



# **El Síndrome de Burnout según la teoría de Maslach y Jackson como factor estresor en el desempeño laboral del personal administrativo, caso Departamento de Registro de la Universidad Nacional de Costa Rica**

Trabajo Final de Graduación para optar por el grado de  
Licenciatura en Administración de Oficinas

Lilliana Garita Elizondo

José Pablo Herrera Salazar

---

# INTRODUCCIÓN

Esta investigación tiene como propósito analizar el Síndrome de Burnout, como factor de estrés en el personal administrativo que labora en el Departamento de Registro de la Universidad Nacional, sede Omar Dengo, con los principios que sustentan la teoría de Jackson y Maslach.



# PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA



# JUSTIFICACION

## Sociedad

- Conciencia a problemas derivados

## Universidad

- Estudio critico y humanista

## Ciencias Sociales

- Formación profesional y estudios con alternativas de desarrollo social

## Escuela de Secretariado Profesional

- Estrategias al desarrollo organizacional

## Administración de Oficinas

- Primer estudio cuantitativo del síndrome.

## Departamento y jefaturas

- Coadyuvar a la eficiencia y eficacia.





# Interrogante

¿Cuál es el nivel del Síndrome de Burnout según la teoría de Maslach y Jackson como factor estresor en el desempeño laboral del personal administrativo caso Departamento de Registro de la Universidad Nacional sede Omar Dengo?



# Antecedentes

**Herbert J. Freudenberger**

Teólogo y Psicólogo

(1926-1999)

Los estudios sobre el Síndrome de Burnout inician en 1967.

Realiza acercamientos teóricos en la “Free Clinic” de Nueva York, sobre los síntomas que generan agotamiento profesional en un grupo de voluntarios.



---

Afectación:

Médico

---

Biológico

---

Psicosocial

---





- ❖ Nace para describir las relaciones adversas en el trabajo en tres niveles de afectación y lograr medirlas con un instrumento.
- ❖ En 1981, se nombra el término Burnout.
- ❖ Su estudio abordado desde la posición psicosocial del individuo e instrumento para lograr medirlo.



**Dr. Cristina Maslach & Sussan E. Jackson  
(1981)**



Síndrome de Burnout en el personal profesional de enfermería

- (Barbecho & Ochoa , 2013)

Universidad Ricardo Palma en el 2017

- (Corea, De la Cruz & Pérez , 2017)

Síndrome de Burnout y los estilos de vida del personal que labora en los Juzgados Especializados en Violencia Doméstica

- (Oviedo, V. 2012)



# Objetivo General

- Analizar los niveles de estrés de acuerdo con el Maslach Burnout Inventory, en el personal Administrativo del Departamento de Registro de la Universidad Nacional.



# Objetivos Específicos

- A. Diagnosticar los niveles de estrés de acuerdo con el *Maslach Burnout Inventory*, en el personal Administrativo del Departamento de Registro de la Universidad Nacional.
- B. Identificar las implicaciones del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal administrativo del Departamento de Registro de la Universidad Nacional.
- C. Diseñar una matriz de acciones que permitan prevenir los efectos del Síndrome de Burnout, en el desempeño laboral del personal de oficinas.



# Marco Contextual



Plan Nacional de Salud Ocupacional, (2017)

- Referencia a los problemas que pueden afectar a las personas.
- Garantizar el mayor periodo posible de bienestar de la población trabajadora.

PLAN NACIONAL DE  
SALUD OCUPACIONAL  
(2017)

JURISDICCIÓN NACIONAL

- Código de Trabajo.
- Ley de Protección al Trabajador.
- Ley 6727 Salud Ocupacional Costa Rica.

- Responsabilidad de los procesos académicos Y administrativos.
- Adscrito A la unidad de docencia.
- Trabajo continuo Y coordinación con vicerrectoría estudiantil como sedes regionales.

UNIVERSIDAD NACIONAL  
CREACION DEL ESTATUTO  
ORGANICO 1973

Acosta, Álvarez, Baldi, & Sánchez, (2015)

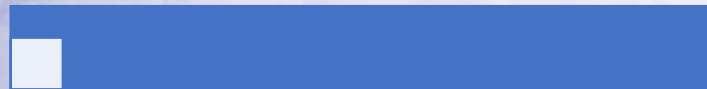


COOPESALUD  
R.L. (Clínica de  
Pavas)

Hospital de la  
Mujer Adolfo  
Carit Eva

Médicos y Especialista

Médicos y Pasantes de  
(3 y 4 año)



Ambos géneros

Afectación en la población masculina y joven

Ambos grupos con 55.6%

Transversales y de cohorte

El primero estudio 72%

El segundo estudio 23.5%



**Frenético y acelerado**

- La demanda laboral provoca estrés agudo y sobrecarga.



**Sin desafíos**

- Se esfuerza por adaptarse a las demandas de trabajo sin frutos.



**Apatía e irresponsabilidad**

- Desgaste y no controlan los resultados y el esfuerzo.



**Deterioro psicofísico**

- Hay ausentismo laboral y falta de eficacia en su tarea.



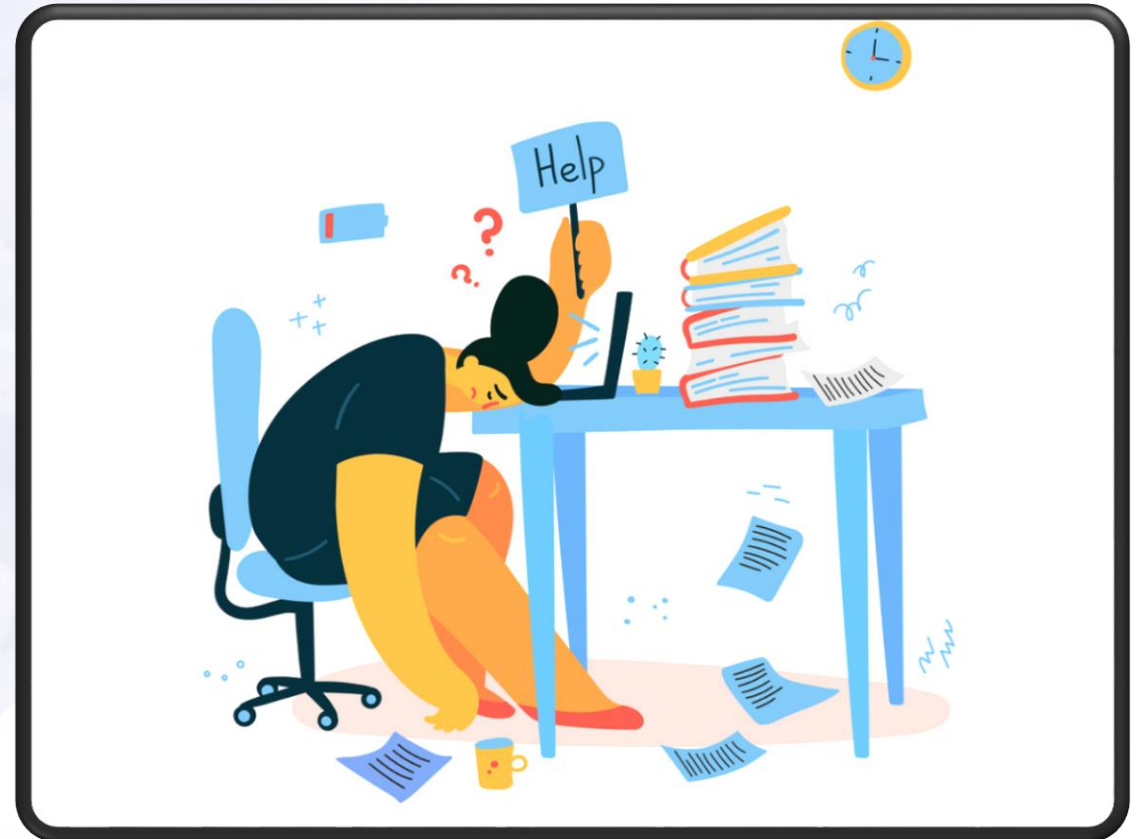
# Marco Conceptual



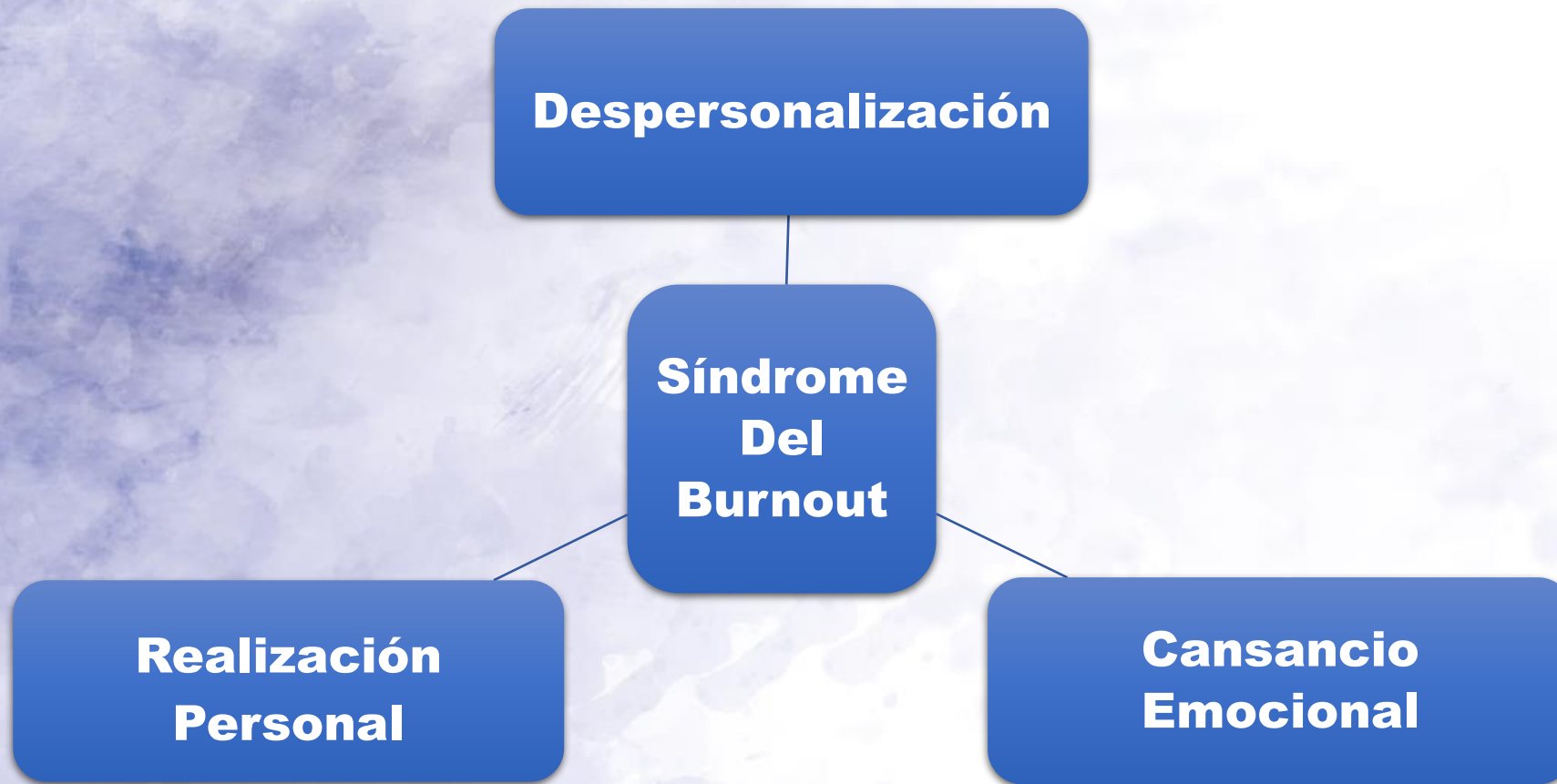
# Síndrome del Burnout

En una entrevista de (Juarez, 2014) realizada a Cristina Maslach sobre sus reflexiones respecto al Síndrome, ella explica que:

“...burnout es un síndrome psicológico de ciertas experiencias interrelacionadas: primero es el agotamiento, como una respuesta al estrés. Pero, además, en segundo lugar, es también un cambio, un cambio negativo sobre cómo se siente uno con el trabajo y las demás personas, cuando hablamos de ellas con indiferencia (cinismo), y tercero; cuando las personas se empiezan a sentir negativas sobre sí mismas, sobre su competencia, su capacidad, sus deseos y su motivación para trabajar.” (Par. 2).







# Despersonalización



Maslach, (2014)

Oviedo, (2012)

Desencadenado por el estrés agudo.

Experimentan sentimientos de disconformidad.

Sentimientos de rechazo de sí mismo o del ambiente que lo rodea.

Afectan el desempeño normal en la vida.

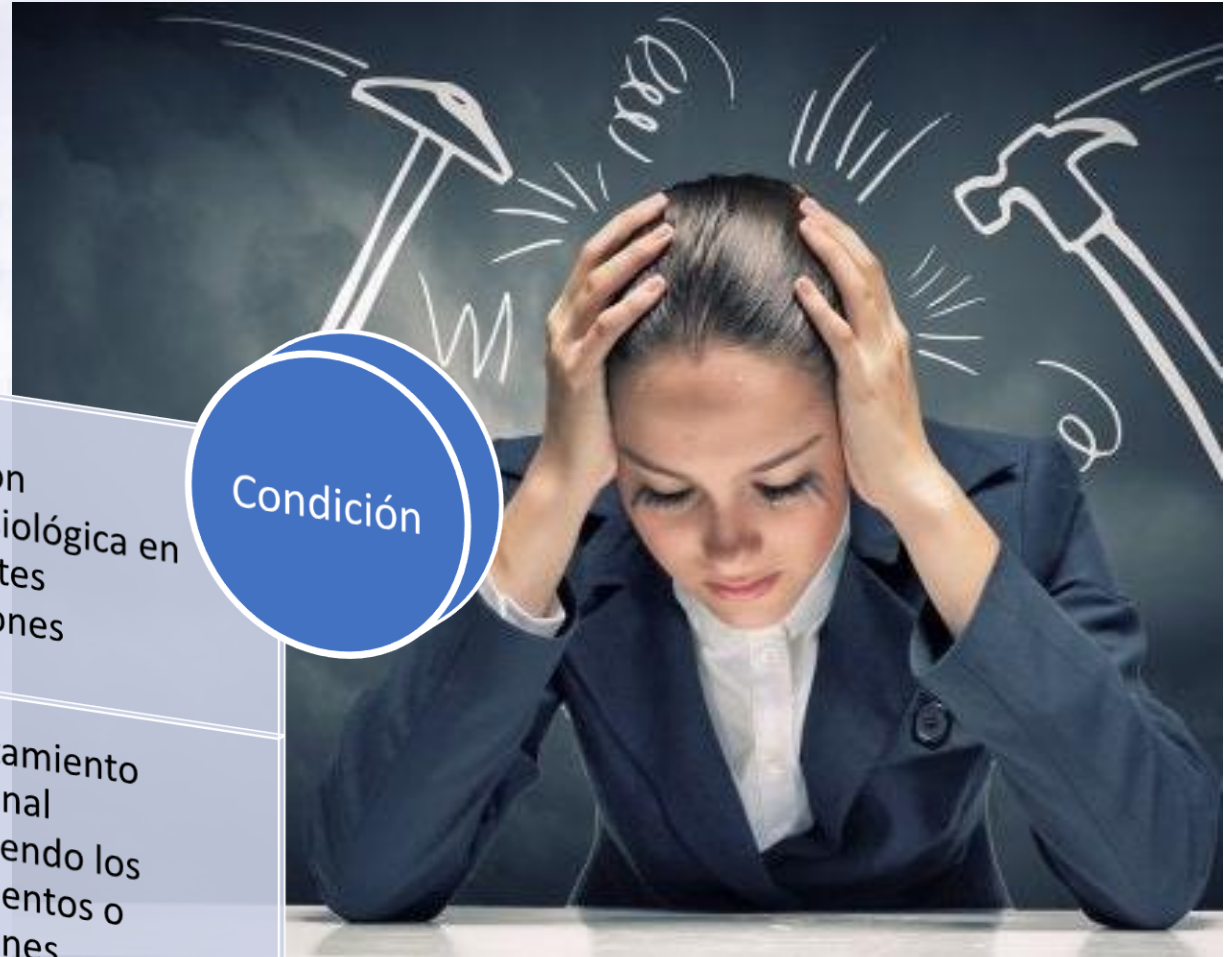
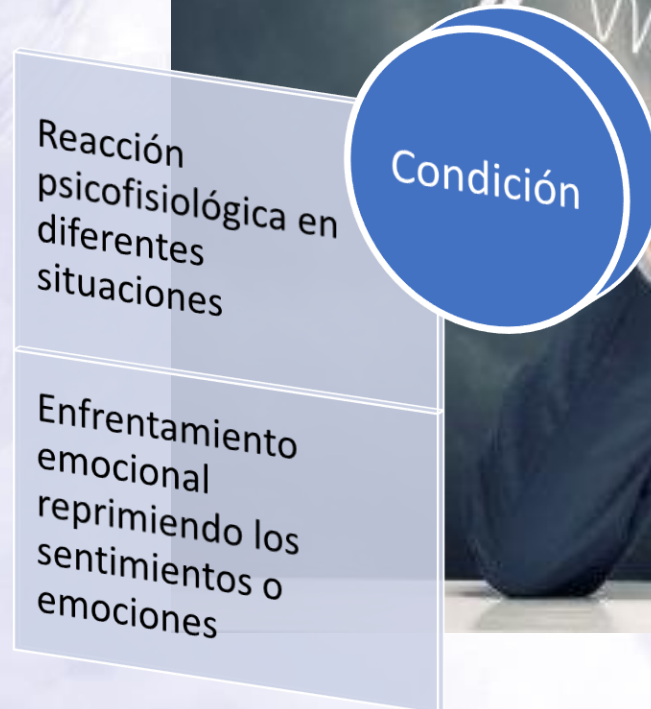
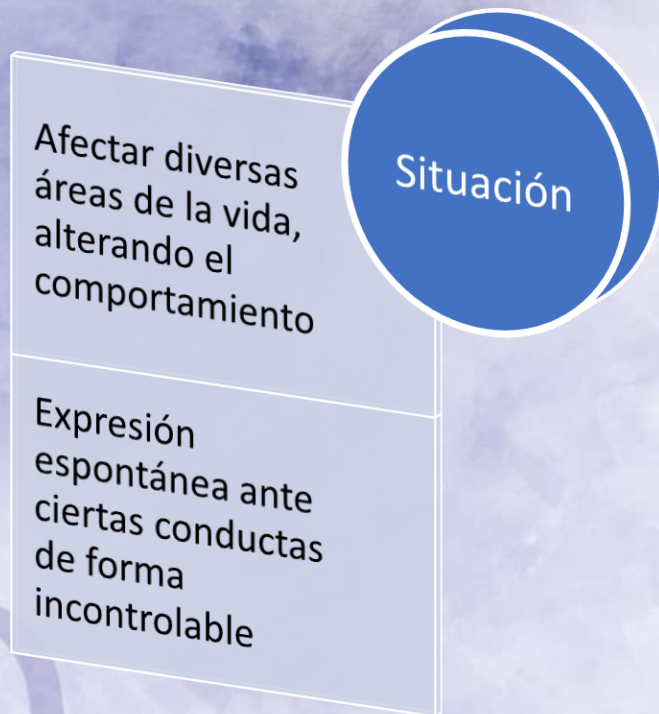
Enfocan en realizar sus actividades de forma independiente.

Reaccionan de forma negativa a los demás.

Distanciamientos y Cinismo.

# Cansancio Emocional

- Conjunto de Perspectivas
- Énfasis al laboral



Caldas, (2017)

Oviedo, (2012)



# Realización Personal



Asitimbay (2015)





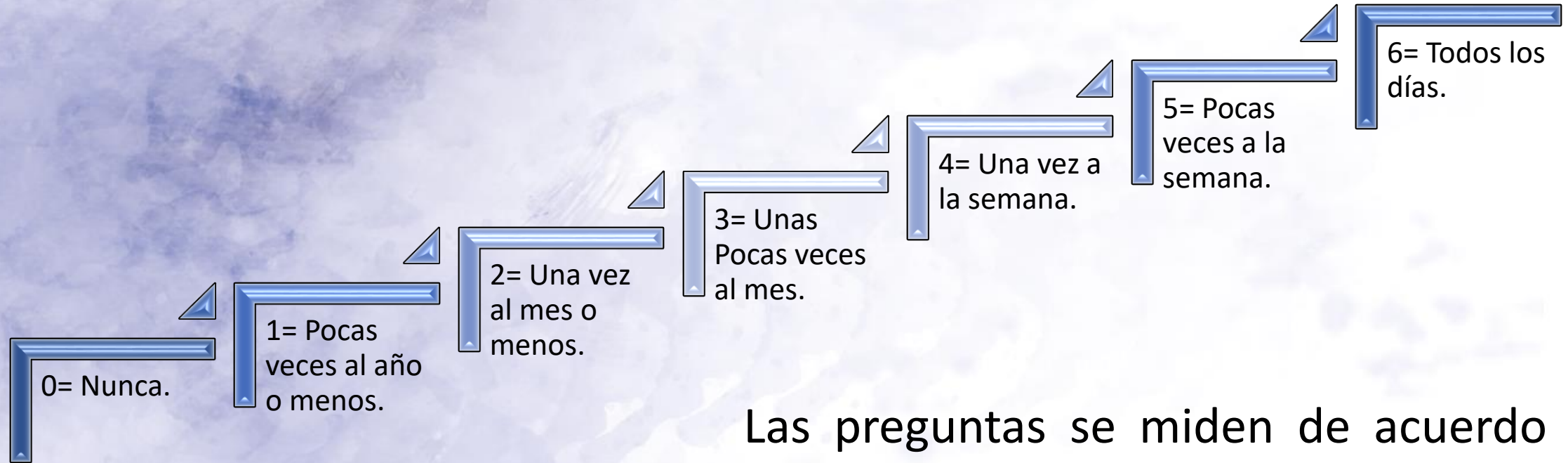
# Marco Referencial

- Cuestionario Maslach Burnout Inventory (22 preguntas)
- 6 adjetivos de calificación

1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	
4	Siento que puedo entender fácilmente a las tareas que tengo asignadas	
5	Siento que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales	
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis clientes	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	
13	Me siento frustrado en mi trabajo	
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a los demás	
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros y compañeras	
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con los usuarios	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	
22	Me parece que los demás me culpan de alguno de sus problemas	



# Medición del cuestionario



Las preguntas se miden de acuerdo con la frecuencia en la que los trabajadores se sienten afectados por alguna situación.

# Índice de evaluación del burnout en las tres sub escalas.

Aspecto evaluado	Preguntas para evaluar	Indicios de Burnout
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	Más de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22	Más de 9
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	Menos de 34

# Metodología





# Técnicas Utilizadas

## Observación

- Visita en el recinto del Departamento de Registro

## Cuestionario (MBI)

- Aplicación de las 22 preguntas a los funcionarios

## Entrevista

- Director del Departamento
- Reunión y explicación sobre método, acciones y programas del lugar

# Población y muestra de investigación

42 funcionarios

7 Se Abstuvieron

36 Colaboraron

Población Administrativa

Universidad Nacional (Departamento de Registro)

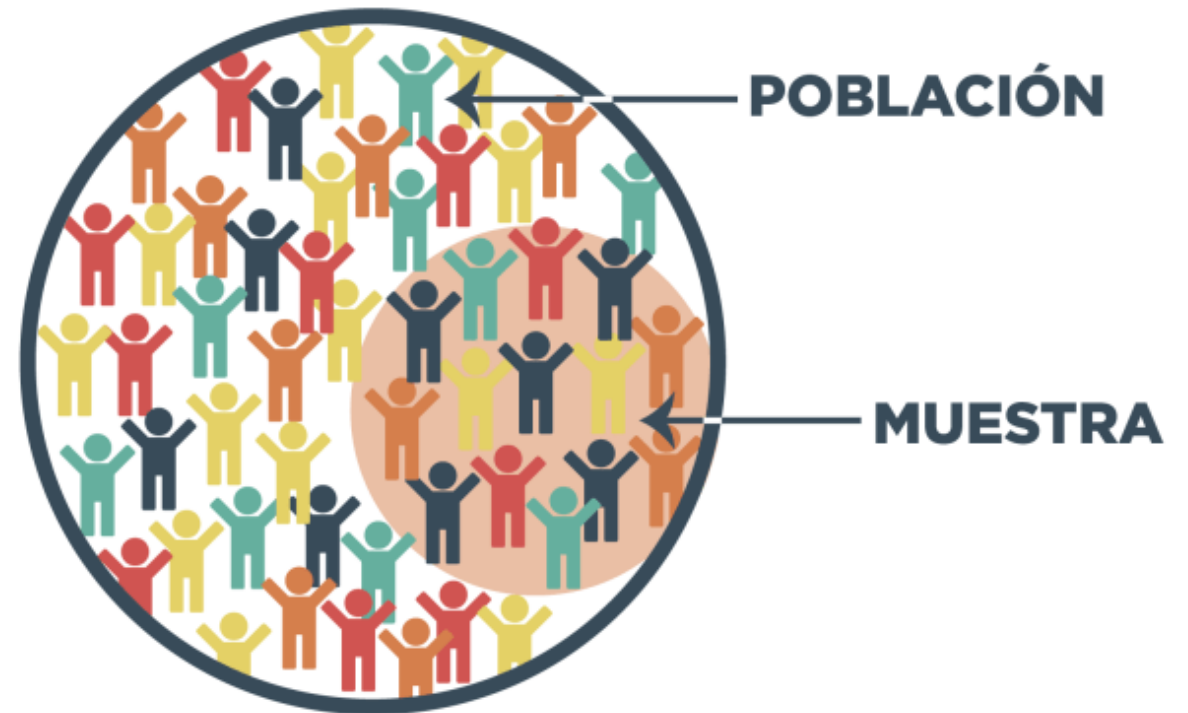
Trato al Cliente Interno y Externo

Cantidad de visitas externas

Cargas de trabajo

42 = 100%

-7 = 36



- Positivista
- Naturalista

**Paradigma**

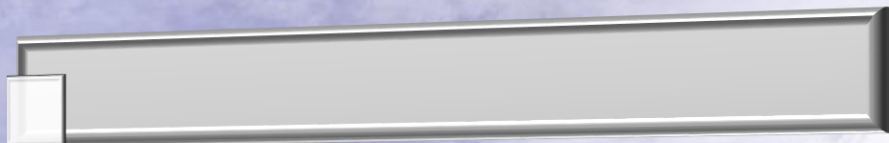


- Cuantitativo

**Enfoque de Investigación**



# Alcances



- Diseño de herramienta de prevención para el Síndrome de Burnout

# Limitaciones



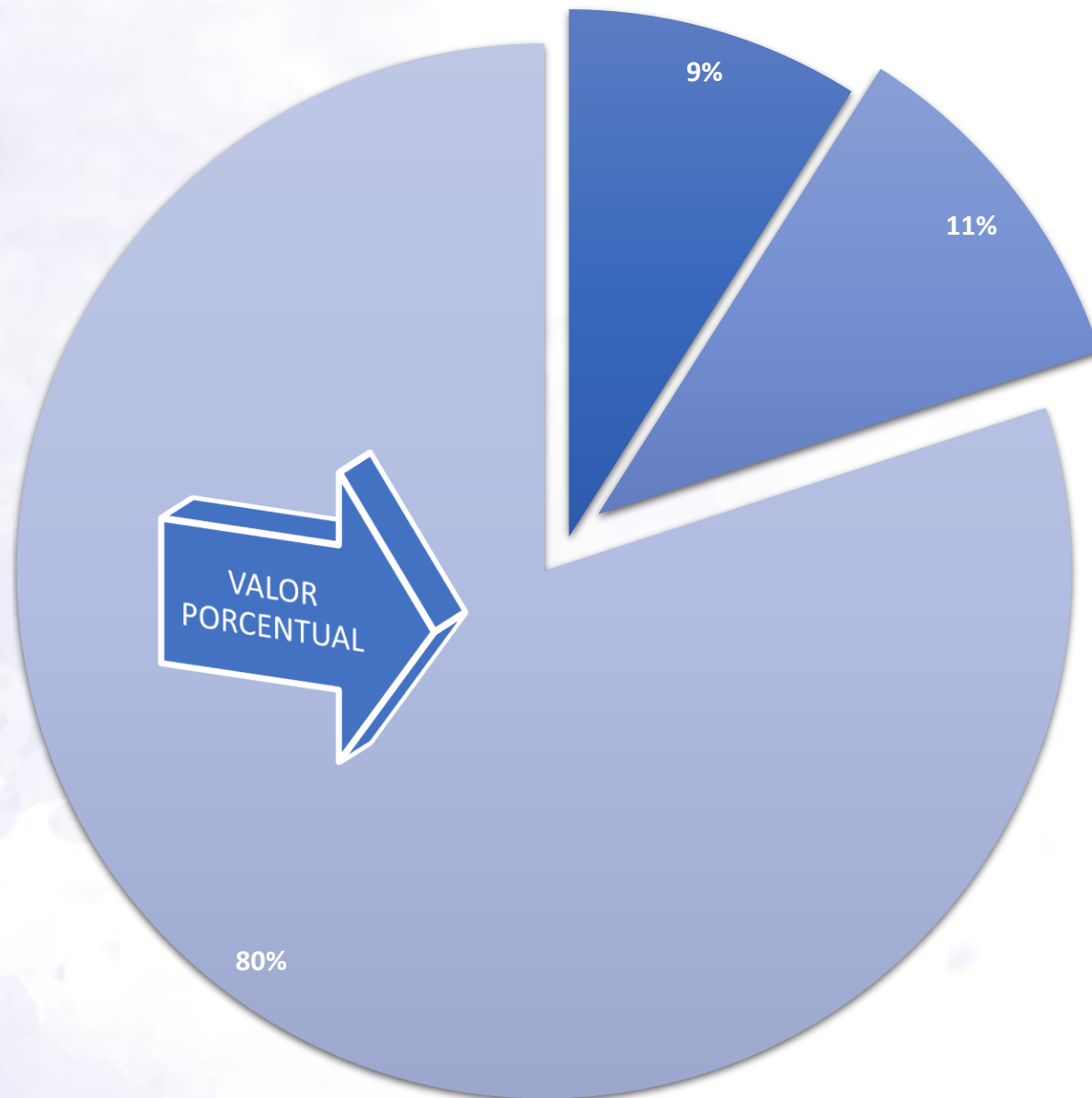
- Sesgo del Sujeto
  - Tiempo.
  - Cambio del canal de aplicación (Electrónico - Físico).
- Observación
  - Aplicación en dos tiempos
- Encuesta
  - Extensión en la programación.



# CANSANCIO EMOCIONAL



ALTO	MEDIO	BAJO
28	4	3



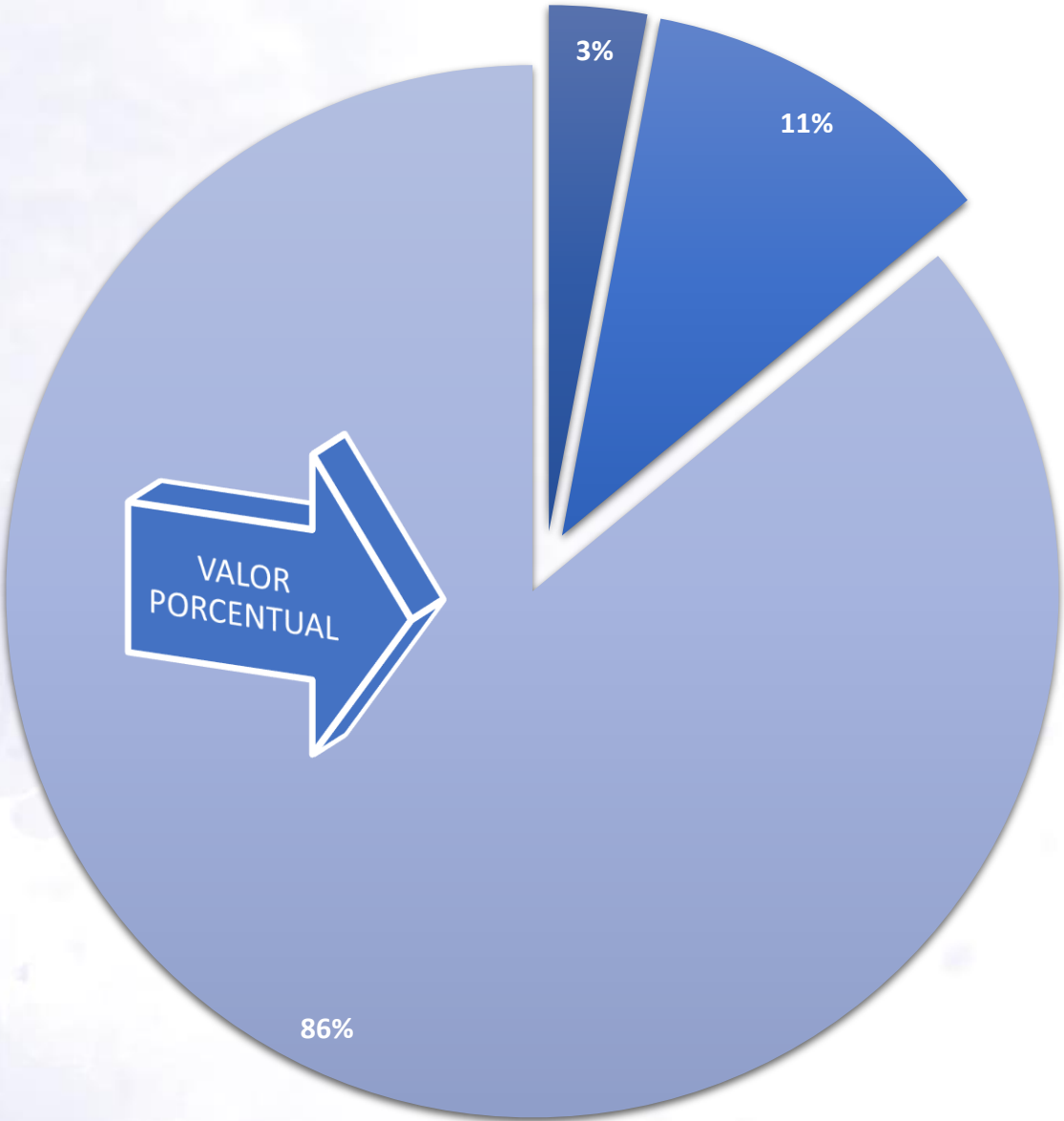
■ alto ■ medio ■ bajo



# DESPERSONALIZACIÓN



ALTO	MEDIO	BAJO
30	4	1



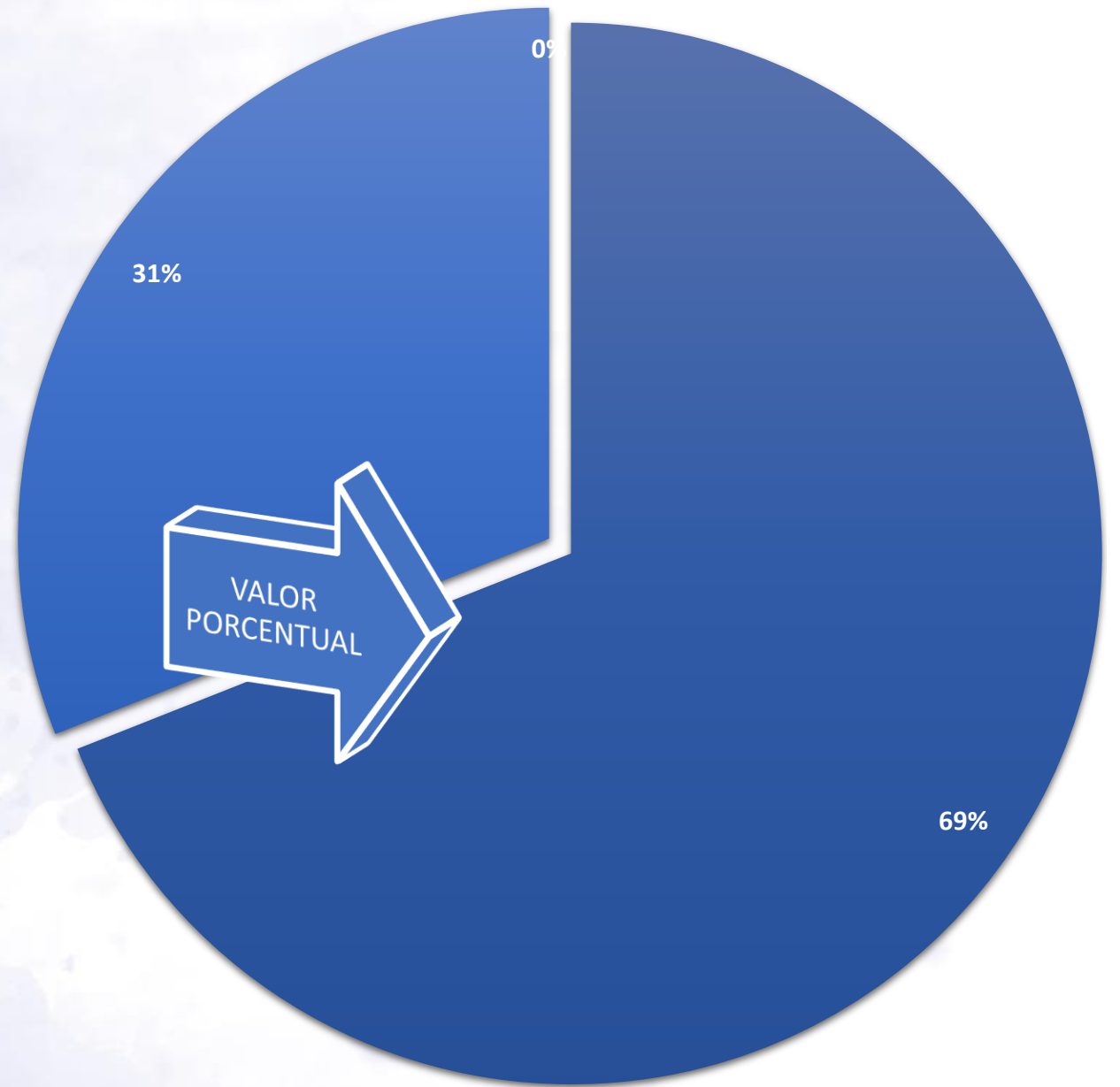
■ alto ■ medio ■ bajo



# REALIZACIÓN PERSONAL

VALOR ABSOLUTO

ALTO	MEDIO	BAJO
24	11	0



■ alto ■ medio ■ bajo

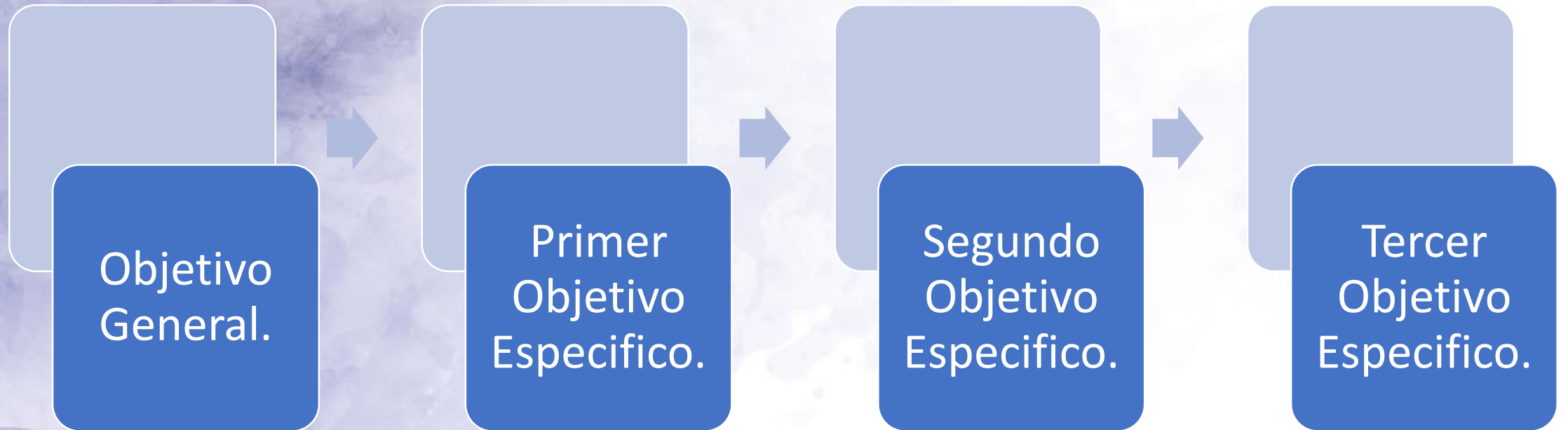


# MEDICIÓN DE RANGOS DE LOS GRÁFICOS

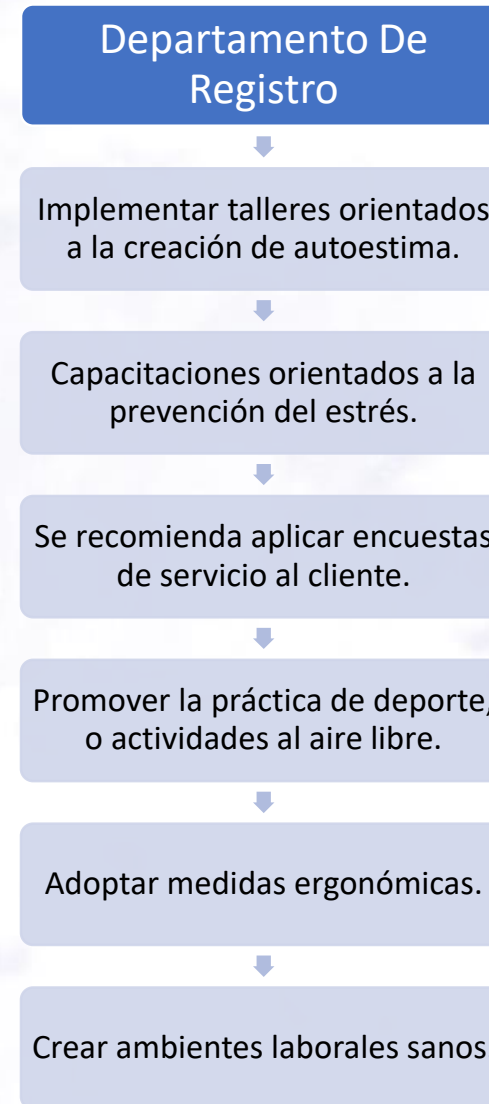
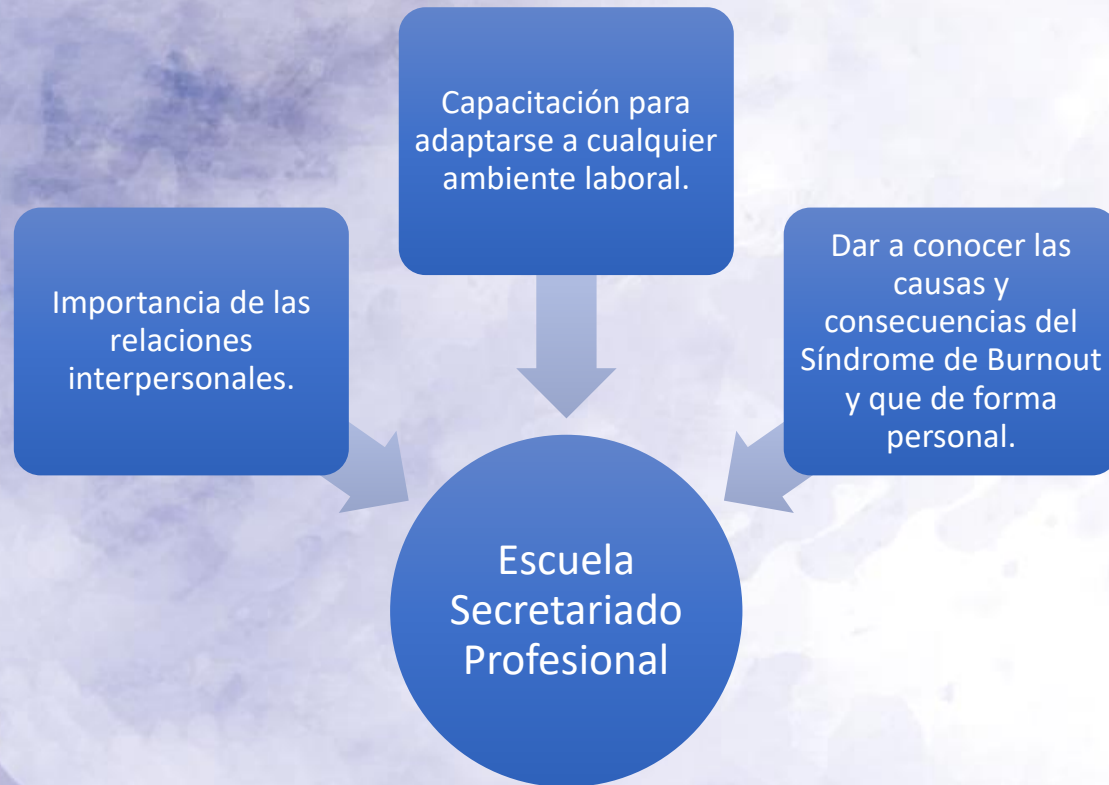
	BAJO	MEDIO	ALTO
CANSANCIO EMOCIONAL	0 - 18	19 - 26	27 - 54
DESPERSONALIZACIÓN	0 - 5	6 - 9	10 - 30
REALIZACIÓN PERSONAL	0 - 33	34 - 39	40 - 56



# Conclusiones



# Recomendaciones



# La Matriz De Acciones



Variable	Acciones	
	Personal	Departamento
<b>Cansancio emocional:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Aunque hay ocasiones en las que no se puede controlar la situación, se puede controlar la forma en que le afectan.</li> <li>-Buscar las cosas positivas de todas las cosas, ya sean buenas o malas.</li> <li>-Evitar pensamientos que le hagan sentir mal,</li> <li>-No hacer lo prohibido para evitar remordimientos,</li> <li>-No consuma sustancias adictivas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Realizar capacitaciones de información sobre las causas y consecuencias del cansancio emocional.</li> <li>-Adecuar el espacio de acuerdo a las necesidades de cada uno de las personas que laboran en el Departamento.</li> </ul>
<b>Despersonalización:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Tomar las cosas con calma, no sacar conclusiones apresuradas.</li> <li>-Ponerse en la posición de la otra persona: ser comprensivos con los demás permite tener otra perspectiva y entender la situación de otra manera.</li> <li>-Buscar su propia motivación: decidir ser feliz sin importar las circunstancias.</li> <li>Involucrarse en actividades recreativas del trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Capacitar al personal en servicio al cliente, de manera que pueda controlar la forma en la que se comunica con las demás personas.</li> <li>-Realizar actividades sociales que involucren personas de las diferentes áreas laborales, para que se puedan conocer y relacionarse mejor.</li> <li>-Compartir la información de los procesos que realiza cada una de las personas, de manera que haya buena comunicación en el Departamento.</li> </ul>
<b>Realización personal:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Replantar la situación actual: Valorar el aprendizaje que ha adquirido a través de tu vida, en lo laboral y personal, esto permite que la persona se sienta motivada por los logros alcanzados.</li> <li>-Buscar motivación o metas: trazar un plan a futuro de lo que le gustaría tener o a donde aspira estar.</li> <li>-Aprender a ver la vida con optimismo y entusiasmo.</li> <li>-Realizar actividades que hagan sentir bien, tanto personal como laboral.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Establecer límites: trabajar en grupo para resolver los problemas que se presenten en lo laboral.</li> <li>-Instar a los trabajadores para que se involucren en las actividades programadas, tanto en el Departamento como las que realiza la universidad.</li> <li>-Reconocer los logros, personales o grupales de las personas.</li> </ul>



“Escoge un trabajo que te guste, y nunca tendrás que trabajar ni un solo día de tu vida.”

(Confucio)

**Gracias...**

