

**Universidad Nacional  
Facultad de Ciencias Sociales  
Escuela de Secretariado Profesional  
Licenciatura en Administración de Oficinas**

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

Sustentantes

Bach. Lilliana Patricia Garita Elizondo  
Bach. José Pablo Herrera Salazar

Campus Omar Dengo Heredia  
2019

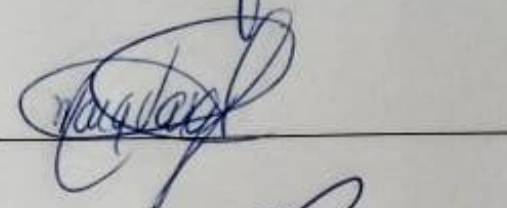
## Hoja de aprobación

Tesis aprobada el 27 de enero de 2020, como requisito para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Oficinas de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional. La investigación 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, es aprobada por el siguiente tribunal:

M.Sc. Francisco Javier Flores Zúñiga  
Representante Decano  
Facultad de Ciencias Sociales



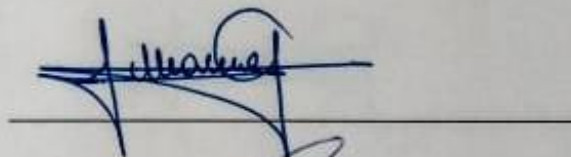
M.Sc. Margarita Vargas Calvo  
Representante Dirección  
Escuela de Secretariado Profesional



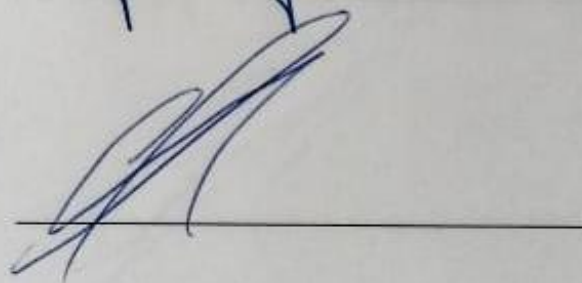
M.Sc. Alexis Carvajal Vargas  
Tutor  
Trabajo Final



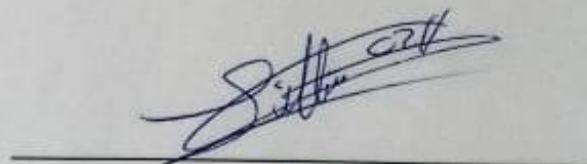
Lídda. Lillianne García Villalobos  
Lectora  
Trabajo Final



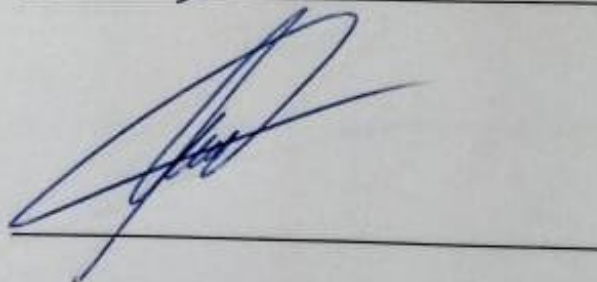
Lic. Manuel Arrieta Garro  
Lector  
Trabajo Final



Bach. Lilliana Patricia Garita Elizondo  
Postulante  
Trabajo Final



Bach. José Pablo Salazar Herrera  
Postulante  
Trabajo Final



## Tabla de Contenido

Índice de tablas.....	i
Índice Cuadro de figuras.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iv
Resumen ejecutivo .....	vi
CAPITULO I.....	viii
Introducción .....	viii
Introducción .....	1
Planteamiento del Problema.....	4
Justificación.....	6
Interrogante.....	9
Antecedentes .....	11
Objetivo general .....	14
Capítulo 2 .....	16
Marco Teórico Contextual .....	16
Marco Teórico Contextual .....	17
Marco Teórico Conceptual .....	21
Síndrome de Burnout .....	22
Cansancio emocional .....	24
Realización personal .....	26
Despersonalización .....	26
Marco Teórico Referencial .....	31
Valores de referencia. ....	35
Capítulo 3 .....	38
Metodología.....	38
Metodología.....	39
Paradigma de investigación del proyecto .....	41
Enfoque de Investigación del proyecto.....	42
Alcance o tipo de Investigación del proyecto .....	43
Sujeto y Fuentes de Investigación.....	43
Descripción y validación de Instrumentos.....	45

VARIABLES DE ANÁLISIS .....	47
Alcances y limitaciones .....	50
Alcances .....	50
Limitaciones .....	50
a) Sesgo del sujeto .....	50
b) La observación .....	50
c) E. La encuesta.....	51
Capítulo 4 .....	52
Análisis e Interpretación de Resultados .....	52
Análisis e Interpretación de Resultados .....	53
Diagnóstico de los niveles de estrés de acuerdo con el Maslach Burnout Inventory .....	53
Cálculo de puntuaciones .....	75
Capítulo 5 .....	80
Conclusiones y recomendaciones.....	80
Conclusiones.....	81
Recomendaciones.....	83
Matriz de acciones .....	86
Objetivo .....	89
Recomendaciones.....	90
Matriz de acciones .....	92
Bibliografía.....	97
Anexos.....	100
Anexo 1 .....	101
Anexo 2.....	102
Anexo 3 .....	104

## Índice de tablas

Tabla 1 Índice de evaluación del burnout en las tres sub escalas. ....	35
Tabla 2 Índice de evaluación del burnout en las tres sub escalas. ....	35
Tabla 3. Desglose de la muestra de la población a investigar. ....	44
Tabla 4. Cuadro de descripción de variables ..... 48	48
Tabla 5. Cuadro de variables sus indicadores ..... 49	49
Tabla 6 Respuesta a la pregunta 1. .... 54	54
Tabla 7 Respuesta a la pregunta 2. .... 55	55
Tabla 8 Respuesta a la Pregunta 3. .... 56	56
Tabla 9 Respuesta a la Pregunta 4. .... 57	57
Tabla 10 Respuesta a la Pregunta 5. .... 58	58
Tabla 11 Respuesta a la Pregunta 6. .... 59	59
Tabla 12 Respuesta a la Pregunta 7. .... 60	60
Tabla 13 Respuesta a la Pregunta 8. .... 61	61
Tabla 14 Respuesta a la Pregunta 9. .... 62	62
Tabla 15 Respuesta a la Pregunta 10. .... 63	63
Tabla 16 Respuesta a la Pregunta 11. .... 63	63
Tabla 17 Respuesta a la Pregunta 12. .... 64	64
Tabla 18 Respuesta a la Pregunta 13. .... 65	65
Tabla 19 Respuesta a la Pregunta 14. .... 66	66
Tabla 20 Respuesta a la Pregunta 15. .... 67	67
Tabla 21 Respuesta a la Pregunta 16. .... 68	68
Tabla 22 Rrespuesta a la Pregunta 17. .... 69	69
Tabla 23 Respuesta a la Pregunta 18. .... 70	70
Tabla 24 Respuesta a la Pregunta 19. .... 71	71
Tabla 25 Respuesta a la Pregunta 20. .... 72	72
Tabla 26 Respuesta a la Pregunta 21. .... 73	73
Tabla 27 Respuesta a la Pregunta 22. .... 74	74
Tabla 28 Matriz de acciones ..... 93	93
Tabla 29 Actividades. .... 96	96

## Índice Cuadro de figuras

Figura 1 Agotamiento emocional en el departamento.....	76
Figura 2 Despersonalización el departamento ..... 78	78
Figura 3 Realización personal en el departamento..... 79	79

## Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios, mis padres: Edgardo Garita Romero y María Lidia Elizondo Martínez quienes son mi inspiración.

Mis hermanos: Minor, Edgar, Luis, Martín, Lidieth y Eliecer, quienes incondicionalmente me han apoyado.

A mis sobrinos y sobrinas: espero dejarles una buena enseñanza.

### **Lilliana**

Esta tesis la quiero dedicar en primera parte a Dios que es la voluntad que me sostiene día a día, muy en especial a mi madre: Noemy Salazar Céspedes quien es mi sostén e inspiración; a mi padre, Eddy Herrera Chaves que, aunque no esté conmigo es alguien que admiro y quiero mucho. Mis dos hermanos: Roselyn y Ricardo, al ser mi soporte y ayuda en muchas veces., a mi familia tíos, primos y sobrinos) con su apoyo, para dejar una enseñanza de esfuerzo dedicado al estudio.

### **José Pablo**



## Agradecimiento

Agradezco a Dios, mi familia, profesionales que me han apoyado y me han enseñado a luchar y ser mejor cada día.

A mi tutor MBA. Alexis Carvajal Vargas y lectores: Lic. Lilliane García y Lic. Manuel Arrita.

Gracias infinitas por transmitirme sus conocimientos y el tiempo que me dedicaron.

Agradezco a la Universidad Nacional, a la Escuela de Secretariado por abrirme las puertas y a cada uno de los profesores.

A Geovanny, por la motivación y apoyo incondicional.

También agradezco a las personas que han estado conmigo en este proceso.

**Lilliana**



Agradezco a Dios, la familia, amigos, colegas de trabajo profesionales que me han ayudaron, colaboraron y contribuyeron, para que esta tesis saliera adelante.

En especial a mi compañera de tesis como al tutor MBA. Alexis Carvajal Vargas y lectores: Lic. Lilliane García y Lic. Manuel Arrita por su tiempo dedicado y ayuda incondicional.

Agradezco a la Universidad Nacional, funcionarios unidades académicas y la Escuela de Secretariado por desarrollarme como un profesional completo e íntegro desde una visión humanística que hay que proteger.

A mis amigos como Marcela y otras personas cercanas a mí, por motivación y el apoyo incondicional extra que me brindaron en este proceso.

**José Pablo**

## **Resumen ejecutivo**

Tomando en cuenta que el Síndrome de Burnout es un tema de importancia que se debe desarrollar en el quehacer de las personas, se realizó esta investigación con enfoque cuantitativo para conocer los índices de incidencia que se presentan en el personal administrativo del Departamento de Registro.

Por esta razón el trabajo se realiza para analizar los niveles de estrés de acuerdo con el Maslach Burnout Inventory que tiene el personal administrativo del Departamento de Registro de la Universidad Nacional.

Se aplicaron tres instrumentos que permiten validar los resultados de la investigación, estos instrumentos son la observación; que permite tener una visión del comportamiento que se presenta en las áreas de trabajo, se aplicó una entrevista al Director del Departamento de Registro quien explicó el manejo de conflictos dentro del Departamento, y las formas de motivación de los trabajadores.

Además, se aplicó el instrumento de Maslach Burnout Inventory (MBI), y se analizaron los resultados de acuerdo a cada una de las variables.

Los resultados permiten evidenciar los niveles de despersonalización y agotamiento emocional, sin embargo, no es motivo para estar alerta de intervenir de una forma inmediata.

Además, se realiza una matriz con acciones que permitan prevenir y contrarrestar los efectos del Burnout en el futuro.

Aunque no sea una problemática presente, es importante desarrollar

temas de manejo de estrés, manejo de emociones, resolución de conflictos, para lograr un mejor ambiente laboral.

# **CAPITULO I**

## **Introducción**

## 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.

La relevancia de este Síndrome radica en la forma en que los diversos síntomas que lo caracterizan afectan el cumplimiento de la responsabilidad laboral de las personas. Los problemas derivados del estrés laboral generan la despersonalización del individuo, el cual presenta un deterioro significativo de su espacio personal, como consecuencia de diversas afectaciones emocionales. La mayor parte de las alteraciones en la salud de las personas, son producidas por el estrés laboral, condición responsable del decaimiento del empleado en el ejercicio de sus funciones.

Los factores mencionados inciden en la persona provocándole estrés, como lo menciona Forbes (2018) "Se conoce como Burnout o síndrome del trabajador quemado a la exposición continua al estrés laboral que acaba desembocando en un estrés crónico, y se caracteriza por el progresivo agotamiento físico y mental acompañado de falta de rendimiento. (Párr. 1). Por esta razón, es necesario realizar investigaciones en el ámbito laboral, que permitan conocer el estado en el que se encuentran los trabajadores, de tal forma que la información recabada, permita realizar actividades orientadas a la compensación de las carencias detectadas.

Es por lo antes mencionado que, con la realización del presente estudio, se espera obtener información que permita elaborar una propuesta de intervención en el caso de que se encuentren niveles de estrés, de lo contrario se realizará una propuesta de prevención que permita crear y mantener un ambiente sano en el área de trabajo, de tal forma que le permita al personal cumplir con las cargas laborales, de forma eficiente y eficaz.

El contexto de investigación se escogió por ser un Departamento dedicado a dar atención al grupo estudiantil de la Universidad Nacional. Por su parte, el objeto de estudio, (Síndrome de Burnout), tiene estrecha relación con el quehacer profesional de los funcionarios que colaborarán en este estudio, dado que ellos dedican la mayor parte de su jornada profesional, a la atención del usuario.

Respecto a las investigaciones realizadas sobre el Síndrome de Burnout, se han recopilado estudios en los contextos de salud o educación. Estos estudios evidencian que los problemas asociados a este síndrome se relacionan con las cargas laborales, las cuales afectan el rendimiento del grupo profesional, sin embargo, esta investigación va dirigida al personal administrativo, relacionado con el servicio al cliente interno y externo.

En la Universidad Nacional, se han elaborado estudios de grado, por parte de estudiantes de las carreras de la Escuela de Ciencias y el Movimiento Humano y Calidad de Vida; estas investigaciones se han centrado en la calidad de vida de las personas.

Esta situación maximiza la importancia de abordar estudios sobre el Síndrome de Burnout, con el fin de complementar los análisis que a lo interno de las organizaciones se realizan, sobre los factores de estrés laboral que afectan al personal en servicio.

El Síndrome de Burnout es un tema novedoso, que carece de abordaje investigativo en la Escuela de Secretariado Profesional, de ahí la importancia de conocer sus implicaciones en el personal del área administrativa.

Se espera que este estudio intente llenar los vacíos de conocimiento existentes sobre el tema, lo cual permitirá que surjan nuevos métodos o estrategias para la reducción de factores que afecten la integridad física, mental y social de los trabajadores del área administrativa.

La importancia del estudio radica en el hecho de que se analiza la forma de prevención de este síndrome en la vida laboral de los trabajadores, en el caso de que llegara a presentarse en algún colaborador de las diferentes áreas del departamento, así como generar herramientas que le permitan una reintegración sin afectar su salud física, mental y social, por lo tanto, prevenir la afectación de sus funciones.

Se espera socializar los resultados obtenidos con el Departamento de Recursos Humanos de la Universidad Nacional, destacando el porcentaje de trabajadores del Departamento de Registro que se encuentran afectados por el Burnout.

Los datos recabados permitirán diseñar una matriz de acciones dirigidas a apoyar al mejoramiento del desempeño laboral.

Esta investigación consta de cinco capítulos, en el primero se desarrolla el planteamiento del problema, la justificación y los objetivos generales y específicos; en el capítulo dos se orienta hacia la fundamentación teórica, en el capítulo tres: la metodología, paradigmas de la investigación, enfoque e investigación, descripción y validación de los instrumentos, categoría de análisis, y por último los alcances y las limitaciones que se obtuvieron, en el capítulo cuatro se desarrolla el trabajo de campo, en el capítulo cinco el análisis de resultados y las conclusiones y recomendaciones según el resultado del trabajo.

### **Planteamiento del Problema**

El interés por realizar esta investigación surge de la necesidad de analizar el ambiente laboral y los niveles de estrés al que se expone el personal administrativo del Departamento de Registro.

El Síndrome de *Burnout* es un factor que pueden afectar a los administrativos del Departamento de Registro de la Universidad Nacional.

El problema surge de la necesidad de crear óptimos ambientes laborales en condiciones favorables para los trabajadores; de tal form que las condiciones sean de agrado y no una causa de fatiga.

El desgaste que presenta una persona en su puesto de trabajo, aunado a situaciones emocionales, son componentes que se han considerado como uno de los principales riesgos en salud y seguridad laboral.

La administración de las organizaciones debe hacer intervenciones que ayuden y planteen nuevas rutas de acción, que incluyan: capacitaciones que generen prácticas saludables o los medios necesarios



para promover una buena salud en su personal, de igual forma deben promover prácticas para un mejor manejo de la comunicación asertiva de los problemas diarios, entre otras cosas; con el fin de lograr una mayor conciencia de nuevas formas de trabajo bajo decisiones y condiciones adecuadas para un mejor desempeño de las funciones y roles asignados.

La tendencia actual en el ámbito de los Recursos Humanos es dar mayor énfasis en la dimensión de competencias; humana, social, ambiental, condiciones de vida laboral y personal. Debido a esto, las habilidades y conocimientos se han vuelto competencia frente a la demanda de los empleos, del cual se requieren muchas destrezas, por lo tanto, las personas dedican la mayor parte de su tiempo a estudiar y trabajar, dejando de lado el cuidado personal.

La prevención del estrés y sus implicaciones al tema del Capital Humano, sobre el cual indica, (Gomez, 2018)

Aunque las formas de exteriorizar el estrés son muchas y muy variadas, las razones siempre suelen resumirse en un sueldo injusto y en un exceso de horas de trabajos. Así lo confirma un estudio elaborado por Cronos, en el que se recoge que el sueldo (41%) y las horas/cantidad de trabajo (32%) son los principales motivos. (Párr. 4)

Se conoce que el estrés laboral está afectando a los trabajadores, por las constantes presiones y exigencias derivadas del quehacer laboral. Por tanto, es importante conocer y detectar cuales son los problemas frecuentes que influyen en la vida de las personas, para que su salud no se vaya deteriorando cada vez más de acuerdo con lo explicado por Gómez (2018).

Debido a esta problemática y con la ayuda del instrumento de medición *Burnout Inventory*, se puede conocer el ambiente laboral de una empresa o institución.

El propósito de realizar el presente estudio en el Departamento de Registro de la Universidad Nacional; se debe a la alta demanda de usuarios que visitan y realizan procesos administrativos, el cual cuenta con numerosos trámites de minuciosa realización.

Con la realización del trabajo y la aplicación del Instrumento realizado por Maslash y Jackson, se analizarán niveles de estrés que presenta el personal administrativo del Departamento de Registro.

### **Justificación**

Dentro del ámbito social es importante que se realicen este tipo de investigaciones, dado que, permiten hacer conciencia en las personas respecto a los problemas que provoca el estrés y que en la actualidad se viven, esto previene que las personas tengan menos afectaciones, ya sea por el ambiente laboral al que se enfrenta o su entorno personal.

La Universidad Nacional, al ser una institución de enseñanza superior, tiene la obligación de realizar estudios críticos y de enfoque humanista.

Por otra parte, el estudio visto desde las Ciencias Sociales, contribuye a la formación de profesionales a partir de la difusión de estudios que propongan alternativas de desarrollo para las sociedades en un tema que aporta conocimientos sobre la incidencia del estrés prolongado, analizando cómo repercute en el desempeño de labores de los administrativos y los diversos desencadenantes. Así mismo, los problemas

relacionados con el estrés laboral son una de las principales razones que las personas deben considerar prácticas sanas y saludables de su ámbito laboral, evitando consecuencias graves.

Para la Escuela de Secretariado Profesional, es importante crear conocimientos que aporten estrategias de desarrollo organizacional, bajo una metodología de investigación que pueda evidenciar una actitud e interés permanente en el campo profesional aplicando las técnicas, habilidades o destrezas que son propias de la carrera. De conformidad con lo anterior, es necesario realizar investigaciones respecto a las particularidades a las que se enfrentan los profesionales en el campo laboral, con el fin de mejorar su desempeño, acorde a las necesidades que demanda la sociedad.

En la carrera de Administración de Oficinas es el primer estudio cuantitativo sobre el de Síndrome de Burnout dejando un conocimiento de su desarrollo, etapas, evolución y de cómo repercuten en una persona, asimismo, diagnosticar los alcances que pueden tener en el personal administrativo según la teoría de Jackson y Maslach, con el fin de desarrollar valores y actitudes positivas en una organización, en forma conjunta con las normas de ética profesional; para lo cual se puede diseñar una matriz de acciones que ayuden en los procesos de trabajos administrativos, evitando así que una persona llegue a presentar el Síndrome de Burnout.

Para el Departamento de Registro el aporte de esta investigación, se basa en el hecho de que los trabajadores se puedan sentir identificados con la institución, debido al interés que esta muestra por su salud laboral.

De este modo, los resultados del estudio permitirán la elaboración de una guía, que prevenga el estrés laboral, y coadyuve para que el personal aumente su eficiencia, y pueda cumplir sus tareas de una forma más eficaz.

La investigación aporta conocimiento que puede ayudar a mejorar:

- El clima laboral
- Una mejor realización personal
- La calidad del trabajo,
- La comunicación en el mejoramiento de la calidad de vida del empleado.

Además, esta investigación aporta conocimiento a las jefaturas del departamento, de cómo afecta el ambiente laboral de la organización, y de cómo tomar decisiones acordes a los resultados, de un diagnóstico.

Es importante que el personal administrativo conozca y esté alerta a las condiciones laborales que se pueden enfrentar en el contexto de trabajo. De allí que con base en los resultados del presente estudio se diseñará una matriz de prevención para atender los padecimientos de salud provocados por el *Síndrome de Burnout* para contribuir al mejor desempeño laboral del grupo de estudio.

Además, un estudio de esta naturaleza permite que los estudiantes analicen e investiguen en diferentes paradigmas administrativos, respecto a las barreras a las que se enfrenta el profesional en secretariado, por eso, este trabajo se realiza con el objetivo de analizar el impacto que puede tener en las personas que se enfrentan a ambientes laborales con puestos de trabajo muy extenuantes y en servicio a los clientes.

La investigación aporta conocimiento individual de las implicaciones de un síndrome que puede generarse en la ejecución de las tareas diarias y rendimiento laboral, además, permite conocer las implicaciones que puede tener una persona bajo la presión del estrés. Una persona que padezca de estas implicaciones es de vital importancia realice prácticas saludables (físicas y mentales), con el fin de prevenir consecuencias mayores al síndrome.

Con la eventual aplicación de la matriz, tanto los trabajadores como las jefaturas pueden tener una evaluación de los índices de estrés en la institución, y que puede estar alterando el rendimiento de los trabajadores.

### **Interrogante**

El cuestionamiento que dio origen a esta investigación fue el siguiente:

¿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?

De acuerdo con esta pregunta se analiza la presencia del síndrome en el departamento y elaborar una guía siguiendo el fundamento teórico y práctico de Maslach y Jackson para determinar el grado de estrés que padecen las personas en el trabajo, con esto se puede diseñar un plan en el que se motive a las personas a seguir acciones para contrarrestar los efectos del Síndrome de Burnout.

La alta competitividad laboral se constituye en un factor que llega a estresar a las personas en el trabajo, tanto a nivel de subordinado como en

los puestos de directivos, dueños de empresas, accionistas o demás puestos de jefatura. Las responsabilidades derivadas del cargo generan grandes niveles de estrés y situaciones que las personas deben resolver, por lo que es necesario cumplir con una serie de metas u objetivos relacionados con el cargo. Por esta razón, se deben buscar estrategias de motivación para lograr la construcción de mejores ambientes laborales para que todas las personas se sientan motivadas por las tareas que realizan.

La investigación plantea varios beneficios con sus resultados. Uno de los beneficios para la Universidad Nacional es potenciar a los estudiantes a formarse como profesionales competentes en el área de la investigación de manera práctica, significativa e integral. La Universidad procura que sus estudiantes se formen como profesionales con conocimientos, contribuyendo a la transformación de la sociedad hacia planos superiores con la visión general, por tanto, sus aportes contribuyan al bienestar social. Además, como estudiantes de una institución pública se promueve la formación bajo los ideales de la humanística integral, conocimientos, destrezas y habilidades acordes con las necesidades de la sociedad. Es de esta forma como se hace referencia la visión de la Universidad en la formación de estudiantes e investigadores en la modalidad de Trabajo Final de Graduación.

En segundo beneficio, profundizar la investigación en el país y con una relativa novedad con el fin de generar una descripción a fondo de las condiciones laborales que se pueden enfrentar en el contexto de trabajo con base a los resultados del presente análisis de datos y explicando cómo este síndrome se comporta específicamente en el área administrativa.

A nivel general, el tercer beneficio se enfoca en ampliar conocimientos en el área de las Ciencias Sociales, debido a que se han realizado investigaciones en el área de la salud, y muy pocas investigaciones en el área administrativa, y al igual que otras áreas laborales, también pueden sufrir efectos de mucho estrés, baja realización laboral y despersonalización.

Como cuarto y último beneficio, se encuentra el brindar a la institución los resultados generados bajo una visión precisa y crítica, con el resguardo de la confidencialidad de la información bajo la ética universitaria en ser utilizados en fines académicos que describa cómo el fenómeno influye en la población administrativa y predecir igualmente en qué grado se ve afectado el personal administrativo. De esta forma los datos generados llegan aportar insumo necesario para la gestión humana de la administración, haciendo que los datos obtenidos y descritos sean el principal material con el que se diseñará una matriz de acciones que ayude a prevenir los padecimientos de salud provocados por el Síndrome de Burnout para la administración, con el fin de contribuir al mejor desempeño laboral.

### **Antecedentes**

Los estudios sobre el Síndrome de Burnout inician con el teólogo y psicólogo Freudenberger en Alemania en 1967, quien realiza acercamientos teóricos sobre los síntomas que generan agotamiento profesional. A través de los años, los investigadores del tema han aportado innumerables conceptos y teorizaciones sobre el desarrollo del síndrome y el estrés, entre ellos los más relevantes como Maslach y Jackson en 1981,

quienes profundizaron sus investigaciones y crearon un instrumento para medir su incidencia.

Tomando en cuenta los estudios que se han realizado a nivel internacional sobre el tema del estrés en el profesional de enfermería se determinó que:

La prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal profesional de enfermería es del 6%, y el 46% de la población presentó una baja realización personal y no mantienen relación con las variables sociodemográficas que se identificó mediante el análisis descriptivo e inferencial. (Barbecho & Ochoa , 2013) (p.xvii)

A pesar de que la incidencia del Síndrome de Burnout fue muy baja, sí se presencia niveles considerables de baja realización personal, unido al hecho de que pueden ser propensos a padecer del burnout a largo plazo. Así mismo, se evidencia que el estudio realizado en este personal del área de enfermería, en el que se aplicó el instrumento de Maslach Burnout Inventory (MBI), obtuvo resultados que evidencian la presencia del síndrome de Burnout.

Los estudios que se han realizado, en su mayoría se han enfocado en el área de salud y docencia, sin embargo, es una problemática que se puede presentar en las diferentes profesiones, por lo que es importante, realizar investigaciones, en el área administrativa con el fin de verificar si el Síndrome de Burnout está presente en los trabajadores.

Sin embargo, también se amplió el estudio en diferentes ámbitos profesionales. Dicho esto, un estudio realizado en los estudiantes de



Universidad Ricardo Palma en el 2017, por los autores, (Corea, De la Cruz & Perez , 2017):

Se evaluaron un total de 337 procedentes de la Universidad Ricardo Palma, de los cuales 223 eran de la facultad de medicina humana, 56 eran de la Facultad Ciencias Económicas y Empresariales, 5 de la facultad de Ciencias Biológicas y 53 de la facultad de ingeniería. Se observa que el 31% de los encuestados presenta el síndrome de Burnout y 69% no lo presentan. (Párr. 1)

Un estudios sobre el Síndrome de Burnout realizado en la Universidad Nacional de Costa Rica, se enfocan en medir áreas con profesores y profesoras y en el personal del área de juzgado Especializado en Violencia Domestica, encontrando que:

Determina la relación entre el de Síndrome de Burnout (SBO) y los estilos de vida del personal que labora en los Juzgados Especializados en Violencia Doméstica. Se contó con una muestra de 85 trabajadores (as) judiciales -66 mujeres y 19 hombres- que tenían al menos un año en el juzgado y tenían contacto con personas usuarias. Se les aplicó un cuestionario que incluyó datos sociodemográficos, el Inventario Síndrome de Burnout de Maslach (MBI), que evalúa tres dimensiones: cansancio emocional (CE), despersonalización (DP) y realización personal (RP) ...Únicamente se observaron diferencias estadísticamente significativas en cuanto al estado civil y la dimensión DP hallándose que los sujetos solteros, en unión libre o separados en comparación con los divorciados, tendrían más actitudes y sentimientos negativos hacia las personas destinatarias de su trabajo debido al endurecimiento afectivo. (Oviedo, V. 2012, p. x).

De acuerdo con la investigación, el hecho de que se presente personal con el Síndrome de Burnout, no quiere decir que los demás puedan llegar a padecerlo. Para evitar la continuación del síndrome, se recomienda la intervención del Departamento de Recursos Humano o de Jefaturas para ayudar en el mejoramiento de la calidad de vida de esas personas

Las investigaciones que se han realizado en diferentes áreas y evidencian la existencia del síndrome de burnout, esto permite que esta investigación tome un grado de relevancia para la sociedad, la Universidad Nacional, la Escuela de Secretariado Profesional, el Departamento de Registro, debido que ayuda mejorar la situación emocional con reducir los estrés laboral y despersonalización.

Por lo cual se elaboran los siguientes objetivos para realizar la investigación, lo que permite tener una claridad de lo que se va a investigar:

### **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.

## **Capítulo 2**

### **Marco Teórico Contextual**

## **Marco Teórico Contextual**

Promovido por el Gobierno Central, se encuentra en desarrollo un Plan Nacional de Salud Ocupacional, el cual hace referencia a los problemas que pueden afectar a las personas, cuando no tienen las condiciones de trabajo adecuadas para el desempeño de sus funciones. Un componente importante de este Plan es la adecuada ergonomía, que debe tener el trabajador en donde realiza sus actividades laborales. Respecto a la salud de trabajador, (Plan Nacional de Salud Ocupacional, 2017) expresa:

... corresponde a un enfoque integral orientado a garantizar el mayor periodo posible de bienestar de la población trabajadora y engloba los campos de promoción, prevención, mantenimiento, asistencia curativa de rehabilitación. La salud ocupacional se dirige a todos los trabajadores independientemente de su actividad oficio o profesión, del sitio de trabajo, de su ubicación urbana o rural, de su edad, sexo o forma de vinculación al trabajo. (pág. 3).

De la cita anterior se concluye que el Plan Nacional de Salud Ocupacional, responde a la necesidad de que los planes orientados a promover la salud de los trabajadores, deben de hacerse desde una visión integral. Lo cual conlleva a la búsqueda de métodos que ayuden a generar una cultura laboral favorable para los trabajadores.

Desde la fundación de la Universidad Nacional en el año 1973, se crea el Departamento de Registro. En 1976 con la aprobación del primer Estatuto Orgánico, se denominó como una unidad Para-académica a la

cual se le encarga la responsabilidad de los procesos académicos y administrativos.

Este Departamento está adscrito a la Dirección de Docencia, la cual: “... requiere de una estrecha coordinación y trabajo continuo del departamento de la Vicerrectoría Estudiantil, las Unidades Académicas y las Sedes Regionales” (Acosta, Alvares, Baldi, & Sánchez, 2015, p. 45), razón por la cual debe realizar toda la gestión requerida en los procesos de admisión, demanda académica e identificación del estudiante.

Como se indicó anteriormente el Síndrome de Burnout como factor estresor siempre está vinculado a una mala calidad de vida, así mismo, de problemas en la salud. Una persona que padece de Síndrome de Burnout se encuentra más propensa a enfermedades, presenta niveles altos de depresión, cansancio emocional, desinterés por el trabajo y por eso es importante mantener adecuados estilos de vida.

El Síndrome de Burnout, se presenta por determinadas condiciones de desgaste en el trabajo, que impiden el desarrollo de los trabajadores. El síndrome puede presentarse debido al trato con compañeros de trabajo, o en el servicio al cliente de usuarios externos y en ocasiones se puede presentar por situaciones que pueden ser un detonante como situaciones familiares, el duelo por una muerte, el divorcio, un accidente u otro hecho que le provoque depresión a la persona

En Costa Rica existen leyes y el Código de Trabajo, orientados a mejorar el ambiente laboral. Esta normativa ha promovido que cada organización cuente con las condiciones necesarias para el desarrollo personal y profesional de los trabajadores, previendo que las personas

tengan ausentismo en sus trabajos por problemas de salud, así mismo, el que se presenten situaciones laborales adversas para el trabajador, forma una reacción en cadena, ya que, al haber problemas de salud, los empleados recurren a consulta en las clínicas de la Caja Costarricense de Seguro Social y en organizaciones privadas.

Se han realizado pocos estudios del Síndrome en el país, como lo indica Saborío e Hidalgo (2015):

En Costa Rica se han realizado algunos estudios sobre la incidencia del síndrome de sobrecarga emocional entre médicos: en el 2004 se determinó la incidencia del SB en la población médica de la COOPESALUD R.L. (Clínica de Pavas), que está integrada por médicos generales y especialistas, con una incidencia de 20% en la población, siendo el sexo masculino y los trabajadores más jóvenes (entre 25-34 años) los más afectados, ambos grupos en un 55.6% (12). En el 2009, Millán-González et al y Gamboa-Montero et al corrieron dos estudios transversales y de cohorte, usando el MBI entre personal médico de la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS), el primero incluyó 121 sujetos que cursaban primer y tercer año de anestesiología y recuperación, especialidades médicas y quirúrgicas, ginecología y obstetricia, pediatría y psiquiatría, mientras que el segundo solo incluyó médicos del Hospital de la Mujer Adolfo Carit Eva (n=16, que incluyó ginecólogos, obstetras, miembros del equipo de emergencias, neonatólogos y residentes). El primer estudio (Millán-González et al) concluyó que el síndrome del quemado se presentaba en 72% de los entrevistados, sin diferencias significativas entre género, estado civil, presencia de hijos, edad o tipo de

residencia, mientras que el segundo (Gamboa-Montero et al) documentó una incidencia de 23.5% (13) (14).

Sin duda, el estrés es una enfermedad que ha existido desde hace muchos años, lo que ha promovido su estudio en especial de la importancia del deterioro que provoca en la salud y de las pérdidas económicas que trae consigo el que las personas se enfermen, en los últimos años se han implementado medidas para que los trabajadores se sientan más satisfechos, tranquilos y motivados, de manera que se reducen los niveles de estrés.

Según el artículo publicado en el periódico la Republica por Barquero (2017): el Síndrome de Burnout se va presentando en 4 cuatro diferentes etapas:

- **Frenético y acelerado** Hay más demanda laboral que recursos materiales y humanos, lo que provoca estrés agudo y sobrecarga. Deja su vida personal y salud para atender las tareas laborales
- **Sin desafíos** Se esfuerza por adaptarse a las demandas de trabajo sin frutos. Inicia un menor compromiso con el trabajo, no hay motivación
- **Apatía e irresponsabilidad** Aparece el desgaste profesional ya que no controlan los resultados de su trabajo y que no se les reconoce el esfuerzo. Muchos optan por ser negligentes y por abandonar sus responsabilidades
- **Deterioro psicofísico** Hay ausentismo laboral y falta de eficacia en su tarea, que lo convierte en un peligro más que en una ayuda para quienes requieren sus servicios (párraf. 18)



De aquí la importancia de conocer las causas, consecuencias y quienes son los más vulnerables a “quemarse” en el trabajo. Un trabajador contento, ayuda en el buen desempeño tanto de las labores propias como del lugar de trabajo.

### **Marco Teórico Conceptual**

El Síndrome de Burnout, es una traducción del inglés para decir “síndrome de estar quemado en el trabajo” el mismo se refiere a un agotamiento prolongado desde el desgaste y cansancio laboral. El estudio del estrés y su relación con el Síndrome de Burnout desde diferentes perspectivas, así como las alternativas instrumentales para su abordaje y estudio, permitieron que se delimitaran las bases teóricas para llevar a cabo esta investigación, con la cual se espera ofrecer un aporte que permita que se mejoren las condiciones de trabajo a partir de sus contextos.

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<sup>1</sup> (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).

Como lo indica la autora el Síndrome de Burnout, es un agotamiento que se va acumulando por funciones, actividades y tareas, que provocan

estrés laboral.

El estrés laboral, según la Organización Mundial de la Salud (OMS), (2010) es definido como: "... la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación." (p.3), lo anterior significa que las condiciones laborales afectan física, emocional o en la despersonalización que presenta un trabajador, por esto es necesario desarrollar actividades o métodos que eviten la exposición de los trabajadores a contextos negativos.

El hecho de que una persona se encuentre estresada provoca una reacción en cadena en su ambiente laboral, afectando a los demás compañeros de trabajo, los cuales se vuelven víctimas, y pueden verse afectados por, frustraciones, deterioro físico, así como problemas de comunicación, que afectan las relaciones interpersonales y por ende el ambiente de trabajo.

### **Síndrome de Burnout**

El Síndrome de Burnout, de acuerdo con Forbes (2011), se puede definir como un desgaste prolongado que puede afectar a las personas provocando en estas alteraciones de salud, cambios de humor constantes, que con el tiempo pueden afectar la salud emocional y psicosocial del trabajador. Al respecto, Forbes (2011) agrega que este Síndrome "... es un padecimiento que se produce como respuesta a presiones prolongadas que una persona sufre ante factores estresantes emocionales e interpersonales relacionados con el trabajo. (p.1). recalca que el estrés aunado al Síndrome es una situación que puede acarrear grandes

trastornos tanto a nivel personal como laboral. La persona expuesta al estrés puede producir, a largo plazo, que su cuerpo sufra problemas como insomnio y pérdida de peso, entre otras; razón por la cual la Organización Mundial de la Salud, la considera como un problema de salud del siglo XXI. (Forbes 2011.).

Por este motivo es necesario que en las instituciones se fomenten buenos hábitos sociales, para que los trabajadores sientan un estado de confort realizando sus tareas. Sin embargo, no se puede considerar una enfermedad, (Juarez, 2014) plantea que:

“...el modelo enfermedad trae consigo otro tipo de suposiciones y aún no estoy segura hasta que tengamos evidencia de que eso es correcto. El burnout es importante interpretar que se libera por una variedad de síntomas o desencadenantes asociándolo como un síndrome en tres principales factores”. (párr.4).

Asimismo el autor Cherniss (1993) citado en (Martinez, 2010)

La consecución independiente y exitosa de las metas aumenta la eficacia del sujeto. Sin embargo, la no consecución de esas metas lleva al fracaso psicológico, es decir; una disminución de la auto eficacia, y por último al desarrollo del burnout. Por otro lado, los sujetos con fuertes sentimientos de autoeficacia percibida tienen menos probabilidad de desarrollar el Burnout, porque experimentan menos estrés, en situaciones amenazadoras; ya que estos creen que pueden afrontarlos de forma exitosa. (p.86)

A pesar de que todas las personas viven preocupadas por diferentes situaciones que les desgasta emocionalmente, no quiere decir que la

persona llegue a padecer el Burnout como lo indica (Sahili, 2015) quien considera que:

del trabajo se prolongan en el tiempo y no son atendidas. Por lo tanto, si la organización laborar lograra tener bajo control los estresores que afectan a sus empleados, podrían estar libres de desarrollar este padecimiento. (p.1)

Como lo explica el autor, el Síndrome de Burnout, hace referencia al constante cansancio emocional, despersonalización, el cual provoca que a pesar de los esfuerzos no se llegue a una realización personal plena, por lo tanto, la persona se ve en la necesidad de ser tratada por un especialista.

En esta investigación se propone una matriz de acciones que pueden ayudar a los trabajadores a prevenir el Síndrome o mejorar en las áreas que lo está afectando. Esta matriz es un modelo para seguir, según el área que esté afectando, esto ayudaría a mejorar los niveles del cansancio emocional, la despersonalización y aumentar la realización personal.

### **Cansancio emocional**

El estrés responde a un conjunto de perspectivas, pero en el presente estudio se hace mayor énfasis en lo laboral; debido a que en cualquier organización es importante el manejo de las emociones del personal.

Cuando se hace referencia a las emociones, se está enfatizando en aquellas acciones inconscientes que se desarrollan en la persona y que provocan diferentes reacciones, ya sean positivas o negativas. En el ámbito laboral, se enfatiza el hecho de una persona que tenga cambios en sus

emociones, estas pueden ser consecuencia de las exigencias en el trabajo o en el ambiente laboral en el que se encuentra. Según el autor (Caldas, 2017) menciona que:

La persona enfrenta exigencias emocionales en el trabajo llega a reprimir los sentimientos o emociones como lo indica el autor, sin embargo, estas representan motivos por los cuales la persona puede llegar a estresarse.

Las personas pueden presentar distintas reacciones psicofisiológicas debido a diferentes situaciones; las cuales pueden estar influenciadas por las formas en que socializamos, por situaciones personales o al realizar tareas que no son de agrado, entre otros. Al respecto la autora Oviedo, (2012), define el cansancio emocional como aquella condición:

En la que el individuo comienza a sentirse sobrepasado por las tareas que tiene que realizar en su trabajo, percibiendo un cansancio físico y psicológico, que habitualmente es referido como la sensación de no ser capaz de hacer nada por las personas que tiene enfrente y de estar completamente saturado. (p. 18).

Las situaciones que se involucran con los sentimientos pueden llegar a afectar diversas áreas de la vida, alterando el comportamiento y aumentando la tensión, cabe destacar que pueden ser duraderos en el tiempo o tener un tiempo definido, que incluso puede llegar a ser verbalizadas a otras personas de forma negativa o positiva. Asimismo, las emociones hacen que el individuo se exprese de forma espontánea ante ciertas conductas de forma incontrolable.

### **Realización personal**

La realización personal, es algo que motiva al ser humano, llegar a un punto de equilibrio o satisfacción que permita que la persona se sienta tranquila y satisfecha a partir del momento en el que se encuentra. Según Asitimbay (2015) la baja realización personal en el trabajo se da cuando:

Hay una tendencia de los profesionales expuestos a unas condiciones de riesgo a evaluarse negativamente. Esta evaluación negativa afecta notablemente a la habilidad en la realización del trabajo y a la relación con las personas a las que atienden. Los trabajadores se sienten descontentos consigo mismos e insatisfechos con sus resultados laborales. Algunos autores plantean la posibilidad de que este síndrome se presente de forma colectiva. (p.35)

Para esta autora, si la persona se siente descontenta y negativa; es debido a una desmotivación a nivel personal. La falta de logro personal también es una de las características por las cuales pueden verse afectadas las personas. Por tanto, esta es una variable a analizar, en especial en cuanto a en qué nivel se encuentra y cómo se puede mejorar.

### **Despersonalización**

Es un trastorno desencadenado por el estrés agudo, en el que las personas experimentan sentimientos de disconformidad que lo hacen sentir un rechazo de sí mismo o del ambiente que lo rodea, afectando su desempeño normal en la vida; son personas que se enfocan en realizar sus actividades de forma independiente y reaccionando de forma negativa a los

demás. Al respecto la autora Oviedo, (2012), conceptualiza la despersonalización como:

Caracterizada fundamentalmente por un distanciamiento emocional de las personas con las que trata habitualmente por un distanciamiento emocional de las personas con las que trata habitualmente en el trabajo y por cierto cinismo, de manera que se mantiene cierta distancia con ellos o se tiende a etiquetarlos de forma de negativa. (p 18).

De destaca que esta situación hace que se afecte la autoestima de la persona, generando ansiedad, depresión y enojo, entre otras; la persona siente que su mundo ha cambiado. Debido a esto, a nivel laboral puede provocar un ausentismo y pérdidas económicas.

Es importante que en las organizaciones se implementen prácticas que reduzcan el nivel de estrés en las oficinas, si los trabajadores están bajo presión o tienen mala calidad de vida, pueden empezar con bajos niveles de satisfacción laboral e inclusive ausentismo, Maslach, (2014) comenta que: *“Hay un número importante de resultados en consecuencia; en términos de su desempeño laboral, qué tan bien hacen su trabajo, si asisten al trabajo, problemas de salud, problemas en el ámbito familiar que resulta por el estrés que llevan a casa, etc.”* (Párr. 3). Cuando se analiza las variables; despersonalización, situación emocional y estrés laboral, como los tres principales factores que afecta el Síndrome de Burnout en las personas, se debe tomar en cuenta cuales son las áreas principales en las que los trabajadores se ven afectados. Tema central del análisis del presente estudio.

Cabe destacar, que los estudios sobre estrés y los entornos laborales se realizan hace más de 40 años; en la actualidad con áreas que se vinculan más a la relación con otras personas, en los diferentes departamentos de las instituciones y organizaciones. El análisis teórico de esta investigación, se construye originalmente a partir de las propuestas de análisis e investigaciones de Freudenberger, (1974), el cual citado por (Aguas, Vargas, Guzman & Ferrer , 2015) donde explican que:

El concepto de Síndrome de Burnout para referirse al estado físico y mental de los jóvenes voluntarios que trabajaban en su "Free Clinic" de Nueva York. Estos se esforzaban en sus funciones, sacrificando su propia salud con el fin de alcanzar ideales superiores y recibiendo poco o nada de reforzamiento por su esfuerzo. (p.3)

Este estudio se considera como el primero en analizar el agotamiento que muestran los profesionales en sus actividades cotidianas y que los conduce a presentar una sobrecarga emocional, la cual afecta su relación con las personas o las funciones de su entorno. Además, la autora basó la investigación del síndrome en su experiencia con trabajadores voluntarios y profesional en los Estados Unidos, a partir de los años sesenta, lo cual hizo que se le considere un estudio fundamental en este tema, constituyéndose como la primera base teórica.

Por otra parte, los autores Pines & Yafe, (2001) citados por (Diaz & Gómez,2011) en su estudio sobre el Síndrome de Burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010, plantean, respecto a la conceptualización de las expectativas altas en los trabajadores que pueden ser propensos al Síndrome, lo siguiente:



La raíz del desarrollo del Síndrome de Burnout se encuentra a partir de la necesidad de las personas de encontrar significado existencial de su vida y al ver que su trabajo no se lo proporciona aparece una sensación de fracaso... Este modelo existencial de Síndrome de Burnout tiene un carácter motivacional; su supuesto básico es que solo los individuos altamente motivados pueden quemar (p. 116)

Estos autores hacen referencia al término Síndrome de Burnout, cuando se empieza a estudiar en los tres aspectos generales: agotamiento físico de la persona, situaciones emocionales y actitudes de respuesta al estrés; enmarcan de igual forma la visión de las personas altamente motivadas y que sin embargo, pueden estar propensas al Síndrome de Burnout, dado que ingresan en la carrera elegida con metas y expectativas más altas de lo que el trabajo le proporcionará, lo cual se considera un factor esencial para que el estrés y el agotamiento emocional, afecten al individuo en el desempeño de las labores a realizar.

Moreno (2014), en su trabajo explica que el estrés y el Síndrome de Burnout son producto de las exigencias actuales, citando en su trabajo a Forbes (2000), agrega lo siguiente: "La dinámica laboral y organizacional y los ambientes que envuelven dicha relación, donde la competencia versus exigencia marca el desempeño, prima la escasez de tiempo y de recursos para tal objetivo." (Párr. 11). Lo anterior permite explicar las dinámicas laborales en las organizaciones y los ambientes de trabajo que se generan con la actual competitividad de los mercados, lo que genera que las altas exigencias laborales sean cada vez más extenuantes para las personas, generando que se sientan presionadas a causa de los tiempos tan

exigentes y recursos para alcanzar las metas institucionales, igualmente esta situación, se relaciona con las capacidades que el mercado actual exige a los profesionales. Por su parte (Moreno, 2007), define el Síndrome de Burnout:

*... en su vertiente asistencial como un cuadro psicológico que aparecerá representativamente en los profesionales de ayuda, como respuesta a los estresores de la propia actividad vinculados con la relación interpersonal en situaciones confrontadas con sufrimiento, dolor y riesgo prolongados en el tiempo, junto a contextos laborales de alta exigencia y competitividad. (Párr. 12).*

Estas dos explicaciones teóricas, hacen referencia al hecho de que el personal administrativo, que atiende al usuario u otras áreas, están expuestas al agotamiento, y por lo tanto a presentar el Síndrome de Burnout.

Para el presente estudio, el Síndrome de Burnout se puede definir como la respuesta de los estresores físicos y psicológicos que experimenta la persona, ante la respuesta prolongada a sus labores, y vinculadas en el trabajo, con la relación interpersonal; en situaciones como duelo y riesgos en la alta exigencia profesional y de competitividad del estrés laboral que pueden hacer que se distancie tanto a nivel social como personal. Esta definición tiene como referencia la que Maslach y Jackson concretan en sus estudios, desde los puntos de vista del estrés laboral prologando, situaciones emocionales que enfrenta la persona y su despersonalización en las instituciones, usándose como guía para recolectar y analizar la información recabada

### **Marco Teórico Referencial**

El Síndrome de Burnout, a lo largo del tiempo, se ha enfocado en diferentes áreas profesionales. En primera instancia como lo plantea Maslach citado por (Olivares, 2017)

El burnout nace en EE.UU. a mediados de los años setenta como una forma de describir las reacciones adversas que se producían en el trabajo de los servicios sociales, siendo la psicóloga social Maslach (1976) quien, sustancialmente, comenzó a reflexionar sobre este fenómeno, utilizando el término “burnout” para describir un nuevo síndrome clínico caracterizado por el agotamiento que se observaba entre los profesionales de la salud mental

De esta manera, se realizaron estudios sobre las causas de problemas mentales y las consecuencias que se estaban presentando. Para la profesora Maslach citado en (Olivares, 2017)

El burnout es una enfermedad laboral emergente, que con frecuencia se entiende que es exclusiva de profesionales de ayuda o de servicios, quizás porque al contemplar la literatura sobre este fenómeno, se comprueba que la mayoría de los estudios realizados han empleado muestras de profesionales de la educación y de la salud. (p.59)

Con referencia al objeto de estudio, se toman en cuenta diferentes referencias bibliográficas que aportan elementos teóricos relevantes a la investigación. Por consiguiente, lo que aporta el estudio realizado por los autores (Acosta, Alvares, Baldi, & Sánchez, 2015) se considera relevante, dado que entre otras concluyeron que se necesita trabajar más en actividades que promuevan las relaciones interpersonales:

En el departamento de Registro los funcionarios no están plenamente motivados, tienen falencias en el liderazgo y sin duda su comunicación es un factor crítico y de inmediato tratar, no obstante, la percepción que tienen los usuarios y los mismos funcionarios hacia el servicio que brinda es de que no existe un vínculo entre el nivel de satisfacción laboral y la percepción del servicio blindado. (pp. 165-166).

Los resultados de esta investigación reflejan índices que se relacionan con el Síndrome de Burnout, por lo que realizar esta nueva investigación permitiría establecer si persiste el comportamiento, determinar los niveles del Síndrome y realizar una acción de prevención para evitarlo. Además, se han realizado investigaciones en áreas de salud tomando en cuenta el instrumento de Maslach Burnout Inventory, se encontró que: (Barbecho & Ochoa, 2013) mencionan que en su estudio:

Dos individuos presentaron el Síndrome de Burnout según El Inventario Síndrome de Burnout de Maslach, manifestados por sus altos niveles de cansancio emocional, despersonalización y una baja realización personal. El de Síndrome de Burnout identificado no presentó relación significativa con las variables condiciones del individuo (la edad, tiempo de ejercicio profesional, y nivel de instrucción académica) y con la sobrecarga laboral indicada por (horas de trabajo, número de pacientes asignados con la valoración del TISS). (p. 217).

Con respecto a este aspecto se toma el instrumento elaborado por Maslach y Jackson el cual permite determinar la medición del Síndrome de Burnout, para un asertividad en las variables de Situación Emocional, Estrés Laboral y Despersonalización.

Se han realizado estudios en el Departamento de Registro de la Universidad Nacional, sobre la motivación del personal que labora en esta Unidad. Se encuentra que la motivación también es un factor que puede estar influyendo o que puede llegar a influir en el estrés de las personas, si no se emplean en forma adecuada; según Carazo y Zamora (2011)

Se denota una actitud buena hacia la motivación, ya que los consultados opinan que el trabajo es agradable, en donde prevalece la buena relación entre compañeros, disponiendo de autonomía en lo que se hace, permitiendo así generar un sentimiento de satisfacción, sin embargo también, los consultados hacen mención de algunas inconformidades que se deben corregir, como constantes incapacidades, sobrecargas ocasionales de funciones, desequilibrio en la asignación de la autonomía y pocas oportunidades reales de crecimiento económico y profesional, de modo que si se corrigen es posible alcanzar un mejor nivel de motivación y a su vez en el clima organizacional.(p. 105)

Esta información permite establecer que, aunque los empleados están satisfechos por el trabajo, en ocasiones las tareas se recargan por lo que aumenta los índices de estrés en el personal.

En países como México, se está aplicando el Reglamento Federal de Seguridad y de Salud en el Trabajo, lo cual es muy beneficioso ya que es un país que se está preocupando por la población, según el artículo publicado en CNN Expansión (2015):

El 70% de los mexicanos tiene estrés laboral, lo que eleva sus probabilidades de sufrir un infarto. El estrés, además, es una característica de otros síndromes, como el Síndrome de Burnout (cansancio extremo por

alta demanda de trabajo), ansiedad y mobbing (acoso laboral). Los padecimientos de origen ergonómico cobran particular relevancia al elevar la edad de jubilación de 60 a 65 años, “aumenta la exposición de riesgo, la probabilidad de daño se incrementa”. (CNNexpansión, 2015, Párr. 7-8).

El anterior es otro ejemplo de cómo una persona puede llegar a padecer el Síndrome de Burnout en el trabajo, ya que el estudio, logra evidenciar como el estrés es un detonante de muchos otros síndromes. Por eso, es necesario que en las organizaciones se adopten medidas ergonómicas, y ambientes laborales sanos según las necesidades de cada persona.

El proceso de prevención e intervención de los factores estresores se puede producir tanto a nivel de la persona como de la organización, empleando actividades como: ergonomía, talleres recreativos, incentivos económicos, división de cargas de tareas para que los trabajadores no se expongan a extenuantes cargas laborales. La realización de un análisis detallado podría determinar cuáles son las causas o necesidades que deben subsanarse para evitar los cuadros de depresión, preocupación o desmotivación en los trabajadores. Estas acciones, en muchas de las empresas, se realizan incluso a nivel de la organización, para reducir tiempo y costo en atender a cada una de las personas.

Con la ayuda del instrumento Maslach Burnout Inventory, el cual consta de 22 preguntas, se puede determinar los niveles en cada variable, como lo son: Cansancio emocional, Despersonalización, y Situación Emocional.

Cada una de las preguntas del cuestionario permite adquirir

conocimiento sobre la situación a la que se enfrentan los trabajadores y por el cual se debe desarrollar para prevenir el burnout.

Las 22 preguntas del cuestionario (Ver anexo 3) se miden las variables, las preguntas son universales, es decir, se puede aplicar tanto para las áreas profesionales, asimismo las preguntas cuentan con 6 adjetivos: 0= Nunca. 1= Pocas veces al año o menos. 2= Una vez al mes o menos. 3= Unas Pocas veces al mes. 4= Una vez a la semana. 5= Pocas veces a la semana. 6= Todos los días. Las preguntas se miden de acuerdo con la frecuencia en la que los trabajadores se sienten afectados por alguna situación.

Tabla 1 *Índice de evaluación del burnout en las tres sub escalas.*

<b>Aspecto evaluado</b>	<b>Preguntas para evaluar</b>	<b>Indicios de Burnout</b>
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

Fuente: Cuestionario Maslach Burnout Inventory  
Elaborado por: Garita, L y José, H

La tabla 1 muestra cómo se realiza la sumatoria de las preguntas por cada una de las personas que contestaron el instrumento.

Así mismo, se tomó como base la tabla de Valores de Referencia:

#### **Valores de referencia.**

Tabla 2 *Índice de evaluación del burnout en las tres sub escalas.*

<b>Aspecto evaluado</b>	<b>Preguntas para evaluar</b>	<b>Indicios de Burnout</b>
-----------------------------	-----------------------------------	--------------------------------

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

Fuente: Cuestionario Maslach Burnout Inventory,  
Elaborado por: Garita, L y José, H.

Muestra cómo se realiza la sumatoria de las preguntas por cada una de las personas que contestaron el instrumento.

Realizar este tipo de investigación en el área de trabajo es importante, debido a que el estrés laboral es un problema al cual todas las personas se pueden ver expuestas y el aplicar políticas de mejoramiento en la salud, podría reducir los niveles de desgaste laboral, por lo contrario, la creación de un buen ambiente laboral, reduciría el ausentismo y aumentaría el compromiso de los trabajadores.

La valoración del ambiente laboral que se presenta en las oficinas, es de vital importancia, debido a que el estrés es un estado de cansancio y emociones que puede estar presentando una persona, y por lo tanto le va generando un daño a su estado físico y mental.

Los autores (Pereiro & Rodriguez , 2018) explican que el estrés:

El estrés laboral se ha considerado una experiencia subjetiva de una persona, producida por la percepción de que existen demandas excesivas o amenazantes difíciles de controlar y que pueden tener consecuencias negativas para ella. Estas consecuencias negativas para la persona se denominan tensión (strain), y las fuentes de las experiencias de estrés, anteriormente mencionadas, se denominan estresores. El análisis de los estresores es muy importante en el proceso de la prevención y control del estrés laboral. Son los estímulos que desencadenan las experiencias de



estrés-tensión. (p.69)

Por este motivo, se debe realizar un análisis de los factores estresores que están afectando a los trabajadores, para mejorar o mantener un adecuado ambiente laboral.

En una empresa u organización que no le da importancia el bienestar de los trabajadores, estos pueden llegar a sufrir de burnout. Por lo tanto, conocer cuáles son las causas que están afectado, es importante para buscar alternativas y bajar esos niveles.

Tomando en cuenta cuáles son las causas que provocan estrés, se puede reducir por medio de actividades, por ejemplo, como lo menciona el autor (Daza, 2011)

De un buen estado físico tiene buenos efectos en la prevención del estrés; para ello, es aconsejable la realización de ejercicio de manera habitual. En general, el ejercicio aumenta la resistencia física del individuo a los efectos del estrés, pero además aumenta también la resistencia psicológica: la realización de ejercicio nos obliga a desplazar la atención de los problemas psicológicos y nos permite el descanso y la recuperación de la actividad mental desarrollada anteriormente. (p.4)

A partir una revisión personal de cuales aspectos faltan por mejorar se podría permitir que la persona prevenga el Burnout.

## **Capítulo 3**

### **Metodología**

## **Metodología**

El Departamento de Registro de la Universidad Nacional, cuenta con un universo de 42 funcionarios, por lo que para la investigación se consultó el 100% de esta población.

Sin embargo, solo 7 funcionarios del departamento se abstuvieron de contestar el cuestionario por razones personales, de salud, académicas, por lo tanto, se obtuvo una muestra total del 87.5% correspondiente a 35 funcionarios que colaboraron con la investigación.

Esta investigación trata de describir un problema, con base en el estrés y que afecta directamente al personal administrativo que está en contacto con el usuario del Departamento de Registro de la Universidad Nacional, en especial lo relacionado con su desempeño laboral. El presente proyecto se resalta como un estudio de tipo cuantitativo.

Es importante resaltar que se contribuye en el ámbito del conocimiento, dado que con los resultados obtenidos se pueden generar propuestas de mejora en el Departamento, dada la confiabilidad en el proceso riguroso que se emplea para obtener datos verídicos y cuantificables, al utilizar el Maslach Burnout Inventory.

Para realizar la investigación, se aplicó una serie de técnicas de recolección de datos que permitieron obtener la información necesaria para cumplir con el objetivo de la investigación, la primera es la observación (ver anexo 3), la cual permite tomar un criterio con base en el comportamiento que

se presencia y de esta forma comparar los resultados según las encuestas del instrumento.

Esta observación se aplicó en dos momentos: al inicio de la semana y al finalizar la semana, con esto se puede comprobar el nivel de cansancio que se puede presentar.

La guía de preguntas de la observación (ver anexo 1), permite tener presente que es lo que se observó en cada una de las visitas.

La segunda técnica que se emplea, es la entrevista (ver anexo 2), la cual se aplica al director del Departamento de Registro, de la cual se obtiene información como los beneficios y las necesidades que tienen el personal en ese departamento, esta técnica es importante ya que como lo expresa Gómez (2014), la entrevista: “Bien utilizada, produce información de muy buena calidad y, en ciertos casos, es el único medio factible para lograr los propósitos del estudio.” (p.45).

Esta técnica permite comparar las políticas y la del Departamento con la forma de bienestar de los trabajadores. Por ejemplo: en la entrevista se consultó sobre las capacitaciones del personal. (Motivación laboral) y haciendo comparación con la encuestas, se muestra si los trabajadores tienen buena realización personal, debido a que las capacitaciones en diferentes áreas llegan a enriquecer el conocimiento propio.

Por último, se lleva a cabo la encuesta (ver anexo 3) este instrumento se aplica por internet, la cual permite que el personal pueda completar el instrumento de una forma confidencial y tengan libertad de expresar sus

opiniones Este instrumento puede llegar a ser de gran utilidad ya que permite recolectar la información de manera más eficiente, asimismo, reduce los costos considerando las políticas de oficina verde que la Universidad Nacional promueve. Asimismo, se aplicó el instrumento en físico a aquellas personas que no completaron la encuesta por internet.

### **Paradigma de investigación del proyecto**

Se define la perspectiva desde la cual se desarrolla la investigación, cuáles son los métodos que se deben aplicar y la forma en que se va a enfocar en análisis de los resultados de la investigación.

El paradigma facilita la recolección de fuentes, problemas, normas, inquietudes, que permiten a los investigadores, reunir las evidencias necesarias para dar con las respuestas o bien dar solución a un problema.

En una investigación se pueden utilizar los dos principales tipos de paradigmas: positivista o naturalista.

El paradigma positivista se basa en explicar y predecir los resultados de la investigación, según lo comenta Barrantes (2014) "... en cuanto al análisis, este se orienta a la verificación, la confirmación, al reduccionismo y a la inferencia hipotético-deductiva; le da énfasis al análisis de los resultados." (p.81). Como bien lo explica el paradigma positivista, es algo que, desde un inicio, conociendo los objetivos y las variables se puede llegar a predecir los resultados de la investigación, sin embargo, se complementa con el enfoque cuantitativo para analizar detalladamente los datos estadísticos que se realizaron para la investigación.

La investigación se plantea desde el paradigma positivista de investigación. El cual según Barrantes (2013), describe el paradigma como "... la validez del conocimiento científico, o sea, la epistemología se reduciría a una teoría de la ciencia." (p.79). Por esta razón el paradigma permite realizar un trabajo orientado a tener una concepción del mundo y modos de conocerlo desde una forma global y propia, con el fin de obtener un objetivo estructurado independiente del sujeto de investigación establecida desde una causa y efecto de los fenómenos.

Con el uso de este paradigma se busca dar a conocer los riesgos que inciden en el personal administrativo, siguiendo las teorías de autores y especialmente la que formulan Maslach y Jackson para abordar las dimensiones del cansancio emocional, despersonalización y realización personal del individuo y como demostrar los alcances de la teoría a investigar.

Realizando esta investigación permite a las autoridades tomar en cuenta las debilidades que se presentan los trabajadores, y tomar decisiones de cómo afrontarlos y seguir adelante con positivismo.

### **Enfoque de Investigación del proyecto**

El enfoque de la investigación es cuantitativo, ya que busca analizar mediante una valoración de los resultados de la encuesta, mediante la aplicación del instrumento de realizado por Maslach y Jackson Síndrome de Burnout Inventory (MBI), con el fin de dar una interpretación y comprensión de los resultados obtenidos de una forma integral.

Con este fin, el enfoque busca responder a un criterio de validez de forma diferente dentro de la institución, ya que como investigación cuantitativa las medidas responden a propiedades, características y rangos importantes a los que el Síndrome de Burnout responde; además se plantea para el análisis un grupo reducido de personas que laboran en una institución.

Este tipo de enfoque de investigación permite determinar si los resultados son exactos, y por ende probar de forma precisa y adecuada la presencia o no del Síndrome de Burnout. Además, para su mejor comprensión los resultados se muestran de forma estadística y gráfica, lo cual facilita su análisis.

### **Alcance o tipo de Investigación del proyecto**

Partiendo de que investigar es adentrarse en el conocimiento de una realidad para su comprensión, es que se ha emprendido el presente estudio, siguiendo el paradigma positivista y el enfoque cuantitativo. Entre los tipos de investigación de este se encuentra analizar un problema con base en el estrés que plantean Maslach y Jackson, el cual afecta directamente al personal administrativo que brinda atención y tiene contacto prolongado con el usuario. Su interés es cuantificar la cantidad de personal que esté bajo la incidencia del burnout. Producto del resultado se planea una matriz de acciones, la cual puede utilizarse en la prevención de los efectos del Síndrome.

### **Sujeto y Fuentes de Investigación**

El sujeto de la investigación llega a ser una persona física que cumple diferentes funciones enfocadas tanto al cliente interno como al cliente externo,

por tanto, el sujeto es cada persona de la cual hace en conjunto la población de la muestra que se va a estudiar en esta investigación. con la información brindada por el Departamento de Registro, respecto a los datos del personal que labora en las diferentes áreas del Departamento, A continuación, se presenta una tabla con la información.

Tabla 3. *Desglose de la muestra de la población a investigar.*

Unidad o sección	Total, de colaboradores por departamento	Colaboradores que formarán parte de la investigación
Dirección	11	11
Conserjería	2	2
Sección de atención al usuario	6	6
Sección de admisiones	6	6
Sección de informática	4	4
Sección de matrícula e historial académico	8	8
Unidad de admisión dirección de docencia	5	5
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>42</b>

Fuente: Departamento de Registro  
Elaborado por: Garita, L. y José. H, (2017)

Este cuadro que desglosa la distribución del personal administrativo que se delimito para el proceso de investigación.



La tabla 3, muestra la distribución de cada una de la población a encuestar, según fuente del Departamento de Registro.

Se hizo la selección por conveniencia al Departamento de Registro debido a que cuenta en su mayoría con personal administrativo.

### **Descripción y validación de Instrumentos**

De acuerdo con la metodología seleccionada para la realización de esta investigación se recurrirá a la aplicación de:

- A. Entrevistas con personal Departamento de Registro, tanto presenciales como vía correo electrónico.
- B. Observación del comportamiento de la relación del personal con los compañeros y la atención que brindan a los usuarios.
- C. La entrevista establecida por Maslach y Jackson, el cual mide los resultados de la encuesta clasificando las variables. Su aplicación fue mediante la herramienta de Formularios Google, que facilita la recolección de datos, y permite identificar las variables de despersonalización, situación emocional y la realización personal de los trabajadores.
- D. Análisis de documentos científicos que permitan un adecuado resultado.

La prueba de validación de los instrumentos y recolección de datos mediante la aplicación de Google Forms, se aplica en otros funcionarios de la

misma Universidad para calificar y obtener resultados verídicos, sin perder información.

El instrumento que se va a utilizar para llevar a cabo esta investigación, permite obtener e identificar las variables que se requieren, en tanto que la herramienta digital de Google Forms elabora automáticamente la tabulación de las respuestas.

La aplicación del cuestionario en forma digital permite que el personal pueda contestar las preguntas sin ninguna presión, asimismo se conserva la confidencialidad permitiendo una confianza entre el personal y el resultado.

Por otro lado, el cuestionario en línea permite: reducir el tiempo en completar la encuesta, es accesible para la población, permite la confiabilidad de los datos, reduce el tiempo de espera de los investigadores, además, reduce costos en papelería.

El momento en que se llevó a cabo la entrevista, fue en la fase de preparatoria en donde se recolectó la información necesaria para conocer si se han implementado actividades con el personal para la realización personal y la situación emocional, como resultado se dio que anteriormente se han realizado un plan piloto con el fin de conocer las necesidades de la población.

Para la recolección de datos se llevó a cabo la observación, el cual consistió en visitar las instalaciones en las que laboran el personal con el objetivo de conocer las herramientas, la ergonomía de los equipos de oficina y el ambiente que se presencia.

Este método es muy útil ya que por medio de la observación se conoce el ambiente real con el que se identifican, esto permite una comparación cuando se realice las encuestas y se pueda dar mayor asertividad el análisis de los resultados, asimismo, lo describe el autor Barrantes (2014) "... cuando utiliza la observación participante, llega a ocupar física y emocionalmente la posición del entrevistado, así logra comprender mejor los hechos que lo rodean" (pág. 93). Es decir, la observación permite identificar sistemáticamente la situación real que se presenta en el sujeto de la investigación.

### **Variables de Análisis**

Para esta investigación el objeto de estudio es el Síndrome de Burnout, mediante la aplicación de instrumentos, entrevistas y otros que permitan analizar cuál es la incidencia del síndrome en cada uno de los sujetos de la investigación.

Tabla 4. Cuadro de descripción de variables

Objetivo Específico	Variable	Definición conceptual	Definición operacional		Definición Instrumental
Diagnosticar los niveles de estrés de acuerdo con el Maslach Burnout Inventory, en el personal Administrativo del Departamento de Registro de la Universidad Nacional.	Niveles de estrés	Se refiere al grado en el que el trabajador padece los síntomas asociados al estrés.	<b>Nivel</b>	<b>Puntaje del Test</b>	<b>Test de Burnout</b>
			Bajo	0-18	Agotamiento Emocional
			Medio	19-26	
			Alto	27-54	
			Bajo	0-5	Despersonalización
			Medio	6-9	
			Alto	10-30	
			Bajo	0-33	Realización Personal
			Medio	34-39	
Alto	40-56				
Identificar las implicaciones del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal administrativo del Departamento de Registro de la Universidad Nacional	Implicaciones del Síndrome	Se refiere a las consecuencias que tiene la presencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los funcionarios del Departamento de Registro.	Identificar las implicaciones de acuerdo a las variables por medio de las preguntas		Agotamiento emocional, Preguntas: 1-2-3-6-8-13-14-16-20 Despersonalización: 5-10-11-15-22 Realización personal: 4-7-9-12-17-18-19-21
Diseñar una matriz de acciones que permitan contrarrestar los efectos del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal de oficinas.	Guía que contiene la información de cómo realizar la evaluación del Síndrome de Burnout				

Fuente: Elaboración propia, (2017).  
 Elaborado por: Garita, L y José, H.

Tabla 5. Cuadro de variables sus indicadores

Objetivo Especifico	Variables	Dimensiones	Indicadores
<p>Diagnosticar los niveles de estrés de acuerdo con el Maslach Burnout Inventory, en el personal Administrativo del Departamento de Registro de la Universidad Nacional.</p> <p>Identificar las implicaciones del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal administrativo del Departamento de Registro de la Universidad Nacional.</p> <p>Diseñar una matriz de acciones que permitan contrarrestar los efectos del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal de oficinas.</p>	<p>Niveles de estrés</p> <p>Agotamiento Emocional Despersonalización Realización personal</p> <p>Efecto del síndrome</p>	<p>Alto</p> <p>Medio</p> <p>Bajo</p> <p>Más de 26 puntos: Cansancio emocional. Más de 9 puntos Despersonalización. Menos de 34 puntos: Realización personal</p> <p>Gestión y apoyo</p>	<p>Alto: Agotamiento emocional Alto: Despersonalización Baja: Realización personal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El personal</li> <li>• Incidencia.</li> <li>• Cambios administrativos.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión</li> <li>• Programas de apoyo al trabajador</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia, (2017).

Elaborado por: Garita, L y José, H.

## **Alcances y limitaciones**

### **Alcances**

El proyecto tiene como alcance analizar diseñar una herramienta de prevención para el Síndrome de Burnout en el Departamento de Registro de la Universidad Nacional sede Omar Dengo de Heredia de Costa Rica.

### **Limitaciones**

Las siguientes son algunas limitaciones que se presentaron en el desarrollo de la investigación.

#### a) Sesgo del sujeto

La disposición de tiempo en cada uno de los funcionarios del Departamento para completar en el lapso establecido la recolección de los datos, por lo que al pasar un periodo de 3 meses enviando la solicitud de la encuesta por correo, se decidió aplicar la encuesta en físico, por lo tanto, se pudo mostrar que había poco interés en contestar las preguntas, e incluso algunos se abstuvieron a contestar.

#### b) La observación

La aplicación del instrumento de observación se realizó en dos momentos, en diferentes horarios, al inicio y al final de la semana, permitiendo observar que:

- Por periodos, el trabajo aumenta en algunas secciones por lo que se extienden los horarios de atención, deben de estar más pendientes en sus labores, el tiempo de descanso disminuye debido a que se hacen largas filas de estudiantes esperando a ser atendidos.

c) E. La encuesta

Cuando se inició con el trabajo de investigación se hizo un cronograma en el que se planteó dos meses para realizar las encuestas, sin embargo, se tuvo que modificar debido a la poca respuesta, por lo que el tiempo programado se extendió aun más, esto provocó que se realizaran las encuestas de forma presencial, lo anterior generó más atraso y gasto de papel innecesario.

A pesar de que se presentaron algunas limitaciones se pudo aplicar la entrevista y la encuesta.

## **Capítulo 4**

### **Análisis e Interpretación de Resultados**



## **Análisis e Interpretación de Resultados**

A continuación, se presentan los resultados de la investigación, para una mejor comprensión de los mismos, estos se muestran a partir de los objetivos específicos.

La encuesta es uno de los métodos más utilizados para la investigación y por esto, se tomó la decisión de aplicar el test de Maslach y Jackson, el cual también cuenta con una escala de calificación que mide el nivel de las variables.

### **Diagnóstico de los niveles de estrés de acuerdo con el**

#### **Maslach Burnout Inventory**

Seguidamente se analizan las respuestas que se obtuvieron al aplicar el instrumento de Maslach y Jackson en el personal Administrativo del Departamento de Registro de la Universidad Nacional,

*Tabla 6 Distribución de la respuesta a la pregunta 1.*

Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo		
Escala	Valor absoluto	Valor porcentual
Nunca	5	14%
Pocas veces al año	12	34%
Una vez al mes o menos	3	9%
Unas pocas veces al mes	11	31%
Una vez a la semana	1	3%
Pocas veces a la semana	1	3%
Todos los días	2	6%

Fuente: Cuestionario aplicado a personal administrativo del Departamento de Registro, mayo 2017.

Elaborado por: Garita, L y José, H.

En esta pregunta se mide el cansancio emocional que pueda tener el colaborador, el análisis reflejó que la siguiente opción, “POCAS VECES AL AÑO O MENOS” y “NUNCA”, obtuvieron las respuestas más altas, reflejando así, un dinamismo de un agotamiento menor, por lo tanto, se evidencia que al menos en ocasiones se siente cansado emocionalmente.

Sin embargo, cabe destacar el segundo porcentaje más destacable es de la población encuestada, donde reflejó que, “UNAS POCAS VECES AL MES”, presentan agotamiento en su trabajo. Sin embargo, esto

muestra que dos colaboradores no están motivados emocionalmente, por lo tanto, se debería plantear un plan de mejoramiento.

Denotar este comportamiento, refleja que cierta población se encontraba emocionalmente agotado en ciertos momentos, lo que puede generar una repercusión de las actividades o el rendimiento laboral.

Analizadas las respuestas dadas por el personal del Departamento de Registro, es posible suponer que: Hay momentos en los que se encuentran desmotivados y cansados emocionalmente, por lo tanto, es importante realizar actividades de crecimiento personal o motivación laboral, dependiendo la temporada de mayor demanda laboral, debido a que esto influye que en diferentes momentos del años estén más presionados con sus labores y se sientan cansados emocionalmente.

De acuerdo con la entrevista con el Director del Departamento de Registro, indica que, en ocasiones se realizan actividades de celebración o sesiones de almuerzos o desayunos compartidos para interactuar y socializar entre los compañeros de trabajo.

*Tabla 7 Distribución de la población en estudio, según respuesta a la Pregunta 2.*

Cuando termina mi jornada laboral me siento vacío		
Escala	Valor absoluto	Valor porcentual
Nunca	20	57%
Pocas veces al año	6	17%
Una vez al mes o menos	3	9%
Unas pocas veces al	5	14%

mes		
Una vez a la semana	1	3%
Pocas veces a la semana	0	0%
Todos los días	0	0%

Fuente: Cuestionario aplicado a personal administrativo del Departamento de Registro, mayo 2017.  
Elaborado por: Garita, L y José, H.

Esta tabla refleja el porcentaje que se ven de las repuestas, los entrevistados en la segunda pregunta y con esta pregunta se mide el cansancio emocional.

La tabla anterior muestra que para el departamento representa un aspecto positivo a sus colaboradores, ya que el 57% de las respuestas obtenidas visualizan que “NUNCA” han sentido insatisfechos con sus acciones, ósea más de la mitad de las personas se identifican con la institución tanto en lo personal como en lo laboral. Sin embargo, se logra destacar que los otros porcentajes como “POCAS VECES AL AÑO O MENOS” son una variación importante donde los trabajadores en algunos momentos, Sin embargo, hay que destacar que ninguno de los trabajadores siente ese cansancio todos los días.

*Tabla 8 Distribución de la población en estudio, según respuesta a la Pregunta 3.*

Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado		
Escala	Valor absoluto	Valor porcentual

Nunca	13	37%
Pocas veces al año	13	37%
Una vez al mes o menos	0	0%
Unas pocas veces al mes	5	14%
Una vez a la semana	1	3%
Pocas veces a la semana	2	6%
Todos los días	1	3%

Fuente: Cuestionario aplicado a personal administrativo del Departamento de Registro, mayo 2017.

Esta tabla refleja el porcentaje de las repuestas de los entrevistados en la tercera pregunta.

La fatiga puede generar un problema para los colaboradores, ya que se ocupa un estado óptimo en la realización en el inicio de la jornada. En los resultados obtenidos de esta pregunta, un 37% contesta que “NUNCA” se sienten fatigados al inicio de la jornada.

La fatiga inicial puede ser un inconveniente en la realización de las tareas y el uso de la energía de la que se necesita para un día laboral, sin embargo, podrían identificarse motivos externos a su jornada laboral.

*Tabla 9 Distribución de la población en estudio, según respuesta a la Pregunta 4*

Siento que puedo entender fácilmente a las tareas que tengo asignadas		
Escala	Valor absoluto	Valor porcentual
Nunca	2	6%
Pocas veces al año	0	0%
Una vez al mes o menos	0	0%

Unas pocas veces al mes	0	0%
Una vez a la semana	0	0%
Pocas veces a la semana	3	9%
Todos los días	20	57%

Fuente: Cuestionario aplicado a personal administrativo del Departamento de Registro, mayo 2017.

Elaborado por: Garita, L y José, H.

Como se puede observar las respuestas de esta pregunta, dirigida a la realización personal, los trabajadores tienen una actitud positiva con respecto a lo que enfrentan día a día. El mayor porcentaje se obtuvo en la respuesta de “Todos los días”, esta pregunta lo que mide es la realización personal.

*Tabla 10 Distribución de la población en estudio, según respuesta a la Pregunta 5.*

Siento que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales		
Escala	Valor absoluto	Valor porcentual
Nunca	25	71%
Pocas veces al año	5	14%
Una vez al mes o menos	0	0%
Unas pocas veces al mes	3	9%
Una vez a la semana	0	0%
Pocas veces a la semana	1	3%
Todos los días	1	3%

Fuente: Cuestionario aplicado a personal administrativo del Departamento de Registro, mayo 2017

Elaborado por: Garita, L y José, H.

El análisis anterior corresponde a la variable de Despersonalización, como se muestra en la tabla 10 el trato con las personas como un objeto impersonal, puede generar fricciones tanto personal como laboral en los colaboradores. Las respuestas fueron de un 71% dice “NUNCA” sentir haber realizado un trato impersonal a otros. Mientras que un 3% correspondiente a una persona responde que “TODOS LOS DIAS” haber hecho este tipo de trato.

*Tabla 11 Distribución de la población en estudio, según respuesta a la Pregunta 6.*

Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa		
Escala	Valor absoluto	Valor porcentual
Nunca	18	51%
Pocas veces al año	9	26%
Una vez al mes o menos	1	3%
Unas pocas veces al mes	1	11%
Una vez a la semana	1	3%
Pocas veces a la semana	1	3%
Todos los días	6	3%

Fuente: Cuestionario aplicado a personal administrativo del Departamento de Registro, mayo 2017.  
Elaborado por: Garita, L y José, H.

La tabla número 11 evalúa el sentir de los colaboradores en el departamento, si al trabajar todo el día con la gente, los cansaba. Las

respuestas obtenidas en un 51% responde que “NUNCA” de las personas no haber sentido cansancio a la hora de estar realizando sus labores cerca de otras personas. En lo que respecta al cansancio emocional, los trabajadores se encuentran en un nivel muy alto.

Además, cabe destacar que la respuesta “TODOS LOS DIAS”, obtuvo correspondiente a una persona refleja un cansancio emocional constante, por alguna situación. Por lo tanto, se debe buscar los motivos y buscar una mejora.

*Tabla 12 Distribución de la población en estudio, según respuesta a la Pregunta 7.*

Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis clientes		
Escala	Valor absoluto	Valor porcentual
Nunca	1	3%
Pocas veces al año	0	0%
Una vez al mes o menos	0	0%
Unas pocas veces al mes	1	3%
Una vez a la semana	3	9%
Pocas veces a la semana	4	11%
Todos los días	26	74%

Fuente: Cuestionario aplicado a personal administrativo del Departamento de Registro, mayo 2017.

Según las respuestas de la tabla número 12 refleja que 26 personas responden que su eficacia en los problemas de los clientes es tratada de buena forma, “TODOS LOS DIAS”. Cabe destacar que solo una persona, tienen problemas en tratar con eficiencias los problemas que aquejan los clientes.



En estas respuestas se visualiza el compromiso que existe en los colaboradores para cumplir a cabalidad con el buen funcionamiento de los clientes del Departamento de Registro, sin embargo, se podrían desarrollar capacitaciones de resolución de conflictos para brindar un mejor servicio a los clientes.

*Tabla 13 Distribución de la población en estudio, según respuesta a la Pregunta 8.*

Siento que mi trabajo me está desgastando		
Escala	Valor absoluto	Valor porcentual
Nunca	14	40%
Pocas veces al año	7	20%
Una vez al mes o menos	4	11%
Unas pocas veces al mes	5	14%
Una vez a la semana	1	3%
Pocas veces a la semana	2	6%
Todos los días	2	6%

Fuente: Cuestionario aplicado a personal administrativo del Departamento de Registro, mayo 2017.

Elaborado por: Garita, L y José, H.

En la tabla 13 se evaluó a los colaboradores del departamento si se sienten que el trabajo los desgastaba midiendo el desgaste emocional, lo cual 14 personas responden en la encuesta “NUNCA” estar así. Sin embargo, con un 20% correspondiente a 7 personas indican en las respuestas que “POCAS VECES AL AÑO”, esto demuestra que sienten cierto grado de desgaste moderado.

Este análisis es de vital importancia ya que el desgaste laboral es otro de los factores que puede repercutir en la realización de labores o cumplimiento de metas; además, que dependiendo del puesto puede generar desgastes mayores.

*Tabla 14 Distribución de la población en estudio, según respuesta a la Pregunta 9.*

Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo		
Escala	Valor absoluto	Valor porcentual
Nunca	0	0%
Pocas veces al año	2	6%
Una vez al mes o menos	3	9%
Unas pocas veces al mes	1	3%
Una vez a la semana	2	6%
Pocas veces a la semana	5	14%
Todos los días	22	63%

Fuente: Cuestionario aplicado a personal administrativo del Departamento de Registro, mayo 2017.

El influir positivamente en la vida de otras personas puede ser de vital importancia en el comportamiento de buenas relaciones laborales como parte de la realización personal del equipo que conforma el departamento.

Cabe destacar que la gráfica refleja que el 63% “**TODOS LOS DÍAS**” sienten que influyen positivamente realizando sus labores.

Además, ayuda a que las personas se sientan motivadas de ayudar a otras personas que lo necesitan.

*Tabla 15 Distribución de la población en estudio, según respuesta a la Pregunta 10.*

Siento que me he hecho más duro con la gente		
Escala	Valor absoluto	Valor porcentual
Nunca	21	60%
Pocas veces al año	4	11%
Una vez al mes o menos	3	9%
Unas pocas veces al mes	3	9%
Una vez a la semana	2	6%
Pocas veces a la semana	2	6%
Todos los días	0	0%

Fuente: Cuestionario aplicado a personal administrativo del Departamento de Registro, mayo 2017.

Elaborado por: Garita, L y José, H.

En la tabla número 15 refleja que el 60% igual a 21 personas de los encuestados, no sienten que sus emociones sean duras con las demás personas. En la respuesta “TODOS LOS DIAS”; no represento ningún porcentaje en la gráfica. Por lo que se evidencia que no hay personas con despersonalización en esta pregunta.

Es importante esta parte del análisis ya que, los individuos de personalidad dura puede afectar con un ambiente de trabajo frío, actitudes desagradables e insensibles afectando de forma negativa el entorno.

*Tabla 16 Distribución de la población en estudio, según respuesta a la Pregunta 11.*

Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente		
Escala	Valor absoluto	Valor porcentual
Nunca	20	57%

Pocas veces al año	7	20%
Una vez al mes o menos	2	6%
Unas pocas veces al mes	3	9%
Una vez a la semana	0	0%
Pocas veces a la semana	1	3%
Todos los días	2	6%

Fuente: Cuestionario aplicado a personal administrativo del Departamento de Registro, mayo 2017.

Elaborado por: Garita, L y José, H.

Esta tabla número 17 refleja que 20 de los encuestados, nunca le preocupa que el trabajo le esté endureciendo emocionalmente.

Además, 2 personas destacaron en la respuesta “TODOS LOS DIAS” sentirse emocionalmente de esa forma.

Esto puede generar problemas interpersonales entre los mismos colaboradores, debido a que sus emociones al no ser poco llevaderas pueden llegar a generar un ambiente de conflictos. Por lo tanto, es importante mantener una buena comunicación en general. Sin embargo, para el Departamento de Registro, se muestra que pocas personas se sienten despersonalizadas en esta pregunta.

*Tabla 17 Distribución de la población en estudio, según respuesta a la Pregunta 12.*

Me siento con mucha energía en mi trabajo		
Escala	Valor absoluto	Valor porcentual
Nunca	1	3%
Pocas veces al año	3	9%
Una vez al mes o menos	0	0%

Unas pocas veces al mes	3	9%
Una vez a la semana	3	9%
Pocas veces a la semana	5	14%
Todos los días	20	57%

Fuente: Cuestionario aplicado a personal administrativo del Departamento de Registro, mayo 2017.

Elaborado por: Garita, L y José, H.

En la tabla número 18 se muestra que el 57% dice que “**TODOS LOS DIAS**” sentirse con mucha energía en sus labores.

Sin embargo, solo un 3% indicó que, “**NUNCA**” sentirse con energía suficiente en su trabajo. Cabe destacar que este punto es un importante indicador, ya que algunos de los trabajadores están sintiendo una baja en su rendimiento personal.

*Tabla 18 Distribución de la población en estudio, según respuesta a la Pregunta 13.*

Me siento frustrado en mi trabajo		
Escala	Valor absoluto	Valor porcentual
Nunca	23	66%
Pocas veces al año	5	14%
Una vez al mes o menos	1	3%
Unas pocas veces al mes	2	6%
Una vez a la semana	4	11%
Pocas veces a la semana	0	0%
Todos los días	0	0%

Fuente: Cuestionario aplicado a personal administrativo del Departamento de Registro, mayo 2017.

En esta pregunta se mide el cansancio emocional de los trabajadores del Departamento de Registro. El cual, reflejó que 23 encuestados nunca se encontró frustrado en el trabajo. Además, 5 encuestados que “POCAS VECES AL AÑO O MENOS”.

Por lo tanto, el manejo de la frustración en el ámbito de trabajo es bueno.

*Tabla 19 Distribución de la población en estudio, según respuesta a la Pregunta 14.*

Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo		
Escala	Valor absoluto	Valor porcentual
Nunca	19	54%
Pocas veces al año	8	23%
Una vez al mes o menos	0	0%
Unas pocas veces al mes	3	9%
Una vez a la semana	0	0%
Pocas veces a la semana	1	3%
Todos los días	4	11%

Fuente: Cuestionario aplicado a personal administrativo del Departamento de Registro, mayo 2017.

Elaborado por: Garita, L y José, H.

Los trabajadores en promedio pasan más tiempo en su lugar de trabajo que en sus casas, por esta razón es importante crear ambientes de trabajo sanos, que se motiven y se sientan satisfechos con las tareas que realizan. Debido a esto, la pregunta valoró este aspecto en los colaboradores, logrando ver en la gráfica que 19 encuestados, en la respuesta “NUNCA” dedican demasiado tiempo en su trabajo.

Sin embargo, se puede notar una variedad en sus respuestas, como; en “POCAS VECES AL AÑO O MENOS” se muestra que 8 personas indican en la gráfica.

Como se puede observar estas dos respuestas son las que más marcaron los trabajadores. Tomando en cuenta que esta pregunta se dirige a la variable de cansancio emocional, se muestra que la mayoría indica no sentirse cansado por pasar mucho tiempo en su trabajo.

*Tabla 20 Distribución de la población en estudio, según respuesta a la Pregunta 15.*

Siento que realmente no me importa lo que les pase a los demás		
Escala	Valor absoluto	Valor porcentual
Nunca	25	71%
Pocas veces al año	4	11%
Una vez al mes o menos	1	3%
Unas pocas veces al mes	1	3%
Una vez a la semana	0	0%
Pocas veces a la semana	0	0%
Todos los días	4	11%

Fuente: Cuestionario aplicado a personal administrativo del Departamento de Registro, mayo 2017.

Elaborado por: Garita, L y José, H.

La siguiente pregunta destaca como los colaboradores se siente en darle importancia al trato que se le brinda a los demás. A lo que destacó que 25 encuestados corresponde a “NUNCA” lo cual destaca como en ciertas ocasiones su compañerismo se refleja en el sentir de los que están a su lado. Sin embargo, es importante percibir que 4 colaboradores reflejó

“TODOS LOS DIAS” no darles importancia a las situaciones que están enfrentando otras personas.

Tomando en cuenta la observación y la entrevista, el Director del Departamento indicaba que cuando existen problemas de cualquier tipo se dialogaba al respecto y se buscaban soluciones para mejorar ya se la relación del ambiente laboral o la situación emocional de la persona.

*Tabla 21 Distribución de la población en estudio, según respuesta a la Pregunta 16*

Siento que trabajar en contacto directo con las personas me cansa		
Escala	Valor absoluto	Valor porcentual
Nunca	21	60%
Pocas veces al año	3	9%
Una vez al mes o menos	6	17%
Unas pocas veces al mes	2	6%
Una vez a la semana	0	0%
Pocas veces a la semana	1	3%
Todos los días	2	6%

Fuente: Cuestionario aplicado a personal administrativo del Departamento de Registro, mayo 2017.

Elaborado por: Garita, L y José, H.

La tabla número 21 es importante ya que logra destacar parte del cansancio emocional que tienen los trabajadores al interactuar con otras personas en su labor. 21 personas dice que, “NUNCA” le cansa trabajar con la gente en su entorno de la oficina, como se muestra en este resultado, La mayoría de los trabajadores indican que no les afecta el trabajo en contacto con el cliente externo. Sin embargo, cabe destacar



que solo 2 colaboradores de la gráfica revelan que “TODOS LOS DIAS” sienten cansancio al estar trabajando con personas.

*Tabla 22 Distribución de la población en estudio, según respuesta a la Pregunta 17.*

Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros y compañeras		
Escala	Valor absoluto	Valor porcentual
Nunca	2	6%
Pocas veces al año	0	0%
Una vez al mes o menos	1	3%
Unas pocas veces al mes	1	3%
Una vez a la semana	2	6%
Pocas veces a la semana	5	14%
Todos los días	24	69%

Fuente: Cuestionario aplicado a personal administrativo del Departamento de Registro, mayo 2017.

Elaborado por: Garita, L y José, H.

Como se muestra en la tabla número 23 anterior se destacó que el 69% “TODOS LOS DIAS” representa una personalidad positiva en generar un clima agradable con sus compañeros o personas que tengan que interactuar dentro de la oficina, ya sean personas colaboradoras o visitantes del Departamento.

Es importante tener en cuenta el porcentaje que representa la dificultad de generar un clima agradable con los compañeros, debido a que; al no lograrse una cierta empatía pueden generarse diversas molestias o ambientes pesados, el cual pueden hacer que el cumplimiento

de tareas como una buena comunicación no ayuden en el rendimiento de las labores de los empleados en diferentes secciones del departamento.

*Tabla 23 Distribución de la población en estudio, según respuesta a la Pregunta 18.*

Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con los usuarios		
Escala	Valor absoluto	Valor porcentual
Nunca	4	11%
Pocas veces al año	0	0%
Una vez al mes o menos	0	0%
Unas pocas veces al mes	4	11%
Una vez a la semana	3	9%
Pocas veces a la semana	6	17%
Todos los días	18	51%

Fuente: Cuestionario aplicado a personal administrativo del Departamento de Registro, mayo 2017.

Elaborado por: Garita, L y José, H.

La tabla número 23, 18 de los encuestados responde, que “TODOS LOS DIAS” sentirse estimado después de realizar el trabajo con otros usuarios, ya sea interno o externo es positivo.

Es importante destacar que la respuesta “NUNCA” obtuvo un porcentaje del 11% y ser un aspecto para denotar tanto en el rendimiento laboral, como emocional de los colaboradores. Con respecto a esta pregunta se mide la Realización Personal, sin embargo, en algunos casos la pregunta causo controversia, debido a que confundían trabajar íntimamente con los usuarios con tener que realizar un trabajo muy

personal, por lo que se aclara que la pregunta va a dirigida al realizar un trabajo individual con otra persona, ya se a un cliente interno o cliente externo.

*Tabla 24 Distribución de la población en estudio, según respuesta a la Pregunta 19.*

Creo que consigo muchas cosa valiosas en mi trabajo		
Escala	Valor absoluto	Valor porcentual
Nunca	0	0%
Pocas veces al año	0	0%
Una vez al mes o menos	0	0%
Unas pocas veces al mes	1	3%
Una vez a la semana	3	9%
Pocas veces a la semana	7	20%
Todos los días	24	69%

Fuente: Cuestionario aplicado a personal administrativo del Departamento de Registro, mayo 2017.

Elaborado por: Garita, L y José, H.

Un empleado comprometido con la institución hace que se caracterice de forma emocional como remunerativa: sintiéndose parte de algo y obteniendo algún valor en las labores que realiza. Estas características hacen que la estima de un empleado repercuta en un mejor rendimiento. El grafico destacó en que el 69% de los encuestados siente que “**TODOS LOS DIAS**” consiguen algún valor por su labor hecha.

Cabe destacar que, no se reflejó ningún porcentaje representativo en las respuestas negativas.

Tomando en cuenta los otros resultados con respecto a la Realización Personal, los trabajadores se muestran motivados con sus labores en el Departamento de Registro.

*Tabla 25 Distribución de la población en estudio, según respuesta a la Pregunta 20.*

Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades		
Escala	Valor absoluto	Valor porcentual
Nunca	19	54%
Pocas veces al año	5	14%
Una vez al mes o menos	3	9%
Unas pocas veces al mes	2	6%
Una vez a la semana	2	6%
Pocas veces a la semana	2	6%
Todos los días	2	6%

Fuente: Cuestionario aplicado a personal administrativo del Departamento de Registro, mayo 2017.

Elaborado por: Garita, L y José, H.

La tabla número 25, muestra como el 54%, “NUNCA” está los colaboradores del departamento permanecer al límite de sus posibilidades. Considerando la entrevista con el Director del Departamento este indica que al personal se le brinda la opción de capacitación cada momento que lo requiera y el Departamento de Recursos Humanos lo considere pertinente.

De igual forma cabe recalcar como otro 6% en la respuesta “TODOS LOS DIAS”, sentirse que no pueden realizar sus tareas por estar al límite de sus posibilidades o estar sobrecargados, ya sea bajo estrés o

por el tipo de trabajo a realizar, lo cual; puede que este repercutiendo en el rendimiento laboral.

Esta pregunta mide el cansancio emocional de los trabajadores, por lo que se muestra en los resultados que más de la mitad no presenta un tipo de fatiga emocional, sin embargo: se presentan la otra mitad con respuestas variadas estar así en ciertas ocasiones.

*Tabla 26 Distribución de la población en estudio, según respuesta a la Pregunta 21.*

Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada		
Escala	Valor absoluto	Valor porcentual
Nunca	2	6%
Pocas veces al año	2	6%
Una vez al mes o menos	6	17%
Unas pocas veces al mes	5	14%
Una vez a la semana	0	0%
Pocas veces a la semana	6	17%
Todos los días	14	40%

Fuente: Cuestionario aplicado a personal administrativo del Departamento de Registro, mayo 2017.

Elaborado por: Garita, L y José, H.

El siguiente gráfico refleja si los problemas emocionales eran tratados de forma adecuada, el cual mostró una gran variabilidad de respuestas. El 40% contestó que “TODOS LOS DIAS” lograrlo de una forma muy positiva,

.El restante 6% que representa a la respuesta “NUNCA”, denotó que sus problemas casi nunca fueron tratados de forma adecuada.

En cuanto a esta pregunta, según lo indicado con el director del Departamento de Registro, cada vez que se presenta algún conflicto, se le da un seguimiento emocional, y laboral hasta solventar el problema, sin embargo, hay disconformidad para algunas personas.

*Tabla 27 Distribución de la población en estudio, según respuesta a la Pregunta 22.*

Me parece que los demás me culpan de algunos de sus problemas		
Escala	Valor absoluto	Valor porcentual
Nunca	27	77%
Pocas veces al año	4	11%
Una vez al mes o menos	2	6%
Unas pocas veces al mes	0	0%
Una vez a la semana	2	6%
Pocas veces a la semana	0	0%
Todos los días	0	0%

Fuente: Cuestionario aplicado a personal administrativo del Departamento de Registro, mayo 2017.  
Elaborado por: Garita, L y José, H.

Para finalizar las respuestas del cuestionario aplicado, la última pregunta evaluó que el 77%, “NUNCA” sentirse culpable o responsabilizado de mala forma de los problemas que se perciban dentro del departamento como de la sección que estén laborando, con respecto a esta pregunta

Cabe destacar que esta pregunta mide la despersonalización de los trabajadores del Departamento de Registro.

El análisis de resultados de esta investigación se lleva a cabo tomando en cuenta la información que se recopiló en los tres instrumentos que se aplicaron, los cuales fueron: la observación, la encuesta y la entrevista

A continuación, se realiza el análisis e interpretación de los resultados encontrados, el mismo para una mejor comprensión se realiza a partir de los objetivos específicos.

Para el cual se toma como base la tabla de puntuaciones del cuestionario Maslach Burnout Inventory.

### **Cálculo de puntuaciones**

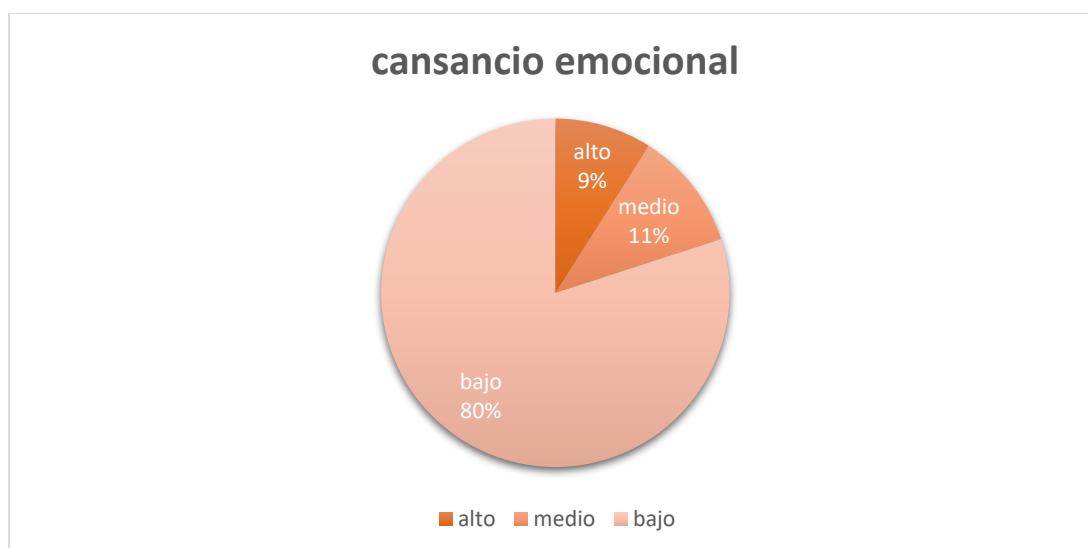
Para realizar el cálculo de las puntuaciones (ver tabla 1) se muestra un cuadro realizado por Maslach y Jackson, realizando la suma de las preguntas, de acuerdo a los resultados se compara con los indicios que muestran la escala, si los resultados son como lo indica los indicios, la persona está padeciendo del burnout, considerando que las notas altas en las variables de despersonalización y cansancio emocional; y bajo en la variable de realización personal da como resultado Síndrome de Burnout, según las autoras Maslach y Jackson.

A continuación, se exponen los resultados de los datos obtenidos, ilustrados en gráficos de manera que permita diferenciar los niveles en cada variable, con esto se da respuesta al objetivo número uno de la investigación, en la que se diagnosticaron los alcances de la teoría del Burnout de Jackson y Maslach.

Tomando en cuenta los resultados de la encuesta que se aplicó al Departamento de Registro en general, se evidencia que en la variable de agotamiento emocional hay un 80% de la población que dio como resultado un nivel bajo, por lo tanto, la mayoría de la población que fue parte de la investigación se considera que tiene una buena motivación con el ambiente laboral y las funciones que tiene que cumplir, sin embargo, se muestra que un 9% de la población tiene una nota alta, el cual podría ser un índice al padecimiento de burnout . Por lo tanto, tomando en consideración que es una población muy baja la cual no llega a afectar el ambiente laboral.

El siguiente grafico muestra de forma general los índices de agotamiento emocional que se presentan en el Departamento de Registro,

Para realizar el gráfico se tomó en cuenta a toda la población de la muestra,



*Figura 1 Cansancio emocional en el departamento*

Fuente: Cuestionario aplicado a personal administrativo del Departamento de Registro, mayo 2017.

Elaborado por: Garita, L y José, H.



De Forma General se observa que el Departamento de Registro un 86% de la población mantiene una nota baja en la variable de despersonalización por lo que es nivel positivo, sin embargo, se evidencia que un 3% de la población mantiene una nota alta, por tanto, es un dato de importancia ya que se muestra que hay colaboradores con niveles considerables de fatiga hacia la atención de los usuarios.

Tomando en cuenta la observación que se hizo en las diferentes áreas del Departamento, se considera que los colaboradores muestran una actitud colaborativa hacia los usuarios y en algunas áreas identificadas se mostraban con una actitud neutra, (solo cumplen con las tareas que les corresponden).

La despersonalización en uno de los principales puntos de atención, debido a que la actitud que muestra el colaborador puede afectar en el trato de los usuarios del Departamento: estudiantes, profesores u otros administrativos.

Según lo indicaba el Director del Departamento de Registro, cuando se presenta un caso de un mal trato en los usuarios, se trata de conversar con la persona para valorar los motivos del actuar, si se considera necesario se separa a la persona de atención al usuario y que realice otro tipo de tareas que no intervenga en la atención directa de usuarios del Departamento.

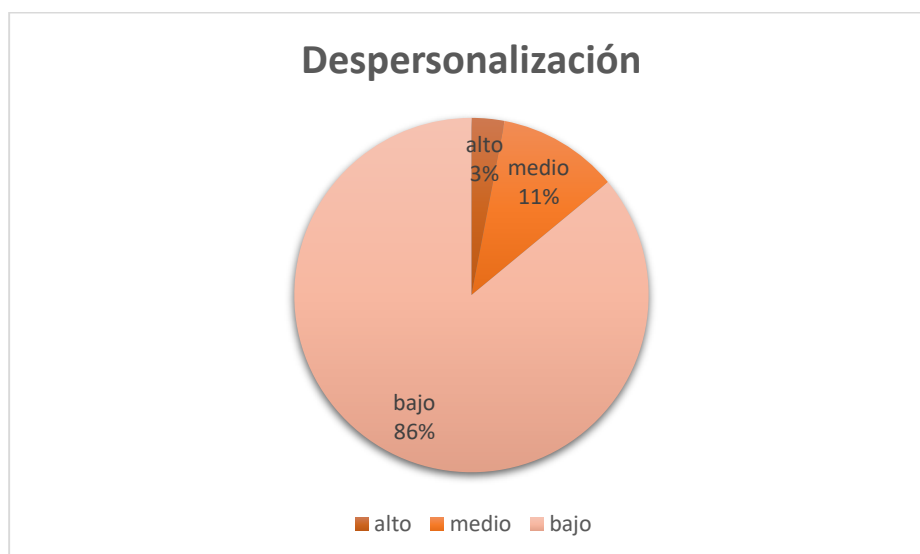


Figura 2 Despersonalización el departamento  
Fuente: Cuestionario aplicado a personal administrativo del Departamento de Registro, mayo 2017.  
Elaborado por: Garita, L y José, H.

En cuanto a la variable de Realización Personal se muestra que un 69% tiene un nivel alto por lo que es una nota buena para el departamento. Además, en este punto de la variable, no se muestran personas con niveles bajos de realización personal.

Por lo tanto, se evidencia que en cuanto a sus expectativas se sienten motivados, y su comportamiento genera un ambiente laboral ameno. Sin embargo, es importante retomar medidas que ayuden a mejorar la despersonalización.



*Figura 3 Realización personal en el departamento*

Fuente: Cuestionario aplicado a personal administrativo del Departamento de Registro, mayo 2017.

Elaborado por: Garita, L y José, H.

En conclusión, con los resultados anteriores se puede demostrar que hay un nivel de agotamiento emocional y de despersonalización, sin embargo, según las gráficas no hay baja realización personal, por lo cual, el área que más se tiene que trabajar es la motivación laboral y el agotamiento emocional.

Tomando en cuenta los resultados anteriores, y la investigación de Maslach y Jackson en donde indican que para diagnosticar una persona con el Síndrome de Burnout es porque tiene alto agotamiento emocional, alta despersonalización y baja realización personal. Según los resultados de esta investigación no se muestran niveles bajos en la variable de realización personal, por lo tanto, las medidas que se aplican son de prevención.

## **Capítulo 5**

### **Conclusiones y recomendaciones**

La aplicación de una encuesta en el Departamento de Registro de la Universidad Nacional, con el propósito de establecer el grado de presencia del Síndrome de Burnout, según la teoría de Maslach y Jackson como factor estresor en el desempeño laboral del personal administrativo; permitió obtener datos importantes respecto a la presencia de las variables del Síndrome de Burnout se llegará a una visión general en las tres categorías de análisis

### **Conclusiones**

El Síndrome de Burnout puede ser manejado por los colaboradores de una organización, mediante el uso de campañas de información y prevenidos del mismo, también enseñándoles como tolerar o deshacerse de aquellas situaciones que generen emociones encontradas con uno mismo o con otras personas.

Tomando en cuenta el objetivo general de esta investigación, se analiza los niveles de estrés de acuerdo con el Instrumento de Maslach y Jackson, en el cual se demuestra, que a pesar de ser pocas las personas que tienen niveles de estrés que se deben mejorar o prevenir.

Asimismo el segundo objetivo de este trabajo, se diagnosticó los niveles de cada una de las variables, concluyendo que:

En la variable de cansancio emocional correspondiente a 3 personas tiene un nivel alto, aunque son pocas personas, se debe tomar medidas de cómo manejar las emociones.

En la variable de despersonalización, solo una persona, tiene un

nivel alto, por tanto, que esta persona tenga un nivel alto de despersonalización, puede ser más por causas personales que laborales, sin embargo, es importante la prevención.

En el caso de la realización personal, se identificó que no hay personas con niveles bajos, por lo tanto, se muestra que el Departamento de Registro se preocupa por el bienestar personal y laboral de los trabajadores, este dato se puede demostrar con la entrevista realizada al Director del Departamento (ver anexo 2).

La motivación es un factor importante para la realización laboral, como lo indica el Director del Departamento, a decisión o necesidad de la persona, se le permite capacitarse de acuerdo a la necesidad de su puesto de trabajo, por lo tanto, esto llega a ser de mucha importancia para que todo el personal se sienta a gusto con las oportunidades que se le brindan en su lugar de trabajo.

Al observar los resultados de la encuestas, de forma general, se determinó que los datos alcanzados por los administrativos, en las tres dimensiones del Burnout, permiten concluir que con ayuda de capacitación e información se puede mejorar esos niveles.

En general, analizados los resultados obtenidos en la investigación; no se encontró una asociación directa con el Síndrome de Burnout, pero si datos significativos los cuales podrían deberse a que los administrativos del Departamento presenten ciertas situaciones frecuentes o de rutina que podrían hacer que su despeño decaiga.

Para finalizar se realiza una matriz de acciones para mejorar en cada una de la áreas, que es se ven más afectados, esta matriz indica los porcentajes

más importantes y las acciones que se pueden realizar de forma personal para mejorar las situación de cada una de las personas.

### **Recomendaciones**

Seguidamente se proponen las recomendaciones, para establecer las mejoras que deben hacerse a nivel de actividades de prevención, tomando en cuenta la sección en el que se debe dar más apoyo. De manera puntual, se recomienda a la autoridad responsable:

Al ser una Universidad que forma profesionales con una visión humanista, el personal administrativo también debe ser tratado en su área laboral como un ser humano. Por lo que se recomienda, de forma general, que las jefaturas elaboren un plan estratégico de manera que se pueda reunir con los colaboradores, con el propósito de establecer cuáles son sus principales necesidades e inquietudes, de esta forma se podrá desarrollar capacitaciones de acuerdo con sus necesidades.

Para el Departamento de Registro se recomienda:

Realizar talleres de habilidades blandas que permitan una mejor comunicación en entre los colaboradores del Departamento.

Implementar talleres, orientados a la creación de una autoestima sana en los colaboradores que les permita entre otras cosas, mejorar su confianza en sí mismos y con la capacidad de disfrutar y de encontrar fuentes de satisfacción.

Promover capacitaciones orientados a la prevención del estrés, de manera que se informe a los colaboradores, respecto a las causas y consecuencias del estrés; lo anterior con el propósito de trabajar en el ámbito de la prevención.

Implementar un programa de capacitaciones, según el área de trabajo; de esta forma se dará la oportunidad de crecimiento profesional a cada uno de los colaboradores del Departamento de Registro.

De igual forma, se recomienda aplicar encuestas de servicio al cliente, para obtener la opinión de los usuarios del Departamento de Registro; con lo cual se podrá implementar mejoras sugeridas por los usuarios,

Realizar, de forma periódica, un proceso de autoevaluación utilizando el instrumento de Maslach Burnout Inventory, para determinar los puntos bajos que se necesita mejorar.

Se recomienda a la autoridad promover la práctica de deporte, o actividades al aire libre, que le permitan al colaborador cambiar de ambiente, respirar aire puro; de esta forma ayudar a limpiar los pulmones y a tener un peso ideal. Al igual que mantener una dieta balanceada, como elemento importante de prevención.

Es necesario que el Departamento de Registro adopte medidas ergonómicas, y pueda crear ambientes laborales sanos, que respondan a las necesidades de cada uno de los colaboradores.

Para la Escuela de Secretariado Profesional se recomienda:

- Dar a conocer la importancia de las relaciones interpersonales, como manejar las emociones de manera que no lo afecten, ni que afecten a las demás personas.
- Formar profesionales capaces de adaptarse a cualquier ambiente laboral.
- Debido a que las carreras de Administración de Oficinas y Educación



Comercial son áreas enfocadas a la relación con muchas personas con diferentes personalidades, se propone formar a los profesionales capaces de manejar las diferentes situaciones que se podrían presentar.

- Y los estudiantes se recomienda conocer las causas y consecuencias del Síndrome de Burnout y que de forma personal se debe conocer los procedimientos para manejar las situaciones que se presenten.

## **Matriz de acciones**

**Universidad Nacional**  
**Facultad de Ciencias Sociales**  
**Escuela de Secretariado Profesional**  
**Licenciatura en Administración de Oficinas**

Matriz de acciones que permitan prevenir los efectos del Síndrome de  
Burnout, en el desempeño laboral del personal de oficinas.  
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 Patricia Garita Elizondo

José Pablo Herrera Salazar

Heredia, 2019

## **Tabla de contenido matriz**

Matriz de acciones .....	90
--------------------------	----

**Objetivo**

Diseñar una matriz de acciones que permitan prevenir los efectos del Síndrome de Burnout, en el desempeño laboral del personal de oficinas

## **Recomendaciones**

Seguidamente se proponen las recomendaciones, para establecer las mejoras que deben hacerse a nivel de actividades de prevención, tomando en cuenta la sección en el que se debe dar más apoyo. De manera puntual, se recomienda a la autoridad responsable:

Al ser una Universidad que forma profesionales con una visión humanista, el personal administrativo también debe ser tratado en su área laboral como un ser humano. Por lo que se recomienda, de forma general, que las jefaturas elaboren un plan estratégico de manera que se pueda reunir con los colaboradores, con el propósito de establecer cuáles son sus principales necesidades e inquietudes, de esta forma se podrá desarrollar capacitaciones de acuerdo con sus necesidades.

Para el Departamento de Registro se recomienda:

Realizar talleres de habilidades blandas que permita una mejor comunicación en entre los colaboradores del Departamento.

Implementar talleres, orientados a la creación de una autoestima sana en los colaboradores que les permita entre otras cosas, mejorar su confianza en sí mismos y con la capacidad de disfrutar y de encontrar fuentes de satisfacción.

Promover capacitaciones orientados a la prevención del estrés, de manera que se informe a los colaboradores, respecto a las causas y consecuencias del estrés; lo anterior con el propósito de trabajar en el ámbito de la prevención.

Implementar un programa de capacitaciones, según el área de trabajo; de esta forma se dará la oportunidad de crecimiento profesional a cada uno de los colaboradores del Departamento de Registro.

De igual forma, se recomienda aplicar encuestas de servicio al cliente, para obtener la opinión de los usuarios del Departamento de Registro; con lo cual se podrá implementar mejoras sugeridas por los usuarios,

Realizar, de forma periódica, un proceso de autoevaluación utilizando el instrumento de Maslach Burnout Inventory, para determinar los puntos bajos que se necesita mejorar.

Se recomienda a la autoridad promover la práctica de deporte, o actividades al aire libre, que le permitan al colaborador cambiar de ambiente, respirar aire puro; de esta forma ayudar a limpiar los pulmones y a tener un peso ideal. Al igual que mantener una dieta balanceada, como elemento importante de prevención.

Es necesario que el Departamento de Registro adopte medidas ergonómicas, y pueda crear ambientes laborales sanos, que respondan a las necesidades de cada uno de los colaboradores.

### **Matriz de acciones**

El objetivo 3 de este trabajo final de graduación, se refiere a diseñar una matriz de acciones que permitan prevenir los efectos del Síndrome de Burnout, en el desempeño laboral del personal de oficinas.

La elaboración de la matriz permite de una forma más creativa que los trabajadores puedan realizar las preguntas del Manual y tener una mejor evaluación de los niveles de estrés que presenta en cada una de las variables.

Es importante considerar que los factores de estrés se encuentran en todo lo que hacemos a lo largo de la vida, por lo tanto, evadirlas o negarlas, podría desencadenar muchos otros factores que afectan en la vida.

Tomando en cuenta los datos obtenidos en la investigación, se propone en cada una de las variables, acciones que se pueden realizar para bajar los niveles de estrés, tomando en cuenta que lo que para unas personas puede ser estresante para otras personas no lo son, la actitud con la que se realicen las actividades también es un aspecto que se debe tomar en cuenta.

La matriz de la tabla 28 indica los niveles que se presentaron en cada una de las variables y las recomendaciones para mejorar en cada uno de los aspectos.



Tabla 28 Matriz de acciones

Variable	Resultado	Acciones	
		Personal	Departamento
<p><b>Cansancio emocional:</b> Son exigencias emocionales en aquellas situaciones en las que el desempeño de la tarea conlleva un esfuerzo que afecta a las emociones que el trabajador puede sentir.</p>	<p>Alto 9% Medio 11% Bajo 80%</p>	<p>-Aunque hay ocasiones en las que no se puede controlar la situación, se puede controlar la forma en que le afectan. -Buscar las cosas positivas de todas las cosas, ya sean buenas o malas. -Evitar pensamientos que le hagan sentir mal, -No hacer lo prohibido para evitar remordimientos, -No consuma sustancias adictivas.</p>	<p>-Realizar capacitaciones de información sobre las causas y consecuencias del cansancio emocional. -Adecuar el espacio de acuerdo a las necesidades de cada uno de las personas que laboran en el Departamento.</p>
<p><b>Despersonalización:</b> Son sentimientos de disconformidad que lo hacen sentir un rechazo de sí mismo o del ambiente que lo rodea</p>	<p>Alto 3% Medio 11% Bajo 86</p>	<p>-Tomar las cosas con calma, no sacar conclusiones apresuradas. -Ponerse en la posición de la otra persona: ser comprensivos con los demás permite tener otra perspectiva y entender la situación de otra manera. -Buscar su propia motivación: decidir ser feliz sin importar las circunstancias. Involucrarse en actividades recreativas del trabajo</p>	<p>-Capacitar al personal en servicio al cliente, de manera que pueda controlar la forma en la que se comunica con las demás personas. -Realizar actividades sociales que involucren personas de las diferentes áreas laborales, para que se puedan conocer y relacionarse mejor. -Compartir la información de los procesos que realiza cada una de las personas, de manera que haya buena comunicación en el Departamento.</p>

Variable	Resultado	Acciones	
		Personal	Departamento
<b>Realización personal:</b> Es un punto de equilibrio o satisfacción que permita que la persona se sienta tranquila y satisfecha a partir del momento en el que se encuentra	Alto: 69% Medio 31% Bajo 0%	<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>

Fuente: Datos de acuerdo al análisis de resultados.

Elaborado por: Garita, L y José, H

Las acciones que se realicen podrían llegar a reducir los niveles de estrés, asimismo, se recomienda pedir ayuda a las personas más cercanas y contar las cosas que le suceden para que pueda expresar los sentimientos.

Sin embargo, en caso de no tener claridad de la situación se recomienda la ayuda de un experto en psicología para que le

pueda ayudar a conocer los motivos por los cuales se siente estresado y buscar las técnicas adecuadas para reducir esos niveles, y mejorar su calidad de vida.

Algunos ejemplos de actividades que se pueden realizar para mejorar los niveles de estrés a nivel general:

Tabla 29 Actividades  
Actividad

Ejemplo

Realzar actividad física	Busque el deporte que más le guste, O salir a caminar en la montaña sin esforzarse, tómese su tiempo y camine hasta donde su cuerpo se lo permita.
Alimentación saludable Evitar comer en exceso	Evite las comidas chatarra: hamburguesas, papas fritas, gaseosas, etc. Pida ayuda a un nutricionista para llegar a un punto de equilibrio.
Planificar su rutina de vida	Agende las cosas que usted quiere, tareas, actividades, paseos. Busque actividades que le guste,
Hacer algo que disfrute	Buscar actividades que le gusten y que es sientan bien.
Reconocer las señales de estrés	Hacer una lista de las cosas que no te gustan para tratar de evitarlas.

Fuente: Elaboración propia (2019)

## Bibliografía

- Acosta, J., Alvares, X., Baldi, B., & Sánchez, R. (2015). Estudios sobre la satisfacción laboral de las y los funcionarios del Departamento de Registro de la Universidad Nacional y su incidencia en la prestación del servicio a los usuarios del Campus Omar Dengo. *Trabajo de investigación para optar por el grado de Licenciatura en Administración con Énfasis en Recursos Humanos*. Heredia.
- Aguas, Vargas, Guzman & Ferrer . (2015). *RESENCIA DEL SINDROME DE BURNOUT EN LOS ESTUDIANTES DE*. Obtenido de Trabajo de grado presentado para optar el título de Odontólogo: <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/4770/AguasRozaAngeliCaVargasCalderonLauraGuzmanMillanMillerFerrerCristanchoMichelle2017.pdf?sequence=1>
- Arroyo, L., Carazo, D., & Zamora, A. (2011). Efecto del liderazgo, la motivación, la comunicación y las necesidades de capacitación, en el clima organizacional de los colaboradores del Área de Atención e Información al Usuario del Departamento de Registro de la Universidad Nacional. *Trabajo de investigación para optar por el grado de Licenciatura en Administración con Énfasis en Recursos Humanos*. Heredia.
- Barbecho & Ochoa . (noviembre de 2013). *PREVALENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS*. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4646/1/T-UCE-0006-69.pdf>
- Barbecho, M., & Ochoa, M. (2013). Prevalencia del síndrome de Síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería del servicio de emergencias del hospital de especialidades Eugenio Espejo. *Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar el título de especialista de enfermería en trauma y emergencia*. Quito. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4646/1/T-UCE-0006-69.pdf>
- Barrantes. (2014). *Investigación: un camino al conocimiento*. San José, Costa Rica.
- Caldas. (2017). *Ministerio de Educación Cultura y Deporte*. Obtenido de Prevención de riesgos laborales en el sector docente : <https://books.google.co.cr/books?id=Rn1cDwAAQBAJ&pg=PA135&lpg=PA135&dq=Se+producen+exigencias+emocionales+en+aquellas+situaciones+en+las+que+el+desempe%C3%B1o+de+la+tarea+conlleva+un+esfuerzo+que+afecta+a+las+emociones+que+el+trabajador+puede+sentir.+Con+>
- Carolina G. Nombela. (2018). *Burnout: cómo detectar y evitar el síndrome del trabajador quemado*. 2019,. Obtenido de Forbes : <http://forbes.es/business/41283/burnout-como-detectar-y-evitar-el-sindrome-del-trabajador-quemado/>
- CCNexpansión. (2015). *México: el nuevo reglamento de seguridad en el trabajo considera los riesgos psicosociales y ergonómicos*. *Legislación México*. Obtenido de <https://www.prevencionintegral.com/actualidad/noticias/2017/02/21/mexico-nuevo-reglamento-seguridad-en-trabajo-considera-riesgos-psicosociales-ergonomicos>

- Corea, De la Cruz & Perez . (2017). *Universidad de Ricardo Palma* . Obtenido de Factores asociados al Síndrome de Burnout en estudiantes de la Universidad Ricardo Palma en el periodo 2017: <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1599>
- Daza. (2011). *Prevención del estrés: intervención sobre el individuo*. Obtenido de Ministerio de trabajo y asuntos sociales de España: [https://www.cso.go.cr/legislacion/notas\\_tecnicas\\_preventivas\\_insht/NTP%20349%20-%20Prevencion%20del%20estres%20intervencion%20sobre%20el%20individuo.pdf](https://www.cso.go.cr/legislacion/notas_tecnicas_preventivas_insht/NTP%20349%20-%20Prevencion%20del%20estres%20intervencion%20sobre%20el%20individuo.pdf)
- Diaz & Gómez . (2011). *la investigación sobre el síndrome de burnout en latinoamerica entre 2000 y 2010*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v33n1/v33n1a09.pdf>
- Díaz, F., & Gómez, I. (2016). *Psicología desde el Caribe*. (Scielo. Doi: issn 2011-7485.) Recuperado el 2017 de junio de 01, de "La investigación sobre el síndrome de burnout en latinoamérica entre 2000 y el 2010.": <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v33n1/v33n1a09.pdf>
- Fran Gómez. (2018). *El 57% de los trabajadores de las tecnológicas de EE UU tiene estrés laboral. 2019*. Obtenido de FORBES: <http://forbes.es/business/44336/el-57-de-los-trabajadores-de-las-tecnologicas-de-ee-uu-tiene-estres-laboral/>
- Gómez. (2014). *Elementos de estadística descriptiva*. San José, Costa Rica.
- Gomez. (julio de 2018). *Forbes* . Obtenido de El 57% de los trabajadores de las tecnológicas de EE UU tiene estrés laboral: <https://forbes.es/business/44336/el-57-de-los-trabajadores-de-las-tecnologicas-de-ee-uu-tiene-estres-laboral/>
- Juarez. (diciembre de 2014). *Scielo* . Obtenido de Entrevista con Christina Maslach: reflexiones sobre el síndrome de Burnout: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-48272014000200001](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272014000200001)
- Lucy, E., Correa López Jon, A., & De La Cruz Vargas Pérez, M. (2017). Factores asociados al Síndrome de Burnout en estudiantes de la Universidad Ricardo Palma en el periodo 2017. 2019. *de Universidad Ricardo Palma*. Obtenido de <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1599>
- Martinez, A. (2010). *El síndrome del burnout*. (Vivat Academia. n°112. setiembre 2010) Recuperado el 11 de mayo de 2017, de Evolución conceptual y estado de la cuestión actual: <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/PDFs/Anbelacop.pdf>
- Maslach. (diciembre de 2014). Entrevista con Christina Maslach: reflexiones sobre el síndrome de Burnout. (A. J. García\*, Entrevistador)
- Maslach, C. (2009). *Comprendiendo el Síndrome de Burnout* (Vol. 32). Ciencia y trabajo. Obtenido de <http://www.vitoria-gasteiz.org/wb021/http/contenidosEstaticos/adjuntos/es/16/40/51640.pdf>
- Moreno. (2007). *Burnout Asistencial: Identificación, Prevención y Mediación en factores principiantes* . Obtenido de Revista Electrónica de Psicología Iztacala : <https://www.iztacala.unam.mx/carreras/psicologia/psiclin/vol10num1/art4vol10no1.pdf>
- Moreno, A. (2014). *V Congreso Congreso Latinoamericano de Psicología ULAPSI*.

- Recuperado el 14 de mayo de 2017, de Burnout asistencial: identificación, prevención y mediación en factores precipitantes: <http://psicolatina.org/11/burnout.html>
- Olivares. (2017). *Scielo*. Obtenido de Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492017000100059](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000100059)
- Oviedo, V. (2012). Evaluación Del Síndrome De Burnout y su Realicen con los Estilos de Vida del Personal Judicial que Laboral en los Juzgados Especializados en Violencia Domestica de Costa Rica. (*Tesis de Posgrado*). Campus Presbítero Benjamín Núñez, Heredia.
- Pereiro & Rodriguez . (2018). *Papeles del psicologo* . Obtenido de Estres laboral, liderazgo y salud organizacional: <https://www.redalyc.org/pdf/778/77829109.pdf>
- Peréz, J., & Nogareda, C. (2012). *Factores psicosociales: metodología de evaluación. Instituto Nacional de Salud e Higiene laboral*. Obtenido de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NTP/NTP/926a937/926w.pdf>
- Sahili, E. (2015). *El burnout: conciencia y soluciones* . Obtenido de <https://books.google.co.cr/books?id=zrqsCgAAQBAJ&pg=PT20&lpg=PT20&dq=Es+importante+se%C3%B1alar+que+no+todo+estr%C3%A9s+laboral+se+transforma+en+burnout.+Esto+solo+ocurre+cuando+las+condiciones+tensionantes+dentro&source=bl&ots=BzHk-m2UAc&sig=ACfU3U0zjDPc>
- Stravroula, L., Griffiths, A., & Cox, T. (2004). *Organización Mundial de la Salud*. Recuperado el 10 de mayo de 2017, de La organización del trabajo y el estrés: [http://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf](http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf)

## **Anexos**



## Anexo 1

Tabla de Observación

#	Aspectos a evaluar	Bueno	Regular	Malo
1.	Como es el ambiente laboral percibido			
2.	Como es el servicio al cliente que brinda el personal			
3.	Como es la iluminación del departamento			
4.	Como es la agilidad con la que realizan los trámites			
5.	Como es la actitud del personal			
6.	Como es la comunicación que se presenta en el departamento			

#	Pregunta	SI	No
7.	Tienen horario de descanso rotativo		
8.	Son atentos cuando llegan los usuarios		
9.	Se interesan por realizar bien el trabajo		
10.	Conocen bien las tareas que tienen asignadas		
11.	Conocen las funciones del departamento		
12.	Muestran indicios de cansancio		

Para la observación se realizará dos veces por departamento en diferentes días con el fin de evaluar una mejor investigación.

## Anexo 2

### Entrevista a Directivos del Departamento de Registro

Estimados directivos del Departamento de Registro de la Universidad Nacional Somos Lilliana Garita Elizondo y José Pablo Herrera Salazar estudiantes de la carrera de Administración de Oficinas de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional, nos encontramos realizando el Trabajo Final de Graduación titulado El síndrome de Burnout según la teoría de Maslach y Jackson como factor estresor en el desempeño laboral del personal administrativo, para optar por el grado de Licenciatura.

Esta encuesta contempla técnicas de recolección de datos con el fin de Identificar la relación del síndrome de Burnout según la teoría de Maslach y Jackson como factor estresor en el desempeño laboral del personal administrativo, por tanto, le solicitamos un espacio de 15 minutos para conversar acerca de situaciones que se presentan en el departamento. La información obtenida será tratada con total discreción y confidencialidad las respuestas serán con fines académicos antes expuestos.

### Entrevista para el Director

#	Aspectos	Bien	Regular	Mal
1.	¿Cómo considera las capacitaciones que se le da al personal?			
2.	¿Tiene conocimiento sobre las causas del estrés?			
3.	¿El personal cuenta con el mobiliario adecuado?			
4.	¿Cómo califica la motivación del personal?			
5.	¿Se le dificulta motivar al personal?			
6.	¿Cómo es la comunicación de los colaboradores o colaboradoras?			
7.	¿Cómo considera que se realizan las tareas en el departamento?			
8.	¿Cómo presencia el estado de ánimo de todo el personal del departamento?			

### Preguntas abiertas

9. ¿Cuántas veces se capacita el personal?

---

10. ¿Con que frecuencia motiva al personal?

---

11. ¿Conoce los efectos del estrés?

---



---

**12.. ¿Han recibido usted y los colaboradores talleres, charlas sobre el estrés?**

---

---

---

**13. ¿Sabe lo que es el burnout?**

---

---

**14. ¿Se le da un adecuado manejo cuando se presentan problemas debido al estrés?**

---

---

**15. ¿Cuáles son las técnicas a nivel institucional para bajar los niveles de estrés?**

---

---

**16. ¿Realizan actividades de convivencia en el departamento como desayunos, almuerzos, reuniones con algún motivo festivo?**

---

---

### Anexo 3

#### Encuesta aplicada a Administrativos del Departamento de Registro - UNA

Estimados Administrativos del Departamento de Registro de la Universidad Nacional somos Lilliana Garita Elizondo y José Pablo Herrera Salazar estudiantes de la carrera de Administración de Oficinas de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional, nos encontramos realizando el Trabajo Final de Graduación Titulado El síndrome de Burnout según la teoría de Maslach y Jackson como factor estresor en el desempeño laboral del personal administrativo , para optar por el grado de Licenciatura.

Esta encuesta contempla técnicas de recolección de datos con el fin de identificar la relación del Síndrome de Burnout según la teoría de Maslach y Jackson como factor estresor en el desempeño laboral del personal administrativo, por tanto, le solicitamos un espacio de 15 minutos para contestar el siguiente instrumento. La información obtenida será tratada con total discreción y confidencialidad las respuestas serán con fines académicos antes expuestos

0= NUNCA. 1= POCAS VECES AL AÑO O MENOS. 2= UNA VEZ AL MES O MENOS. 3= UNAS POCAS VECES AL MES. 4= UNA VEZ A LA SEMANA. 5= POCAS VECES A LA SEMANA. 6= TODOS LOS DÍAS.

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	

0= NUNCA. 1= POCAS VECES AL AÑO O MENOS. 2= UNA VEZ AL MES O

MENOS. 3= UNAS POCAS VECES AL MES. 4= UNA VEZ A LA SEMANA. 5= POCAS VECES A LA SEMANA. 6= TODOS LOS DÍAS.

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	