para disminuir esas fallas encontradas en la empresa. También contar con un botiquín de emergencia para prestar los primeros auxilios de manera oportuna al trabajador.

Por otro lado, se decidió investigar este sector ya que la hotelería es uno de los sectores laborales que más estrés presentan, debido a las exigencias que tienen los puestos de trabajo y es de los que menos se estudian por lo que provoca que los trabajadores desarrollen el

síndrome. Esta investigación permite así establecer un acercamiento en este ambiente laboral ya que no se considera realmente la gravedad de los problemas que se pueden presentar en este sector.

4.4. Propuesta

Por todo lo ya mencionado dentro de la investigación se hace las siguientes recomendaciones tanto para la institución donde se realizó como para los profesionales de salud y para el público en general, considerando los puntos más importantes para poder así llevar un control del estrés laboral, como para poder evitar que se presente y que ocasione el Síndrome de Burnout, a continuación, se mencionan las recomendaciones para cada ámbito:

- Institución.

Primaria.

- Informar a los trabajadores sobre el estrés y el Burnout, sus causas y consecuencias.
- Crear consciencia en los empleados sobre los beneficios del trabajo en equipo, para mejorar el clima laboral.
- Fomentar un ambiente de colaboración entre los compañeros y evitar actitudes competitivas.
- Capacitar a todos los colaboradores de las distintas áreas de la empresa.
- Tener una guía para la prevención del estrés laboral en la organización.
- Contar con el material o instrumentos completos y adecuados para la realización de su trabajo en cada área de la empresa.
- Equilibrar las funciones y actividades de los trabajadores.
- Motivar al personal, por medio de incentivos y reconocimientos según su desempeño.

Secundaria.

- Identificar a los trabajadores con síntomas de estrés laboral y canalizarlos para su atención privada con un psicólogo.
- Realizar pruebas periódicamente para medir el grado de estrés de los colaboradores de la empresa, al menos cada 3 meses.

- Contar con programas de “Control del estrés laboral”, con técnicas de relajación para los trabajadores.

Terciaria.

- Realizar exámenes médicos y psicológicos a los trabajadores que padecen de estrés laboral, que revelen alguna alteración en su salud.
- Contar con programas de ayuda psicológica para los trabajadores.

- Profesionales de la salud.

Primaria.

- Realizar investigaciones sobre el efecto del Burnout en otros sectores labores (ampliar el sector de investigación).

Secundaria.

- Canalizar con un especialista (psicólogo) a pacientes que reporten síntomas continuos de tristeza extrema, dolor en la espalda o cuello, problemas gastrointestinales, ansiedad, insomnio, fatiga, cefalea.

Terciaria.

- Realizar técnicas de relajación, enfocados en el control de la respiración.
- Terapia psicológica individual para el control de las emociones y del estrés.
- Terapia psicológica con grupos de autoayuda.

- Comunidad en general.

Primaria.

- Focalizar objetivos a corto y mediano plazo tanto en el hogar como en el trabajo.
- Administrar su tiempo priorizando sus actividades, planeando la realización de estas.
- Tomar recesos de 5 minutos para realizar estiramientos, practicar relajación profunda y distraerse un poco durante las jornadas de trabajo.
- Tener una higiene adecuada del sueño (evitar tener luz en el cuarto a la hora de dormir, no usar aparatos electrónicos antes de dormir, respetar sus horarios de sueño).
- Mantenerse hidratado durante el día.
- Realizar actividad física moderada, de forma gradual y progresiva.

Secundaria.

- Reducir el consumo de sal, café, té, tabaco y alcohol.
- Identificar cuando se encuentre estresado y reconocer aquello que lo provoca.

Terciaria.

- Asistir a consulta psicológica cuando detecten síntomas de estrés.
- Dedicar un día entero a descansar y realizar actividades que no tengan relación con las habituales.
- Dedicarle tiempo a familiares y amistades.

Referencias

- American Psychological Association. (2010). *Manual de publicaciones de la American Psychological Association*. México: Manual Moderno.
- Andalucía, J. d. (04 de Octubre de 2019). *Junta de Andalucía Consejería de Salud y Familiar*. Obtenido de Junta de Andalucía Consejería de Salud y Familiar: Recuperado de http://www.hvn.es/enfermeria/ficheros/cuestionario_de_salud_de_goldberg.pdf el 10 de Octubre de 2019
- Arnold, J., & Randall, R. (2012). *Psicología del Trabajo "Comportamiento humano en el ámbito laboral"*. México: Pearson Educación.
- Arreola, J. J. (19 de Mayo de 2008). *El Universal*. Obtenido de El Universal: <https://archivo.eluniversal.com.mx/estados/68510.html>
- Association, A. P. (2014). *Manual Diagnóstico y Estadísticos de los Trastornos Mentales V*. Barcelona, España: MASSON, S.A.
- Belda, D. (4 de Junio de 2019). *Información de Medicina*. Obtenido de Síndrome de Burnout: Recuperado de <https://www.informaciondemedicina.com/sindrome-de-burnout/> el 4 de Junio de 2019
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Pearson.
- Blase, J. J. (1982). A social-psychological grounded theory of teacher stress and burnout. *Educational Administration Quarterly*, 18(4), 93-113.
- Buunk, B. P., & Schaufeli, W. B. (1993). Burnout: a perspective from social comparison theory. En W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek, *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (págs. 53-69). Londres: Taylor & Francis.
- Candia, M., & Pérez, J. M. (2018). *Manual del Método de Cuestionario SUSES/ISTAS 21 versiones completa y breve*. Chile: Superintendencia de Seguridad Social.
- Castillo, L. (04 de 12 de 2016). *Saludario*. Obtenido de Saludario: <https://www.saludario.com/burnout-presente-en-60-por-ciento-de-profesionistas-mexicanos/>

- CECACYC. (04 de Agosto de 2017). *CECACYC*. Obtenido de CECACYC:
<https://cecacyc.blogspot.com/2017/08/sindrome-de-burnout.html>
- Cherniss, C. (1980). *Professional Burnout in the Human Service Organizations*. Nueva York: Praeger.
- Cherniss, C. (1993). The role of professional self-efficacy in the etiology of burnout. En W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek, *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (págs. 135-149). Londres: Taylor & Francis.
- Cox, T., Kuk, G., & Leiter, M. (1993). Burnout, health, work stress, and organizational healthiness. En W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek, *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (págs. 177-193). Londres: Taylor & Francis.
- Edelwich, J., & Brodsky, A. (1980). Burn-out: Stages of disillusionment in the helping professions. *Nueva York: Human Science Press*, 26.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff bur-out. *Journal of Social Issues*, 30, 159-165.
- Gil-Monte, P., & Moreno-Jiménez, B. (2007). *El Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout)*. Madrid: Ediciones Pirámide (Grupo Anaya, S.A.).
- Gobierno de Aragón, D. d. (1980). El Burnout. En D. d. Gobierno de Aragón, *Burnout* (págs. 151-153, 159,162). Aragón: CEPYME Aragón.
- Golembiewski, R. T., Munzenrider, R., & Carter, D. (1983). Phases of progressive burnout and their work site convariariants: Critical Issues in OD research and praxis. *Journal of Applied Behavioral Science*, 19, 461-481.
- Guzmán, A. P., & Rincón, H. H. (2017). *Diagnóstico de los factores de riesgo psicosocial en el hotel B3 Virrey y nivel de estrés del grupo de trabajadores (Tesis de pregrado)*. Bogotá, D.C.: Universidad Distrital Francisco José de Caldas.
- Harrison, W. D. (1983). A social competence model of burnout. En B. A. Farber, *Stress and burnout in the human services professions* (págs. 29-39). Nueva York: Pergamon Press.
- Hernández, T. J., Terán, O. E., Navarrete, D. M., & León, A. (2007). El Síndrome de Burnout: Una aproximación hacia su conceptualización, antecedentes, modelos explicativos y de medición. *Revista de Psicología*, 56.

- Kohan, A. B. (17 de 07 de 2014). *Webmaster YaakovBcn*©. Obtenido de Webmaster YaakovBcn©: <https://dra-adela-b-kohan.webnode.com.ar/news/el-sindrome-de-burnout/>
- López, A. (2017). *El Síndrome de Burnout: Antecedentes y consecuentes organizacionales en el ámbito de la sanidad pública gallega. (Tesis doctoral)*. Vigo: Universidad de Vigo.
- Lozada, V. (2010). “*Síndrome de quemarse por el trabajo en un hospital de tercer nivel de la Ciudad de México*” (Tesis de grado de Maestría). México, D.F.: Instituto Politécnico Nacional.
- Mansilla, F., & Favieres, A. (2019). Factores de Riesgo Psicosocial en el trabajo. En F. Mansilla, & A. Favieres, *Factores de Riesgo Psicosocial en el trabajo* (pág. 22). Madrid: Recuperado de <http://www.madridsalud.es/publicaciones/saludpublica/RiesgosPSICOSOCIALES.pdf> el 29 de Agosto de 2019 ¡Madrid+Salud!
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). Maslach Burnout Inventory. Manual. *Consulting Psychologists Press*, 12.
- Miravalles, J. (14 de Octubre de 2019). *Cuestionario de Maslach Burnout Inventory*. Obtenido de Cuestionario de Maslach Burnout Inventory: Recuperado de <http://www.javiermiravalles.es/Sindrome%20Burnout.html> el 14 de Octubre de 2019
- Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, F. d.-I. (23 de Octubre de 2018). *Diario Oficial de la Federación*. Obtenido de Diario Oficial de la Federación: Recuperado de https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018
- Pines, A. M. (1993). Burnout: An existential perspective. En W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek, *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (págs. 33-51). Londres: Taylor & Francis.
- Price, D. M., & Murphy, P. A. (1984). Staff burnout in the perspective of grief theory. *Death Education*, 8(1), 47-58.
- Rodríguez, S. F. (11 de Octubre de 2019). *Ecestaticos*. Obtenido de Ecestaticos: Recuperado de

https://www.ecestaticos.com/file/035b15f97effea4c69fd6519e8114bcf/1515665476-cuestionario_burnout.pdf el 11 de Octubre de 2019

- Romero, M., & Medina-Mora, M. E. (1987). Validez de una versión del Cuestionario General de Salud, para detectar psicopatología en estudiantes universitarios. *Salud Mental* 10:90, 7.
- Salud, S. d. (2010). *Guía sobre el manejo y prevención del estrés laboral (1ra. Edición)*. México, D.F.: Vivir Mejor.
- Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mcgraw-Hill.
- Thompson, M. S., Page, S. L., & Cooper, C. L. (1993). A test in Carver and Scheier's self-control model of stress in exploring burnout among mental health nurses. En M. S. Thompson, S. L. Page, & C. L. Cooper, *Stress & Health* (págs. 221-235). Australia: Wiley.
- Unidad de Riesgo Psicosocial Laboral. (2013). *Manual del uso de Cuestionario SUSES-ISTAS 21 Versión Breve*. Chile: Superintendencia de Seguridad Social.
- Winnubst, J. A. (1993). Organizacional structure, social, support, and burnout. En W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek, *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (págs. 151-162). Londres: Taylor & Francis.