

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE HONDURAS

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES



PROYECTO DE TESIS PARA OPTAR A TÍTULO DE POSGRADO

NOMBRE DE LA TESIS:

SÍNDROME DE BURNOUT Y FACTORES ASOCIADOS EN LOS COLABORADORES DE
ÁREAS ADMINISTRATIVAS Y GERENCIALES DE GRUPO AGROLÍBANO EN EL
SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2021.

PRESENTADO POR:

MELVIN OMAR LAGOS DEGRANDES

Universidad Nacional Autónoma de Honduras, enero 2022.

Agradecimiento;

Agradezco a Dios, por su bondad y amor infinito, cada uno de mis logros son el resultado de su presencia en mi vida, mis deseos no cesan al expresar que esta meta la he logrado por su voluntad.

A mi familia, gracias por estar presente en cada etapa de mi vida, buscando la forma de alentarme con amor haciendo de mí una mejor persona.

A mi asesor de tesis Gerson Avila por su dedicación y empeño en pro de enriquecer nuestros conocimientos.

A la empresa, Grupo Agrolíbano por permitirme el espacio para realizar mi proyecto de investigación en sus instalaciones.

Dedicatoria;

A Dios, por ser mi guía en el buen camino y depositar en mí el don de la perseverancia para seguir adelante y no desmayar ante las dificultades, enseñándome a enfrentar los retos con valentía.

A mi familia, por su apoyo incondicional, comprensión en los momentos difíciles, por sembrar en mí el deseo de lucha y constancia e impulsarme al logro de mis objetivos.

A mi amiga Saudy, quien me motivó a iniciar este proceso y siempre estuvo pendiente motivándome a culminar este proyecto de formación académica.

A mi amigo Pedro, quien fue un pilar importante en motivarme y darme el valor de emprender el reto de seguir forjándome un futuro mediante la formación académica.

A mis compañeros y docentes de maestría, por enseñarme el valor de la excelencia sin importar las dificultades que se presenten en el camino.

ÍNDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	11
1.1 Antecedentes del Problema.....	11
1.2 Definición del Problema	16
1.3 Enunciado del Problema	16
1.4 Pregunta del Problema	16
1.4.1 Preguntas específicas de Investigación	16
1.5 Objetivos de la investigación	17
1.5.1 Objetivo General.....	17
1.5.2 Objetivos Específicos.....	17
1.6 Justificación	18
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	20
2.1 Reseña histórica	20
2.2 Definición y Epistemología	21
2.3 Síndrome de Burnout	22
2.4 Recursos Humanos y Neurociencia	22
2.5 Modelos Teóricos sobre Estrés Laboral.....	25

2.6 Dimensiones del Burnout.....	30
2.7 Consecuencias del Síndrome de Burnout para la Organización	31
2.8 Aspectos Organizacionales que Pueden Provocar el Síndrome de Burnout	32
2.9 Factores Burnout que influyen en el desempeño laboral	33
2.9.1 Estrés.....	33
2.9.2 Estrés laboral.....	34
2.9.3 Agotamiento Laboral	35
2.10 Teorías Motivacionales de Afrontamiento al Síndrome de Burnout	35
2.10.1 Teoría de la fijación de metas	35
2.10.2 Teoría de la motivación	36
2.10.3 La Teoría Cognitivista	37
2.10.4 Teoría de las necesidades de Abraham Maslow	38
2.11 Marco Contextual.....	40
2.11.1 Misión de la empresa	41
2.11.2 Visión de la empresa.....	41
2.11.3 Valores	42
2.11.4 Tipo de Empresa	42
2.11.5 Ubicación de Grupo Agrolíbano	43
CAPÍTULO III. FUNDAMENTACIÓN METODOLÓGICA.....	43

3.1 Paradigma de la investigación	43
3.2 Enfoque de la investigación	43
3.3 Tipo de investigación	44
3.4 Diseño de la investigación	44
3.5 Población.....	44
3.5.1 Muestra	45
3.5.2 Unidades de análisis.....	46
3.6 Fuentes de información.....	46
3.6.1 Fuentes primarias	46
3.6.2 Fuentes secundarias	47
3.7 Técnicas de recolección de la información.....	47
3.7.1 Técnicas	47
3.7.2 Instrumento	48
3.8 Criterios de selección del instrumento	48
3.9 Validez y confiabilidad del instrumento	49
3.10 Procedimientos aplicados.....	51
3.11 Análisis de datos	51
3.12 Variables	51
3.13 Matriz de operacionalización de variables.....	53

CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	55
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES	69
CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES.....	70
Referencias.....	72
ANEXOS	81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	13
Tabla 2	45
Tabla 3	46
Tabla 4	50
Tabla 5	53
Tabla 6	55
Tabla 7	58
Tabla 8	60
Tabla 9	61
Tabla 10	62
Tabla 11	64

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	39
Figura 2	56
Figura 3	57
Figura 4	58
Figura 5	59
Figura 6	63
Figura 7	65
Figura 8	66
Figura 9	68

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se enfocó en investigar el síndrome de Burnout, también conocido como síndrome de quemarse por el trabajo, el cual se puede definir como un tipo de estrés extremo que afecta la salud física y mental de quienes lo padecen, cuyos factores asociados a esta condición son la organización, características de la tarea y tedio. Entre algunas de sus consecuencias se pueden mencionar; dificultades en las relaciones laborales, relaciones interpersonales, problemas de salud física y psicológica. La característica principal del Burnout es el agotamiento emocional experimentado y que en la mayoría de los casos es imperceptible por los colaboradores, afectando considerablemente su rendimiento laboral.

Para identificar esta problemática es necesario mencionar que este es un tema de actualidad en el ámbito laboral, el cual amerita que los colaboradores y las organizaciones puedan sensibilizar y socializar entorno a la temática debido a los elementos adversos que se pueden generar en el colaborador.

El interés radicó en conocer el contexto laboral y la incidencia del Burnout, sus factores asociados y consecuencias en los colaboradores de la empresa Agrolíbano. Para poder analizar la presencia del Burnout, factores asociados y consecuencias, esta investigación se realizó mediante la aplicación del cuestionario breve de Burnout, aplicado a 106 colaboradores de la empresa Grupo Agrolíbano, que tienen como mínimo 1 año trabajando de manera continua.

Para el levantamiento de la información en la presente investigación el instrumento que se utilizó fue el cuestionario breve de Burnout CCB de Moreno-Jiménez, el cual evalúa las dimensiones de cansancio emocional, despersonalización, realización personal, características de la tarea, tedio, organización y consecuencias del Burnout, participando colaboradores de diversos

puestos entre ellos, puestos rutinarios, gerencias, jefaturas, coordinación y analistas. La aplicación del instrumento se realizó tanto en modalidad presencial como en línea mediante formulario de Google-Forms.

El objetivo principal de la presente investigación se enfocó en analizar la existencia del Síndrome de Burnout en la empresa Grupo Agrolíbano, como objetivos específicos se centró en determinar los factores asociados y distinguir las áreas de afectación de este.

El trabajo se estructura en seis capítulos, organizados sistemáticamente, En el Capítulo I se define con claridad el problema, con sus antecedentes y objetivos. Se identifica la existencia del Síndrome de Burnout y se determinan los factores asociados y las áreas de afectación. Seguidamente en el Capítulo II se aborda la fundamentación teórica que sienta las bases que dan explicación al problema planteado. Posteriormente, el Capítulo III hace referencia a la estrategia metodológica, se describe la orientación de la investigación bajo un enfoque cuantitativo, tipo de investigación básica, con nivel descriptivo y con un diseño no experimental, donde se aplicó el Cuestionario Breve de Burnout de (CBB) de los autores Moreno-Jiménez (1997), aplicado a 106 colaboradores para posteriormente realizar el análisis descriptivo, empleando programas y software estadísticos como Excel y SPSS presentados en el Capítulo IV, posteriormente el Capítulo V se presentan y discuten los hallazgos más importantes contrastados con los objetivos planteados al inicio de la investigación, para concluir con las recomendaciones sugeridas por el investigador.

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

A continuación, se presenta la situación problemática que dio pie al inicio de la presente investigación, tratando la problemática desde un punto de vista empírico científico y bajo rigor metodológico centrándose en el síndrome de burnout y su nivel de afectación en los colaboradores administrativos de Grupo Agrolíbano durante el segundo trimestre del año 2021.

1.1 Antecedentes del Problema

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS) “estrés y agotamiento emocional son reacciones 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” (OMS, Organización Mundial de la Salud , 2004). El Síndrome de Burnout fue declarado en el año 2000 por la OMS como un factor de riesgo que deteriora la calidad de vida y salud de los trabajadores a nivel mundial. Por su parte la Organización Internacional del Trabajo (OIT) asevera que en Europa anualmente se gastan 617 millones de euros anuales en aspectos como pérdida de la productividad, gastos de salud, indemnizaciones y apoyo a los colaboradores por problemas de estrés agudo y síndrome de Burnout (ONU, 2016).

El síndrome quemado o síndrome de Burnout es una condición de agotamiento físico y mental remanente de ciertas condiciones laborales que predisponen a los trabajadores a caer en dicho fenómeno laboral (Pines, Aronson E, & Kafry D, 1981). A nivel mundial existen diversas aristas de este fenómeno, sin embargo, es importante mencionar que tiene ciertos matices culturales que condicionan su intensidad en cada cultura. Bajo esta premisa es importante valorar qué aspectos condicionan más el tema del Burnout en los colaboradores.

El reto de todas las organizaciones y empresas a nivel mundial es mantener una adecuada salud mental de sus colaboradores. De acuerdo con Peiro está científicamente comprobado que

niveles altos de estrés y agotamiento físico emocional repercuten directamente en la eficacia y eficiencia de los procesos laborales (Peiro, 2005).

Al ser un problema global, se han realizado muchos estudios en distintas partes del mundo, por ejemplo, en Madrid, se llevó a cabo un estudio al personal sanitario, tomando como referencia una muestra de 294 profesionales de atención primaria y atención especializada teniendo los siguientes resultados. Según la investigación se obtuvieron diferencias significativas en función del sexo, edad, estado civil, antigüedad en la profesión en el centro de trabajo, número de trabajadores en el centro, lugar de trabajo, número de enfermos a cargo, horas de trabajo semanales, tiempo de interacción con los pacientes. La media de presencia del síndrome de *Burnout* fue $47,16 \pm 7.93$, siendo las mayores proporciones las consignadas para las dimensiones cansancio emocional y falta de realización (Martinez, 2018).

Por otra parte, se realizó un estudio en el personal de enfermería en un hospital de Madrid en España, en el cual tenían como objetivo “determinar la prevalencia del Síndrome de *Burnout* y de sus tres componentes (cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal) entre los profesionales del área de enfermería del Hospital Clínico Universitario San Carlos de Madrid y su relación con determinados factores sociodemográficos, laborales e institucionales” (Albaladejo, 2004).

Su muestra de estudio la formaron 622 profesionales catalogados en dos categorías: enfermeros/as y auxiliares/técnicos. Y como parte de sus resultados se resaltan los siguientes: La frecuencia de personal sanitario afectado por niveles bajos, medios y altos, de acuerdo con las cifras mencionadas en material y métodos, de cansancio emocional fue de 40%, 48,2% y 11,7 %; de 57,9%, 32,8% y 9,2% para la despersonalización; de 35%, 48,1% y 16,9% para la falta de realización personal, y finalmente, de 20,6%, 48,9% y 30,5% para el *Burnout* “los

profesionales que hallaban su labor poco reconocida tanto por los enfermos como por la dirección del centro presentaban las peores puntuaciones en el *Burnout* y en sus subescalas” (Albaladejo, 2004). En América Latina con el objetivo de ampliar el panorama, conocimientos y obtención de datos en relación al Síndrome de Burnout, se han realizado diversos estudios que han permitido cuantificar estadísticamente el panorama de los avances de investigación sobre este fenómeno en diversos países.

Para consolidar la investigación se utilizaron los siguientes criterios; Investigaciones que fueron realizadas de manera empírica a países latinoamericanos sobre el Síndrome de Burnout, estos resultados se encuentran publicados en libros, revistas y memorias de eventos científicos a partir del año 2000, de igual manera para ampliar la búsqueda de la información se utilizaron bases de datos y buscadores Science Direct, Scopus, Ebsco, Redalyc, Scielo y Google Académico. , aunque la búsqueda de estas investigaciones fueron realizadas hasta el 2010 (Díaz & Gómez, 2016).

Tabla 1

Estudios Realizados sobre Burnout en países latinoamericanos.

Países Latinoamericanos	Cantidad	Porcentaje
República Dominicana	1	1%
Bolivia	1	1%
Uruguay	2	2%
Costa Rica	2	2%
Cuba	2	2%
Venezuela	3	3%
Perú	3	3%
Chile	6	7%
Argentina	10	11%
Brasil	15	18%
México	22	25%
Colombia	22	25%

Fuente: Elaborado con base a Bamdula (2016).

En los últimos 40 años se han realizado numerosas investigaciones desde diferentes aproximaciones sobre el síndrome de Burnout las cuales han intentado, inicialmente, delimitar el concepto y generar modelos explicativos, pasando posteriormente a un acentuado interés por la evaluación y el diagnóstico de esta problemática, lo que permitiría finalmente generar estrategias eficaces de prevención e intervención. (Díaz & Gómez, 2016).

Considerando la información anterior, con el pasar de los años se han desarrollado diversas investigaciones, a nivel internacional, América Latina, Colombia y la región, estas enfocadas a la detección del síndrome de burnout en docentes universitarios en donde el 20% de los evaluados padecen de burnout.

Así mismo, Chile también participo en los diagnósticos de Burnout y técnicas de afrontamiento para el estrés laboral en docentes universitarios, fueron 576 docentes que participaron del estudio 16,1% presenta un nivel reducido, un 10,2% presenta moderado y sólo el 1,5% está en los niveles altos. De igual manera Venezuela también fue participe del estudio realizado y los resultados indicaron un nivel medio de burnout, En Perú el 18% de sus docentes alcanzaron un nivel alto, finalizando con Colombia este no registro puntuaciones altas en relación con el padecimiento del síndrome de burnout. (Medina & Serrano, 2017).

El principal problema con América Latina es que las condiciones de trabajo son propicias para convertirse en generadoras de estrés laboral, los expertos argumentan que esto se relaciona con la exigencia del cumplimiento de productividad de los países latinos. (Centro America Forbes, 2019).

Respecto a Centro América y de acuerdo con la Primera Encuesta Centroamericana de condiciones de trabajo y salud, entre el 12% y 15% de los trabajadores consultados refirieron haber sentido al menos en una ocasión estrés y tensión en sus puestos de trabajo. (Centro

America Forbes, 2019). Costa Rica ha sido uno de los pocos países Centro Americanos en realizar estudios relacionados al síndrome de burnout, de los pocos que han realizado, algunos de ellos de revisión del tema, y otros con una muestra poblacional muy pequeña (Garro & Castro, 2013).

Otro de los dos estudios llevados a cabo en Costa Rica, es el publicado por Millán y Mesén, (2009) Con una muestra de 94 médicos que cursaban el primer año y el tercer año de residencia del programa de especialidades que imparte la Universidad de Costa Rica en asociación con la Caja Costarricense del Seguro Social y en conjunto con el Centro de Desarrollo Estratégico en Información de Salud y Seguridad Social (Garro & Castro, 2013).

A nivel nacional, Honduras realizó una investigación referente al Síndrome de Burnout, el objetivo del estudio fue identificar el síndrome de Burnout en estudiantes del posgrado de pediatría de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras en el Valle de Sula, que trabajan en turnos rotativos en el Hospital Nacional Mario Catarino Rivas durante el período de junio 2014 hasta agosto 2016. Se realizó un estudio cuantitativo, descriptivo, no experimental con los médicos residentes ya descritos (Medina P. S., 2016) ara el estudio se realizó la selección de 43 residentes encuestados, la media, moda y mediana de la edad fue de 29 años, en la población encuestada el horario de trabajo se mantuvo en el rango de 6:30 am hasta las 17:00 horas, del total encuestados ninguno consumía psicofármacos, se realizó todo el proceso de evaluación y se determinó que existe el síndrome de Burnout en los residentes de pediatría (Medina P. S., 2016).

1.2 Definición del Problema

Con la presente investigación se pretende ahondar en el problema de estudio planteado, el Síndrome de Burnout, sus factores asociados y consecuencias en los colaboradores de Grupo Agrolíbano, a modo que se da a conocer por medio de la definición del problema, aspectos que lo fundamentan tales como el enunciado del problema y la pregunta problema.

1.3 Enunciado del Problema

La presente investigación tiene como finalidad identificar la existencia del síndrome de Burnout y factores asociados, en los colaboradores de los departamentos de producción, empaque, administración, mercadeo y control de calidad de Grupo Agrolíbano en el segundo trimestre del año 2021.

1.4 Pregunta del Problema

¿Existe prevalencia del síndrome de Burnout en los trabajadores de producción, empaque, administración, mercadeo y control de calidad de Grupo Agrolíbano en el segundo trimestre del año 2021 y qué factores están asociados?

1.4.1 Preguntas específicas de Investigación

1. ¿Cuál es el nivel de prevalencia del síndrome de Burnout en los colaboradores de producción, empaque, administración, mercadeo y control de calidad de Grupo Agrolíbano en el segundo trimestre del año 2021?

2. ¿Qué factores están asociados al síndrome de Burnout en los colaboradores de Grupo Agrolíbano en el segundo trimestre del año 2021?

3. ¿Cuáles son las áreas de afectación del síndrome de Burnout en los colaboradores de Grupo Agrolíbano en el segundo trimestre del año 2021?

1.5 Objetivos de la investigación

Los objetivos de una investigación deben ser enunciados que expresen las metas a lograr en el estudio, son acciones que conducen al proceso de la investigación. Deben ser precisos, claros y estar orientados al logro particular de lo que desea alcanzar el o los investigadores (Tapia, 2019). Deben contar con características concretas como ser; medibles, factibles, observables, claros, precisos y seguir un orden metodológico-sistemático.

1.5.1 Objetivo General

Analizar la prevalencia del síndrome de *Burnout* y sus factores asociados, en los colaboradores de los departamentos de Producción, Empaque, Administración, Mercadeo y Mantenimiento de Grupo Agrolíbano durante el segundo trimestre del año 2021.

1.5.2 Objetivos Específicos

1. Identificar los factores asociados de la presencia del síndrome de Burnout en los colaboradores administrativos de Grupo Agrolíbano durante el segundo trimestre del año 2021.

2. Identificar el nivel de prevalencia del síndrome de Burnout en los colaboradores de Grupo Agrolíbano durante el segundo trimestre del año 2021.

3. Establecer áreas de afectación del síndrome de Burnout en los colaboradores de Grupo Agrolíbano durante el segundo trimestre del año 2021.

1.6 Justificación

La presente investigación está basada en el reconocimiento de las distintas dimensiones que involucra el síndrome de Burnout, y la presencia de este en los colaboradores y cómo sus consecuencias impactan en los departamentos de producción, empaque, administración, mercadeo y control de calidad.

Grupo Agrolíbano es una organización con un ritmo de trabajo demandante y con muchas exigencias laborales para los colaboradores, en relación con lo físico, intelectual y emocional, lo cual puede potenciar los desencadenantes o estresores sobre los colaboradores, haciéndolos propensos a padecer de estrés laboral prologado, convirtiéndose así en víctimas del síndrome de empleado quemado, conocido también como el síndrome de Burnout.

Por lo antes expuesto se pretende que la presente investigación resulte de mucho apoyo para Grupo Agrolíbano, ya que permitirá poner en conocimiento y contexto a las autoridades de la organización sobre lo crítico de este padecimiento, con esta investigación no solo se pretende compartir información, también sensibilizar y concientizar a las gerencias sobre la posible presencia del Síndrome de Burnout entre sus colaboradores y el impacto de sus consecuencias a nivel organizacional.

De igual manera, este documento puede tomarse como apoyo a futuras investigaciones para dar seguimiento a la condición del Síndrome de Burnout y la oportunidad de implementar nuevas estrategias que ayuden a combatir el estrés laboral dentro de las organizaciones, brindando lineamientos confiables que sirvan de orientación para la obtención de resultados óptimos en relación con las evaluaciones de los colaboradores propensos a padecer dicho Síndrome.

La decisión de considerar los departamentos mencionados surgió a partir de los retos que ha atravesado la empresa, en donde estos departamentos son los que están expuestos a grandes desafíos en Grupo Agrolíbano, derivado de las complejidades del sector agrícola inducidos por el cambio climático, inestabilidad de los mercados de frutas que en los últimos años han experimentado retos importantes en la comercialización y costos de producción.

En relación a la selección de la empresa, se consideró realizar el proyecto de investigación en Grupo Agrolíbano, ya que ante la actual situación de crisis sanitaria que enfrenta el mundo, esta empresa consideró a bien abrirnos las puertas, Grupo Agrolíbano es una empresa agrícola, productora de melón y es una de las pocas empresas que por su producción está en operación y con la disposición de proporcionar la información necesaria para esta investigación.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

En el presente capítulo se abordan los aspectos conceptuales y elementos teóricos que dan sustento a la actual investigación, teniendo como la base la revisión sistemática, riguroso y a profundidad de revistas académicas, tesis, repositorios, libros, nomografías, paginas oficiales de organismos internacionales y plataformas de divulgación probada con prestigio en la comunidad científica y académica como SCOPUS, Scientific Electronic Library Online (SciELO), Redalyc, Sci-Hub, Google Académico, ELSEVIER, entre otros.

2.1 Reseña histórica

De que se tenga registro histórico sobre desgaste laboral se remonta al año 1961, cual fue formulado por Graham Green en su artículo denominado ¿a burnout case?, posteriormente en 1974 el psiquiatra germano-estadounidense Herbert J. Freudenberger, se encargó de realizar la primera conceptualización de esta patología a nivel de la salud mental, trabajo que desarrolló a partir de observaciones de pacientes en una clínica para toxicómanos en New York, identificando que muchos de sus compañeros después de más de 10 años de trabajar, empezaban a experimentar pérdida progresiva de energía, pérdida de empatía hacia los pacientes, idealismo, rápido agotamiento, rasgos de ansiedad, depresión y pérdida de motivación laboral (Morales, 2015).

Por su parte en 1985 los psicólogos Cristina Maslach y Michael P. Leiter de las universidades de Berkeley y la universidad de Acadia Scotia respectivamente, crearon el Maslach Burnout Inventory (MBI), el cual desde 1986 se considera como el instrumento más popular para el diagnóstico de esta patología, sin embargo su construcción y orientación originalmente fue desarrollada para trabajadores de la salud, a lo largo de los años tanto el

síndrome como distintas herramientas han surgido destinados a estudiar, analizar y medir el impacto en las distintas organizaciones (Borda, 2007).

No es sino hasta el año 1988 que los académicos Pines y Aronson difundieron que dicho fenómeno puede manifestarse en cualquier trabajo independientemente de su rubro o fin específico, ampliando lo propuesto originalmente por Maslach, aunque su manifestación pueda tener diferentes elementos de acuerdo a la profesión e intensidad del trabajo (Morales, 2015).

2.2 Definición y Epistemología

La primera definición del síndrome clínico burnout o síndrome de desgaste profesional descrito por Freudenberger en 1974 es definido como “un estado de fatiga o frustración por la dedicación a una causa, forma de vida o dedicación a un esfuerzo que no produce los resultados esperados”. Freudenberger eligió la palabra “burnout” (estar quemado, consumido, apagado) utilizada para referirse de igual manera a los efectos producidos por el estado de adicción crónica de sustancias tóxicas (Aceves, 2006).

Por otra parte, el concepto mayormente aceptado ha sido formulado por la psicóloga Cristine Maslach en 1986, considerando su definición como un fenómeno tridimensional, las cuales incluye; agotamiento emocional (cansancio físico y mental), despersonalización (sentimientos de impotencia y desesperanza) y falta de realización personal en el trabajo (evitación, desmotivación y baja autoestima). Entendiéndose dicho síndrome como una patología derivada del trabajo y estrés laboral ya que reúne todos los criterios para ser llamado síndrome (Maslach, 1986).

Otra definición ampliamente aceptada es la formulada por Gil-Monte la cual lo caracteriza como una forma inadecuada de afrontar el estrés crónico integrada por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio quehacer

laboral, exacerbando todas estas condiciones la vivencia de encontrarse agotado, es decir es una respuesta inadecuada al estrés crónico el detonante de este padecimiento laboral (Gil, 1999).

Según la OMS en 2018 el síndrome de burnout fue declarado como un factor de riesgo laboral por potencial capacidad de afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la propia vida, incluido en la nueva clasificación Internacional de enfermedades (CIE-11), la cual entrara en vigor el 1 de enero de 2022. El cual concretamente se define como;

“Un síndrome conceptualizado como resultado de un estrés laboral crónico que no ha sido satisfactoriamente manejado, comúnmente caracterizado por tres dimensiones; sentimientos de baja energía y agotamiento, mayor distancia mental del trabajo con sentimientos de negativismo y cinismo, reducida eficacia profesional” (OMS, 2018).

2.3 Síndrome de Burnout

El síndrome de burnout describe un estado psicológico que aparece luego de un periodo prolongado de exposición a factores de riesgo psicosocial (Carrillo, Hernández, & Estrada, 2012). El síndrome de burnout es un proceso secundario a una respuesta negativa al estrés laboral crónico, que aparece cuando fallan las estrategias funcionales de afrontamiento que el sujeto suele emplear (Carrillo, Hernández, & Estrada, 2012).

2.4 Recursos Humanos y Neurociencia

La neurociencia consiste en buscar el máximo desempeño de los recursos humanos que se encuentra de manera potencial en todos los miembros de una organización, ya que la época en la que vivimos se encuentra marcada por la constante búsqueda del desarrollo humano, la neurociencia en los últimos años ha dado a conocer los misterios y funcionamiento del cerebro y comportamiento humano (Oré & Davila, 2018).

El impacto que genera la neurociencia en los recursos humanos es cada vez más significativo, ya que la neurociencia también se ha enfocado en investigar el funcionamiento del cerebro y dar una explicación al comportamiento humano. Para comprender un poco mejor la relación de la neurociencia con la motivación laboral, en la cual esta relación quiere demostrar que cuanto más involucrados estén los colaboradores con la cultura organizacional, mayor será su desempeño y por consiguiente mayor alineación a los objetivos de la organización, al hablar de un contexto de recursos humanos desde la perspectiva de neurociencia, nos referimos al bienestar de los colaboradores y trabajo en equipo (Oré & Davila, 2018).

La presión laboral a la que se enfrentan los trabajadores ha venido en aumento en las últimas décadas. La globalización y la competitividad son elementos que contribuyen a que el ritmo de trabajo día con día sea más exigente. Los trabajadores se ven enfrentados a situaciones continuas de exigencia laboral y es casi seguro que tanto el cuerpo y la mente presenten una reacción ante esos estímulos, la cual puede ser denominada Síndrome de Burnout (Oré & Davila, 2018).

Antes de hablar del Burnout, es primordial conocer los términos estrés y estrés laboral, ya que ellos dan origen al síndrome, El estrés según Hans Selye, citado por (Rubio, 2011): “es una respuesta no específica del organismo ante cualquier demanda que se le imponga”. A las causas que producen el estrés se les denomina estresores.

Mientras tanto, “el estrés laboral es un término que por lo regular se refiere a las respuestas físicas y comportamentales frente a las presiones relacionadas con el trabajo, las cuales permanecen activas por periodos cortos” (Gonzalez, 2015).

El estrés, se transforma en estrés laboral y este, a su vez, da paso al síndrome de Burnout, aunque se debe aclarar que no todo estrés laboral se convierte en *Burnout*, solo se

da cuando ocurre una presencia extendida de las presiones laborales y no existe un mecanismo para hacer frente a estos. Entonces, el síndrome *Burnout* es una respuesta al estrés laboral crónico, el cual se hace presente cuando fallan las estrategias que habitualmente emplea el colaborador para afrontar los estresores laborales (Gil, 1999).

Por su parte Gil también mencionó que inicialmente el término *Burnout* (quemarse por el trabajo) fue utilizado por primera vez a mediados del año 70 por Freudenberg para dar una explicación al proceso de deterioro en los cuidados y atención profesional a los usuarios de las organizaciones de servicios como organizaciones de voluntariado, sanitarias, de servicios sociales, educativas, etc. (Gil-Monte, 2005).

Es claro que el nivel físico, mental y académico de exigencia en las organizaciones ha incrementado de manera exponencial en las últimas décadas. Ya que en los últimos años el mundo ha experimentado diferentes cambios en respuesta al fenómeno de la globalización, generando efectos sociales, económicos, tecnológicos y culturales que impactan en la productividad y competitividad de las organizaciones incrementando las exigencias sobre los trabajadores. (Chonchol, 2008).

En segundo lugar, el efecto del *Burnout* laboral, que se refiere a los efectos negativos de las condiciones de trabajo en las cuales los estresores son inevitables y parecen no estar disponibles fuentes de satisfacción laboral y un alivio del estrés.

Las personas que experimentan el *burnout* laboral tienen características en específico que las hace propensas a experimentarlo en un alto porcentaje. Estas particularidades van desde experimentar una gran cantidad de estrés derivada de estresores relacionados con el puesto de trabajo, el ser idealistas y perseguir metas inalcanzables (Chonchol, 2008).

De ahí que, el síndrome del burnout es una composición de ciertas características individuales y su situación laboral. Las personas que lo padecen, con frecuencia tienen expectativas poco realistas sobre su trabajo y su capacidad para alcanzar las metas deseadas, dada la naturaleza de la situación en la que se encuentran (Gil-Monte, 2005).

Finalmente, el efecto en el desempeño, en donde la relación entre el estrés laboral y el desempeño del individuo es más evidente.

En los niveles bajos de estrés, los empleados tal vez no estén lo bastante atentos, desafiados o involucrados como para producir su mejor desempeño. Por otro lado, el aumento de la cantidad de estrés puede optimizar el desempeño, pero sólo hasta cierto punto. Es probable que exista un nivel óptimo de estrés para casi todas las tareas. Después de ese punto el desempeño se empieza a deteriorar y con niveles excesivos de estrés los empleados se sienten demasiado agitados, alterados o amenazados como para desempeñarse bien (Aceves, 2006).

2.5 Modelos Teóricos sobre Estrés Laboral.

Para poder entender el estrés laboral, existen diferentes aproximaciones que nos pueden guiar hacia una mejor comprensión de este fenómeno.

Existen tres modelos predominantes en el desarrollo del estrés laboral que desde el punto de vista de Gil-Monte (2010), son los siguientes:

El primero, es el Modelo de Demanda-Control de Karasek (1979), el cual postula que los niveles de estrés laboral dependen de la relación de las altas demandas que perciben los trabajadores y el bajo control que poseen para hacerles frente.

Las demandas pueden ser originadas por la complejidad de las tareas, la sobrecarga de trabajo o las presiones temporales, por otro lado, el control en el trabajo está relacionado con la

oportunidad que tiene el individuo de ejercer influencia y control sobre su situación laboral (Salanova, 2005).

Ambas dimensiones según Floría (2013), se gradúan en dos niveles: alto y bajo. Así tenemos demandas bajas o altas y controles bajos o altos. Al combinar estas posibilidades se obtienen cuatro grupos de trabajo:

Trabajos pasivos: se trata de trabajos poco atractivos por falta de motivación y la pérdida progresiva de las capacidades previamente adquiridas. Conciernen a trabajos con bajas demandas y con baja capacidad de control.

Trabajos activos: corresponden a trabajos con alta demanda y con alta capacidad de control. Esto conlleva a mayor motivación y desarrollo del personal.

Trabajos con baja tensión: atañen a trabajos con demandas bajas y el trabajador posee una capacidad adecuada de control. Se dice que son trabajos relajados.

Trabajos con alta tensión: corresponden a trabajos con altas demandas y baja capacidad de control. Si las demandas son tan elevadas que el trabajador no puede hacerles frente, o si éste no tiene capacidad para influir en aspectos importantes de sus condiciones de trabajo y de poder adaptarlas, experimentará un estrés que puede dar lugar a un mayor riesgo de enfermedad o incluso muerte (Floría, 2013).

El segundo, es el modelo de ajuste persona-ambiente que tanto French, Caplan y Harrison (1982), postulan que el estrés laboral y el rol de los trabajadores tienen relación y que sus consecuencias son debidas a un desequilibrio entre las demandas del individuo y los beneficios del puesto de trabajo (French, 1982).

A juicio de Floría (2013), existen varios elementos que sobresalen en este modelo, entre los cuales tenemos:

- El ambiente objetivo: que es el ambiente real.
- El ambiente subjetivo: que es el ambiente percibido por la persona.
- La persona objetiva: la persona como en realidad es.
- La persona subjetiva: como se ve a sí misma.

Entre la persona y el ambiente objetivos se produce un ajuste objetivo. Entre la persona y el ambiente subjetivos se produce un ajuste subjetivo. Entre el ambiente objetivo y el ambiente subjetivo se manifiesta el contacto con la realidad. Entre la persona objetiva y la persona subjetiva se manifiesta la exactitud de la autoevaluación (French, 1982).

De esta manera, el desajuste subjetivo es el que da lugar a la respuesta de estrés y no el desajuste que realmente existe. Si esta situación se mantiene puede causar enfermedad.

Por último, el tercer modelo, es el de esfuerzo-recompensa de Siegrist, el cual sostiene que el estrés laboral surge como resultado de un desequilibrio entre el esfuerzo realizado por el trabajador y la recompensa recibida a cambio (Siegrist, 1999).

El nivel de esfuerzo se ve afectado por dos factores, uno de carácter extrínseco, que se relaciona con las obligaciones y demandas del puesto que conlleva su desempeño; y el otro factor es de carácter intrínseco, el cual está relacionado con los recursos de afrontamiento que el trabajador se ve obligado a poner en juego.

Por otro lado, las recompensas pueden ser de tres tipos, el control de estatus, el aprecio por parte de sus jefes y compañeros y la compensación económica. Cuando el trabajador advierte que escapan de su control se forman emociones negativas como el miedo, la baja autoestima y desequilibrio (Siegrist, 1999).

Finalmente, el estrés se produce cuando el trabajador percibe que el esfuerzo que realiza en su trabajo no es justamente recompensado por la empresa, es decir, que no existe reciprocidad entre esfuerzo y recompensa (Floría, 2013).

De acuerdo con (Rubio R. , 2010) “la globalización, las nuevas tecnologías, y los cambios socioeconómicos y sociopolíticos están teniendo impactos claros y complejos en los mercados laborales, las actividades laborales y las organizaciones”. Esos cambios obligan claramente al colaborador a ir en la misma sintonía o ritmo que la empresa, existiendo una mayor demanda de conocimientos, habilidades humanas, técnicas y donde la carga laboral cada vez es mayor dentro de estas.

En relación con el impacto que tienen los grandes cambios de las organizaciones en los empleados (Rubio R. , 2010) menciona que “todos estos cambios pueden tener claras implicaciones y consecuencias para la salud y el bienestar de los trabajadores y tienen efectos importantes sobre la salud y eficacia de las organizaciones”.

Una de esas consecuencias es el denominado Síndrome de *Burnout*, conocido también como síndrome del empleado quemado o síndrome de desgaste ocupacional. El síndrome de *Burnout* significa sentirse quemado, agotado, sobrecargado, exhausto (Guitar, 2007).

De igual manera (Hernandez, 2016) nos informa que el *Burnout* es una enfermedad descrita en el índice internacional de la Organización Mundial para la Salud ICD-10, como “Z73.0 Problemas relacionados con el desgaste profesional (sensación de agotamiento vital)”, dentro de la categoría más amplia Z73 de “problemas relacionados con dificultades para afrontar la vida”, lo que llega a denotar la importancia de este padecimiento a nivel mundial.

Los párrafos anteriores nos orientan hacia una realidad, la cual es que el mundo está en constante cambio, evolución, por consiguiente, las empresas deben adaptarse a ellos, deben adaptar sus procesos, sus políticas, cambiar su estructura organizativa, lo que impacta posteriormente en sus colaboradores, quienes aparte de lidiar con preocupaciones laborales diarias, deben enfrentar los nuevos retos que se avecinan, cosa que no resulta tan fácil como se lee (Hernandez, 2016).

Ese mundo tan competitivo y demandante en cuanto a resultados y productividad que se vive en las organizaciones, lo que se transforma en estrés laboral para cualquier trabajador, y, una vivencia prolongada de ese estrés puede transformarse en Burnout.

Es importante reconocer de qué manera alguien puede llegar a padecer del síndrome de *Burnout*, para lo cual (Gonzalez, 2015) citando a Jerry Edelmich y Archie Brodsky (1980), nos menciona que estos en su libro *Burnout: etapas de la desilusión en las profesiones de ayuda*, proponen cuatro fases que suceden en el colaborador antes de adquirir el síndrome:

- Entusiasmo: al principio el trabajador se muestra ilusionado por el trabajo, en el cual gasta mucha energía y no se protege de la desilusión.
- Estancamiento: sucede cuando el trabajador observa que no se cumplen sus expectativas.
- Frustración: al acumularse los fallos laborales, el trabajador experimenta un sentimiento constante de fracasos que lo vuelve inactivo.
- Apatía: como consecuencia de las constantes frustraciones se da una ausencia de sentimientos positivos.

Dentro de esas cuatro fases se pueden reconocer aspectos que pueden entenderse como causas que pueden derivar el padecimiento del síndrome de Burnout. (Perez, 2010) en cuanto a las causas nos informa:

Los estudios encuentran que las causas u orígenes del *Burnout* están en el haber experimentado anteriormente elevados niveles de estrés debido a demandas laborales temporales inusuales, relaciones laborales inadecuadas, trabajar con excesos de demanda, sin recursos adecuados, en aislamiento, haber sentido temor a ser objeto de violencia (física o psicológica), desempeñar roles ambiguos, tener las oportunidades de promoción limitadas, carecer de apoyos, etc. (Perez, 2010).

2.6 Dimensiones del Burnout

En cuanto a las dimensiones del *Burnout* (Cruz, 2016) citando a Maslach y Jackson (1997) distingue las siguientes tres:

La baja realización personal en el trabajo hace referencia a la tendencia de los profesionales a evaluarse negativamente, esa valoración afecta la tarea del trabajo y la relación con las personas que se atienden. Los trabajadores se sienten descontentos consigo mismos e insatisfechos con sus resultados laborales.

El agotamiento emocional alude a la situación en la que los trabajadores sienten que ya no pueden brindar más de sí mismos a nivel afectivo, es una situación de agotamiento de la energía o los recursos emocionales propios, una experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto cotidiano con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo (Cruz, 2016).

En tanto que la despersonalización se define como el desarrollo de sentimientos negativos, de actitudes y conductas de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo. Estas personas son vistas por los profesionales de manera deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo. Dichas dimensiones manifiestan claramente los efectos que tiene el Síndrome de

Burnout si este se presenta de manera prolongada, los cuales aparte de verse reflejados en los colaboradores, se verán también presentes en la organización en aspectos como clima laboral, producción, entre otros.

2.7 Consecuencias del Síndrome de Burnout para la Organización

De acuerdo con Rubio (2011) establece y teoriza las siguientes las consecuencias del síndrome de agotamiento para el colaborador y la organización:

Deterioro del ambiente laboral: El trabajador con síndrome de Burnout no es un trabajador que colabore con el equipo para el cumplimiento de los objetivos de la organización. Su actuación generará más conflictos y su actitud provocará situaciones desagradables para el resto de los compañeros.

Menor calidad en el servicio: El comportamiento del trabajador quemado no es el apropiado para la atención a los usuarios, ya que tiende a ignorar a las otras personas y sus necesidades, con un comportamiento frío y distante. Será habitual el aumento de quejas y la baja satisfacción de los clientes, debido a una pérdida de eficiencia y calidad en el trato.

Absentismo laboral: Bien por una estrategia de evitación de las situaciones laborales o bien por bajas médicas debido a problemas de salud relacionados con el Burnout, el trabajador comenzará disminuyendo la cantidad de trabajo, su rendimiento y terminará faltando al mismo. Disminuye la motivación, aumenta la impuntualidad y el individuo evita el trabajo de diferentes maneras.

Reconversión profesional o abandono: Se puede perder a un trabajador debido a que éste decida orientar su carrera hacia otros sectores. También se pueden dar circunstancias (problemas generados con los usuarios) que le obliguen a abandonar su puesto de trabajo o a

cambiar de funciones. En todo caso se produce una rotación de personal no deseada que perjudica a la organización.

Accidentes de trabajo: Aumenta el riesgo de accidentes e incidentes debido a que la persona no se encuentra en condiciones óptimas para desarrollar su trabajo (Rubio, 2011).

2.8 Aspectos Organizacionales que Pueden Provocar el Síndrome de Burnout

Mediante la revisión de literatura, según Maslach identifica 6 áreas principales derivadas de los aspectos organizacionales (Maslach, 2009):

- Sobrecarga en el trabajo: los colaboradores sienten que ellos tienen demasiado que hacer, no tienen el tiempo suficiente para realizar las tareas y además no cuentan con los suficientes recursos para hacer bien el trabajo.
- Falta de control: empleados que no se les permite tomar decisiones, preocupación producto de fusiones, despidos, cambios en la gerencia, que se les envíe a un viaje sin previo aviso o a última hora, son situaciones que pueden aumentar los niveles de estrés y Burnout.
- Recompensas insuficientes: los trabajadores consideran que no se les está recompensando acorde a su desempeño a labor, o no se les brinda un reconocimiento por lo que hacen.
- Ausencia de imparcialidad: el colaborador tiene la sensación que el lugar donde trabaja no hay justicia, es inequitativo, o no se les trata con respeto.
- Quiebre en la comunidad: esta área tiene que ver con las relaciones interpersonales del empleado, cuando se percibe falta de apoyo y confianza surge dicho quiebre.

- Conflictos de valor: estos conflictos pueden surgir cuando la gente trabaja en una situación en la que hay un conflicto entre los valores personales y los de la organización.

Teniendo en cuenta lo anterior, se hace evidente que las organizaciones deben realizar las respectivas acciones para hacer frente al Síndrome de Burnout, ya que sus síntomas van más allá de un cansancio habitual, este “envuelve una serie de padecimientos a nivel psicológico, físico, social y también en relación con la empresa, lo que le da su connotación de síndrome” (Álvarez, 2011).

2.9 Factores Burnout que influyen en el desempeño laboral

Según Chiavenato, el desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en la consecución de los objetivos trazados, el cual incluye características individuales como la capacidad de afrontamiento ante las situaciones complejas, habilidades sociales y la naturaleza del trabajo (Chiavenato I. , 2000). Sin embargo, existen también situación que pueden influir de manera negativa en el desempeño laboral entre ellas se pueden mencionar las siguientes (Mamani-Encalada, 2007);

2.9.1 Estrés

El estrés se presenta cuando la persona identifica una situación o un encuentro como amenazante, cuya magnitud excede sus propios recursos de afrontamiento, lo cual pone en peligro su bienestar (Pereira, 2009).

El estrés es entonces es el producto de la relación entre la persona y el entorno, el cual puede ser valorado como peligroso, amenazante, o desafiante (Galán-Cuevas & Guevara-Gasca, 2010).

El estrés crónico manifiesta respuestas cardiovasculares y neuroendocrinas, es decir el que contribuye al desarrollo u origen de diversas enfermedades (Galán-Cuevas & Guevara-Gasca, 2010).

2.9.2 Estrés laboral

El estrés ocupacional representa un importante problema no sólo para la persona que lo padece, sino también para la organización en la cual ejerce su labor (Limoreno & Fernández, 2004).

Investigaciones recientes plantean que el estrés laboral toma en cuenta diversos aspectos relevantes, entre ellos; las experiencias estresantes vienen producidas por una serie de situaciones ambientales o personales que se caracterizan como fuentes de estrés o estresores que son asimiladas de forma diferente por cada persona, dicha experiencia desencadena una serie de vivencias emocionales y procesos para afrontar dichas situaciones, en función del mayor o menor éxito de ese afrontamiento y control de estrés se producen unos u otros resultados en cada persona, todas moduladas o influenciadas por situaciones vivenciales y emocionales (Peiró, 2001).

Para Karasek (1979), las experiencias de estrés surgen cuando las demandas de trabajo son altas, y al mismo tiempo la capacidad de control de la misma es baja, ya sea por falta de recursos físicos o personales. Dicho autor estable como premisa de factor de estrés laboral un trabajo con niveles de controles bajos y exigencias altas, será un factor estrés debido a que la persona no podrá responder de forma satisfactoria a las demandas por falta de control en las tareas o funciones (Karasek, 1979).

2.9.3 Agotamiento Laboral

De acuerdo con Freudenberger (1974) establece que un síndrome es un estado de fatiga crónica combinado con depresión y frustración, generado por determinadas características personales de los practicantes médicos, ya sea por su estilo de vida o diversas propensiones; por estar, como es de esperarse en un voluntario, en una relación laboral que no genera una recompensa bastante favorable, y que al final reduce su participación y la satisfacción en el trabajo” (González, 2015).

2.10 Teorías Motivacionales de Afrontamiento al Síndrome de Burnout

Las teorías que se han seleccionado para el presente estudio están relacionadas con el estudio del desarrollo humano, el comportamiento en su entorno, la motivación y estilos de vida de los seres humanos, que de acuerdo a varios autores pueden surgir como una respuesta viable para afrontar desmotivación en diversos aspectos de la vida, entre ellos el quehacer laboral (Chiavenato I. , 2002).

2.10.1 Teoría de la fijación de metas

Edwin Locke presento su teoría de la fijación de metas a finales de los años 70, en la cual afirmaba que una fuente de motivación básica en el trabajo era la intención de alcanzar una meta. Ahora bien, las metas específicas motivan más que las de índole general. Asimismo, aquellas cuya consecución sea más difícil, motivarán más que las de logro fácil. Pero las metas demasiado difíciles e inalcanzables, cuya obtención parezca imposible, no favorecen la motivación, sino que la disminuyen y probablemente llevarán pronto a un sentimiento de frustración (Locke, 1967)

Recientemente, mediante las teorías de Locke, se ha fomentado el establecimiento de objetivos a través de una técnica de gestión denominada Dirección por Objetivos (DPO). Algunas de las conclusiones obtenidas tras los numerosos estudios referidos al establecimiento de objetivos son que:

El rendimiento tiende a aumentar a medida que los objetivos se hacen más difíciles, pero sólo hasta un cierto punto, a partir del cual, si los objetivos son inalcanzables, el rendimiento baja en picado. La relación positiva entre la dificultad del objetivo y el rendimiento desaparece cuando se percibe que el logro del objetivo es imposible (Locke, 1967).

2.10.2 Teoría de la motivación

Douglas McGregor fue un psicólogo industrial estadounidense, (1906-1964) destacando como figura ilustre de la escuela administrativa de las relaciones humanas de gran auge en la mitad del siglo XX. Fue el creador de la teoría X y la teoría Y, las cuales fueron identificadas como dos posiciones extremas. (Parra, 2011).

Según McGregor, no es necesario que los individuos sean coaccionados para que se esfuercen en conseguir los objetivos de la empresa. Ya que la mayoría de los individuos cuentan con un alto grado de imaginación, creatividad e ingenio y esto les permite, buscar y dar soluciones a los problemas de la organización. (Parra, 2011).

Por lo tanto, McGregor comenzó sus trabajos relacionándolos con el lado humano de la empresa, ya que estas han cambiado la forma de administrar, actualmente las teorías X y Y se consideran un referente en las ciencias administrativas, en la motivación y el estudio de las relaciones interpersonales, principalmente cuando esto se da entre jefe y colaborador (Madero-Gómez, 2018).

McGregor es uno de los personajes más influyentes en la gestión de recursos humanos con sus modelos logro establecer. Con la teoría X los directivos consideran que los trabajadores solo actúan por amenazas, son trabajadores pesimistas, estáticos y rígido y con aversión innata al trabajo evitándolo si es posible. Con la teoría Y, los directivos se basan en el principio de que la gente quiere y necesita trabajar, así que esta teoría por el contrario se caracteriza por considerar al trabajador como el activo más importante de la empresa. (Carrasco, 2019).

Ambas teorías no funcionan por sí solas, son los líderes los encargados de establecer las condiciones y herramientas adecuadas para el buen desempeño de las funciones del colaborador. Ya que también argumenta que la satisfacción de realizar un trabajo bien hecho es un factor motivador. Es necesario permitir que los empleados desarrollen todas sus habilidades, así como establecer cierta organización para que el trabajo se desarrolle con cierto rigor y exigencia (Carrasco, 2019).

2.10.3 La Teoría Cognitivista

La teoría cognitivista aborda el estudio de la conducta humana partiendo premisa de que el ser humano es un agente activo. Es decir es capaz de modificarse a sí mismo y su entorno de acuerdo a la asimilación de la información de su entorno, procesarla y actuar en base a sus necesidades, actuando bajo comportamientos pertinentes a sus procesos de adaptación continua (Maisto, 1999).

Es una de las teorías del desarrollo humano, encargada de estudiar los cambios y la manera que piensan las personas a través del tiempo. Los fundadores o precursores de esta teoría fueron Jean Piaget, Albert Bandura, Ausubel, Bruner y R. Gabne. Según (Yerannys, 2012) La teoría cognitivista destaca por las siguientes características:

Las condiciones ambientales influyen y facilitan el aprendizaje de los seres humanos.

Se consideran instrumentos para guiar el aprendizaje a las demostraciones, explicaciones y ejemplos demostrativos. El conocimiento debe ser significativo y este tiene que fundamentarse en apoyo al estudiante ayudándole a organizar los nuevos conocimientos e información ya existente en la memoria (Yerannys, 2012).

2.10.4 Teoría de las necesidades de Abraham Maslow

Maslow estableció que las necesidades básicas se ordenan según jerarquías, de modo que unas tienen más prioridad que otras. La pirámide de necesidades propuesta por Maslow hace referencia a las necesidades que tiene el ser humano. En ella se argumenta que sólo se atienden necesidades superiores cuando se han satisfecho las necesidades inferiores y al ir satisfaciendo necesidades se incrementa el nivel de motivación en las personas lo que se refleja en un mejor desempeño y rendimiento laboral pues todos buscamos satisfacer necesidades superiores (Maslow, 1954)

Por lo tanto, las necesidades se establecen en el siguiente orden;

Las necesidades fisiológicas, se describen como las necesidades principales que se encuentra en la base de la pirámide y son las que se encuentran con más fuerza, oxígeno, alimentación, descanso, sexo (Maslow, 1954).

Las necesidades de seguridad, todos los seres humanos nos encontramos en búsqueda de cubrir esta necesidad, buscar una estructura en nuestro entorno, procurando organizarlo y contar con la estabilidad necesaria, en estas se incluyen, seguridad física, empleo, recursos, salud y familia (Maslow, 1954).

Las necesidades de Afiliación, de necesidades que contiene el amor, el afecto y la pertenencia o afiliación a un cierto grupo social y están orientadas, a superar los sentimientos de soledad y alienación (Maslow, 1954).

Las necesidades de reconocimiento o estima, todas las personas tienen necesidad de una buena valoración de sí mismos, de respeto o de autoestima, que implica también la estima de otros, como ser autor reconocimiento, confianza, respeto (Maslow, 1954).

Las necesidades de autorrealización, el proceso de maduración humana se enriquece durante toda la vida, ya con necesidades cumplidas como ser resolución de problemas, falta de prejuicios, aceptación de hechos, creatividad y moralidad (Maslow, 1954).

Maslow establece en su teoría, que una vez satisfecha una serie de necesidades, estas dejan de cumplir el efecto motivador. Por tal razón en términos laborales es necesario que los colaboradores trabajen en cumplir sus necesidades no satisfechas.

Figura 1

Pirámide de las necesidades de Maslow



Fuente: (Malo, 2017) Basado en la teoría de la jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow.

2.11 Marco Contextual

El contexto de la presente investigación se sustenta de manera física en la empresa corporativa Grupo Agrolíbano, esta es una empresa agrícola que tuvo sus inicios en los años 1992, conocida en ese momento como Agropecuaria Montelíbano. (Grupo Agrolíbano, 2020).

Localizada en la ciudad de San Lorenzo, Departamento de Valle en la región sur de Honduras; Grupo Agrolíbano es una corporación formada por Agropecuaria Montelíbano dedicada a la agricultura, Industria Camaronera del Sur dedicada a la acuicultura, Ornamentales del Valle dedicada a la producción de ornamentales y Bosques Cuyamapa dedicada a la silvicultura.

Con cada uno de sus 500 empleados permanentes y también con sus empleados temporales enfocados en cumplir y exceder las necesidades de los clientes y en obtener un alto desempeño a través de la excelencia en todos los procesos, Grupo Agrolíbano a sido capaz de crecer y diversificarse aun cundo compite en una industria sobre ofertada, afectada por condiciones climáticas y altamente regulada.

Dedicada a la producción confiable y sostenible de melones, Agropecuaria Montelíbano es la más antigua e importante empresa del grupo. Cada año siembra unas 2,600 hectáreas (14.5 millones de metros lineales) que producen unos 4,000 contenedores (80,000 toneladas) de Mike's Melons que se distribuyen a los más exigentes clientes de Norte América, Europa, Asia y el Medio Oriente. Después de la cosecha de melón, se siembran unas 700 has de maíz en la misma tierra, aprovechando el fertilizante residual y después de cosechar el maíz queda una gran cantidad de materia orgánica que beneficia el siguiente cultivo de melón. Para la producción de melones se utilizan abejas, se utilizan más de 3,000 colmenas para polinizar el melón que

después de terminar esta labor producen deliciosa miel. Además de melones, Agropecuaria también siembra 75 hectáreas de sandía para la producción de semilla que es producida bajo contrato para una importante empresa semillera global.

Grupo Agrolíbano es una empresa familiar con 40 años trabajando de manera permanente por ser un productor líder en la región, que con su participación en los mercados de alta exigencia han experimentado grandes retos de manera constante. Actualmente la demanda laboral que experimenta la empresa y los departamentos en los que se desarrolló la investigación es considerablemente demandante donde los colaboradores de estos departamentos enfrentan la mayor carga laboral, siendo el principal desencadenante del síndrome de *Burnout*.

2.11.1 Misión de la empresa

“Cultivamos, empacamos y suministramos Mike’s Melons, melones de superior calidad y sabor para clientes y mercados con necesidades diferenciadas. Mantenemos un liderazgo global en prácticas de inocuidad y en el manejo integrado del cultivo que nos permite exceder las exigencias de todas las regulaciones en estos aspectos. Trabajamos con un profundo respeto a la naturaleza y a la gente, y con un efectivo control de costos que nos permite ser rentables y compartir nuestro éxito con los más necesitados”.

2.11.2 Visión de la empresa

“Ser el proveedor de melones #1 en calidad, servicio y participación en clientes y mercados con necesidades diferenciadas, manteniendo el liderazgo global en el manejo integrado de cultivo, excelencia en empaque y prácticas de inocuidad. A la vez, crearemos un vínculo con los consumidores que propicie que tanto ellos como nuestros distribuidores identifiquen y amen los Mikes’s Melons”.

2.11.3 Valores

Tener un Corazón de Melón

Es un compromiso, una disciplina. Significa trabajar con el PROPOSITO de "Ofrecer melones seguros, saludables y deliciosos a los consumidores que en retorno generan prosperidad y progreso"

Hacerlo con EXCELENCIA evaluando el desempeño para medir el progreso.

TRABAJANDO EN EQUIPO con humildad, responsabilidad, liderazgo y respeto para cumplir los pedidos y requerimientos de nuestros clientes; ellos son nuestra razón de ser, por la tanto, debemos escucharlos con EMPATIA para entender sus preocupaciones y problemas, pasando de la comprensión a la acción a través de una MEJORA CONTINUA donde la perseverancia, innovación y creatividad son claves.

Finalmente significa Hacerlo con INTEGRIDAD, en las relaciones con nuestros colaboradores y sus familias, nuestros socios de negocios, las comunidades donde operamos y la naturaleza. Muchos cambios y retos vendrán, pero mientras seamos leales a este compromiso en todo lo que hagamos y donde vayamos; nuestro proyecto perdurará.

2.11.4 Tipo de Empresa

Grupo Agrolíbano es una empresa Agrícola dedicada a la producción de melón, como empresa mantiene el control de todas las fincas y empacadoras que involucran las fases de este cultivo, desde la siembra de la semilla de melón, trasplante, riego, fertilización y todo lo que corresponde al manejo agronómico con esto se puede asegurar un alto nivel de control de calidad, y productividad (Grupo Agrolíbano, 2020).

2.11.5 Ubicación de Grupo Agrolíbano

Grupo Agrolíbano está ubicada en San Lorenzo, Calle principal, San Lorenzo, Valle, Honduras, C.A. y las fincas están ubicadas en los municipios de Namasigüe, Apacilagua y Nacaome.

CAPÍTULO III. FUNDAMENTACIÓN METODOLÓGICA

3.1 Paradigma de la investigación

La presente investigación se plantea desde el paradigma positivista, ya que lo que se pretende, es identificar y explicar el fenómeno del síndrome de *Burnout*, mediante la verificación y análisis basado en el uso de métodos estadísticos, desde el paradigma positivista las respuestas a una pregunta de investigación son pertinentes, siempre y cuando se puedan realizar mediciones sobre el fenómeno de estudio y así poder determinar o establecer patrones de conductas en la población que se está analizando, para el positivismo la realidad es absoluta y totalmente aprehensible por el ser humano, y es regida por las leyes y mecanismos naturales. (Ramos, 2015).

3.2 Enfoque de la investigación

El actual trabajo de tesis se efectuó bajo los lineamientos del enfoque cuantitativo, por tanto, se establece que el problema de investigación es completamente medible, se hará uso de la recopilación de información y se analizará mediante el enfoque estadístico de medidas de tendencia central para determinar la presencia del síndrome de Burnout (Ramos, 2015).

3.3 Tipo de investigación

El presente estudio se fundamenta en una investigación con alcance descriptivo cuyo propósito es identificar la prevalencia del síndrome de Burnout y los factores que definen la presencia del mismo, como primera dimensión se establece el Síndrome de Burnout, esta dimensión se sub divide en las siguientes áreas; cansancio emocional, despersonalización, realización personal, así también se da a conocer una segunda dimensión que se conoce como factores del síndrome de Burnout, la cual se sub divide en organización, características de la tarea y tedio, para finalizar con la tercera dimensión da a conocer las consecuencias del síndrome Burnout . “Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández Sampieri et al., 2014).

3.4 Diseño de la investigación

El tipo de investigación a utilizarse es no experimental, en este tipo de estudios no se realizará manipulación de ninguna variable, se limitará a realizar observaciones del fenómeno en su ambiente natural, es transversal pues describe relaciones entre dos o más variables en un momento determinado y único (Hernández Sampieri y Mendoza, 2008). Seguidamente se realizó un análisis de este, en donde las variables a evaluar fueron; síndrome de Burnout, Factores del síndrome y Consecuencias del síndrome.

3.5 Población

Según Sampieri “una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p. 65).

Para esta investigación se consideró la técnica de muestreo no probabilística, debido a que se abordó al 100% de los jefes, coordinadores, gerentes y analistas pertenecientes a los departamentos de producción, empaque, administración, mercadeo y mantenimiento. Debido a necesidades administrativas, operativas y contextuales de la empresa, así como sugerencias propuestas por los mandos gerenciales de Grupo Agrolíbano, se decidió tomar las áreas antes mencionadas, garantizando así la factibilidad del estudio. Se realizó un censo con los 106 colaboradores (todos con estatus de permanentes y como mínimo un año de antigüedad laboral hasta la fecha de la evaluación) que integran los siguientes departamentos de acuerdo a la distribución muestral presentada en la tabla dos.

Tabla 2

Distribución de Colaboradores Evaluados

Puesto	Cantidad	Porcentaje de participación
Analista	18	17%
Coordinador	61	58%
Gerente	3	3%
Jefe	24	23%
Total	106	100%

Fuente: Elaboración Propia en base al estudio

3.5.1 Muestra

Las unidades de análisis que participaron en la investigación fueron los colaboradores que se desempeñan en los departamentos de producción, empaque, administración, mercadeo y control de calidad de Grupo Agrolíbano, todos con estatus de empleados permanentes.

Tabla 3*Distribución de Respuestas CBB*

Área	Nivel Jerárquico	Cantidad
Administración	Analistas	14
Producción	Analistas	4
Producción	Coordinador	26
Mantenimiento	Coordinador	15
Mercadeo	Coordinador	10
Empaque	Coordinador	10
Producción	Gerente	1
Empaque	Gerente	1
Administración	Gerente	1
Producción	Jefes	15
Administración	Jefes	4
Producción	Jefes	5
		<i>N=106</i>

Fuente: Elaboración Propia en base al estudio

3.5.2 Unidades de análisis

La unidad de análisis de la investigación se fundamentó de acuerdo a los datos que brindó la población a evaluada, con el fin de identificar la presencia del síndrome de Burnout y los factores asociados presentes en los colaboradores de Grupo Agrolíbano.

3.6 Fuentes de información

En los siguientes apartados se detallan los medios utilizados para la recolección de la información.

3.6.1 Fuentes primarias

Para la obtención de la información se evaluó a los colaboradores de los departamentos de producción, empaque, administración, mercadeo y control de calidad de Grupo Agrolíbano. Posteriormente esta información se analizó utilizando la herramienta estadística del programa

SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versión 25, obteniendo datos confiables y pertinentes de los participantes en relación al problema que se ha establecido abordar en la investigación.

3.6.2 Fuentes secundarias

Para el desarrollo de la investigación se tomó como fuentes secundarias la obtención información extraída de; artículos de revista, estudios regionales, tesis de posgrado, libros, sitios web con prestigio académico como Redalyc, ScienceDirect, SCOPUS, Scielo entre otras, tomando como elementos claves el síndrome de Burnout en empresas y organizaciones, síndrome de desgaste profesional, síndrome del quemado y síndrome de fatiga laboral.

3.7 Técnicas de recolección de la información

Obedeciendo al enfoque cuantitativo que se determinó para la presente investigación se optó por una herramienta estructurada que permitiera medir las variables previamente establecidas, empleando una serie de reglas y procedimientos para la recolección y establecimiento de la relación entre los sujetos de estudio y las variables (Sampieri R. F., 2014).

3.7.1 Técnicas

La técnica con la que se llevó a cabo la recolección de la información de las unidades de análisis fue el cuestionario, de acuerdo con Pañuelas, en investigaciones sociales las técnicas comúnmente utilizadas son la encuesta, la observación, la entrevista y el cuestionario (Pañuelas, 2008).

3.7.2 Instrumento

Para llevar a cabo el desarrollo de la investigación fue necesario la aplicación de un cuestionario que permitió la obtención objetiva de los datos en relación con las preguntas y objetivos propuestos. Por tal motivo, se utilizó como instrumento la aplicación del Cuestionario Breve de Burnout (CBB) de los autores Moreno-Jiménez, B., Bustos, R., Matallana, A. & Miralles, T. (1997). El CBB es una herramienta que permite evaluar factores laborales como características de la tarea y la organización. El CBB presenta las siguientes variables; Síndrome de Burnout que a su vez evalúa las dimensiones de Despersonalización, Cansancio Emocional y Realización Personal. La variable de factores asociados que a su vez evalúa Organización, Características de la Tarea y Tedio. Por último, de igual manera el instrumento mide la variable de las Consecuencias del Síndrome de Burnout (la distribución específica de los ítems se observa en la tabla 6). El CBB contiene 21 ítem agrupados bajo la opción de respuestas tipo Likert que van desde la opción 1 = En ninguna ocasión, 2 = Raramente, 3 = Algunas veces, 4 = Frecuentemente, 5 = En la mayoría de las ocasiones, los cuales se les atribuye el siguiente criterio de valoración.

3.8 Criterios de selección del instrumento

Para la selección del instrumento denominado Cuestionario Breve de Burnout (CBB), se consideró pertinente dicha herramienta debido a que diversos estudios confirman su validez y confiabilidad para medir el fenómeno del síndrome de Burnout, de acuerdo con Moreno (2013), el CBB ha sido utilizado por al menos 1,317 profesionales procedentes de distintos países (México, Brasil, Argentina, Portugal, etc.), realizando adaptaciones de la herramienta a los idiomas inglés, alemán y portugués. De igual manera Moreno (2013), en su estudio denominado

“La evaluación procesual de Burnout o Desgaste Profesional: El Cuestionario Breve de Burnout” presenta un índice que confiabilidad de $\alpha = .7413$ considerado como aceptable o adecuado.

Por su parte el CBB permite la identificación de la presencia o no del síndrome en los colaboradores, así también permite identificar cuáles son los factores que desencadenan el síndrome y determina los niveles de afectación en los que se encuentran los evaluados, los cuales se califican de acuerdo a los siguientes niveles; bajo, modera y/o alto dependiendo de los puntajes obtenidos por la población evaluada, así mismo proporciona información específica sobre las consecuencias que genera el síndrome y su nivel de afectación. (Moreno, 2013)

3.9 Validez y confiabilidad del instrumento

La validación y adecuación de la herramienta de investigación se ejecutó siguiendo las normas y requisitos, siguiendo los procedimientos y parámetros de cimentación de instrumentos de medición cumpliendo los principios psicométricos de confiabilidad, validez y consistencia interna señalados por las normativas académicas. De acuerdo con Hernández Sampieri (2018), los instrumentos de medición psicométrica deben estar debidamente validados y ser confiables, durante su diseño y adecuación no se puede obviar o pasar por desapercibido dichos aspectos (Sampieri, 2018).

Como primer paso se desarrolló una revisión exhaustiva sobre el instrumento con estudios reputados en plataformas científicas y académicas, acreditando su validez, confiabilidad y aplicabilidad a la población de estudio, adecuando el instrumento para su aplicabilidad física y online a los colaboradores de Grupo Agrolíbano.

En segundo lugar, el instrumento pasó a una validación por parte de tres expertos en la materia de investigación. Estos expertos analizaron, revisaron y certificaron las instrucciones, la cantidad y tipos de pregunta y los riesgos, si existieren, para el encuestado. Posteriormente a la

validación de expertos quedó una lista de 21 ítems, no hubo adecuaciones importantes a los ítems únicamente por sugerencia de forma para una mejor presentación visual y estética.

Como tercer paso, el instrumento fue sometido a una prueba de campo, para medir su confiabilidad y validez, la cual consistió en enviar el instrumento a un grupo de colaboradores que tuvieran características similares a la población de estudio, dichos colaboradores fueron 17 empleados de Azucarera La Grecia, empresa con particularidades similares a Grupo Agrolíbano. Finalmente, el instrumento fue sometido a una validación estadística, la cual dio como resultado un Alpha de Cronbach de 0.72, como se muestra en la tabla 4

De acuerdo con Martínez el coeficiente de Alfa de Cronbach es un valor o índice que oscila entre 0 y 1, entre más cerca es el valor a 1 más consistentes serán los ítems entre sí o viceversa (Martínez, 2014). El proceso estadístico se llevó a cabo con el programa estadístico SPSS versión 25. Cada ítem contenía cinco categorías de respuesta, valuadas mediante una escala de Likert que va desde 1 = En ninguna ocasión, 2 = Raramente, 3 = Algunas veces, 4 = Frecuentemente y 5 = Siempre (Ver Anexo 1).

Tabla 4

Criterios de grado de Confiabilidad

Coeficiente	Criterio
Coeficiente alfa $> 0,95$	Excelente
Coeficiente alfa $> 0,8$	Bueno
Coeficiente alfa $> 0,7$	Aceptable
Coeficiente alfa $> 0,6$	Cuestionable
Coeficiente alfa $> 0,5$	Pobre
Coeficiente alfa $< 0,5$	Inaceptable

Fuente. Criterio general George y Mallery 2003

3.10 Procedimientos aplicados

El CBB se aplicó de manera presencial y en línea a los 106 colaboradores de los departamentos de producción, empaque, administración, mercadeo y mantenimiento de Grupo Agrolíbano, posteriormente será socializado con los colaboradores evaluados, asimismo se presentará al gerente de talento y demás autoridades gerenciales, con la intención de darles a conocer detalladamente la situación de estrés, agotamiento, baja motivación y oportunidades de mejora en relación al trabajo.

Durante la aplicación del instrumento, se expuso a los participantes el objetivo de la evaluación e igual se les conceptualizó sobre el síndrome de Burnout ya que algunos desconocían el término, de igual forma se les dejó ver que la participación era de forma voluntaria y bajo completa confidencialidad de las respuestas.

3.11 Análisis de datos

Los datos obtenidos del cuestionario breve de Burnout (CBB), que se aplicará a los colaboradores del departamento de contabilidad de Grupo Agrolíbano, seguidamente se procederá a realizar el análisis de la información de manera estadística, haciendo uso de la herramienta SPSS, representando los resultados por medio de gráficos y porcentajes.

3.12 Variables

Las variables que se analizan en esta investigación se conceptualizan de la siguiente manera, como primera variable el síndrome de *Burnout* se define como el nivel de fatiga o frustración del colaborador, ocasionado por la falta de recompensas deseadas por un determinado esfuerzo realizado, como segunda variable se presentan los factores asociados al síndrome de *Burnout* el cual se define como el riesgo provocados por desencadenantes,

características o circunstancias, en la cual la persona aumenta la probabilidad de padecer o desarrollar una condición, y como tercera variable se presenta consecuencias del síndrome de *Burnout*, en las cuales se dan a conocer las afectaciones físicas psicológicas y sociales que sufren las personas al padecer el síndrome de Burnout. (Moreno, 2013)

3.13 Matriz de operacionalización de variables

Tabla 5

Matriz de operacionalización de las variables

Objetivo General	Objetivos Específicos	Hipótesis	Modalidad de la investigación	Tipo de investigación según los objetivos	Variables	Naturaleza de las variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Unidad de Observación	Dimensiones	Indicador	Ítems o preguntas Cuestionario Breve de Burnout (CBB)
Evaluar el síndrome de Burnout y los factores asociados en los colaboradores de Grupo Agrolíban o en el año 2021	Determinar el nivel de prevalencia del síndrome de Burnout en los colaboradores del Permanentes de Grupo Agrolíban o	Es este estudio de tipo descriptivo no se plantea n hipótesis	No experimental transversal	Descriptiva no correlacional	Síndrome de Burnout	Cuantitativas	Estrés Laboral, baja motivación, bajo desempeño.	Se utilizará el cuestionario breve de Burnout para la identificación de la presencia del síndrome y sus factores asociados	Colaboradores de los departamentos de producción, empaque, administración, mercadeo y control de calidad de Grupo Agrolíban o	Despersonalización	Bajo 3-7 Modera do 8-11 Alto 12-15	3,11,18
					Factores asociados al síndrome de Burnout	Cuantitativas	Es el riesgo que se conoce como desencadenantes, características o circunstancias, en la			Cansancio emocional	Bajo 3-7 Modera do 8-11 Alto 12-15	2, 7, 15
										Realización personal	Bajo 3-7 Modera do 8-11 Alto 12-15	5,12,19
										Organización	Bajo 3-7 Modera do 8-11 Alto 12-15	4,8,9
										Características de la tarea	Bajo 3-7 Modera do 8-11 Alto 12-15	1,10,16

Determinar los factores que están asociados al síndrome de Burnout en los colaboradores grupo Agrolíban o en el año 2021					cual la persona aumenta la probabilidad de padecer o desarrollar el síndrome.			Tedio	Bajo 3-7 Moderado 8-11 Alto 12-15	6,14,20
	Consecuencias del síndrome de Burnout	Cuantitativas	Proporción de individuos o población existente, que presenta el evento, fenómeno o enfermedad, en un determinado momento, periodo de tiempo			Enfermedades físicas Enfermedades psicológicas Problemas psicosocial	Bajo 3-7 Moderado 8-11 Alto 12-15	13,17,21		

CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

A continuación, se detallan los resultados y análisis correspondientes del cuestionario breve de Burnout (CBB) de Maslach y Jackson, aplicado a los colaboradores de los departamentos de producción, empaque, administración, mercadeo y control de calidad de Grupo Agrolíbano durante el segundo trimestre del año 2021.

Como se observa en la tabla 5, hubo participación del 100% de los colaboradores de las áreas administrativas como ser; producción, mantenimiento, mercadeo, empaque y administración, se recuerda que la aplicación se dio vía presencial y online, respetando el principio de confidencialidad y participación abierta de los colaboradores ocupando el mayor número los coordinadores del área de producción con 25% del total de los encuestados, también se pudo obtener resultados de las gerencias de producción, empaque y administración.

Tabla 6

Distribución de Respuestas CBB por área administrativa (N=106).

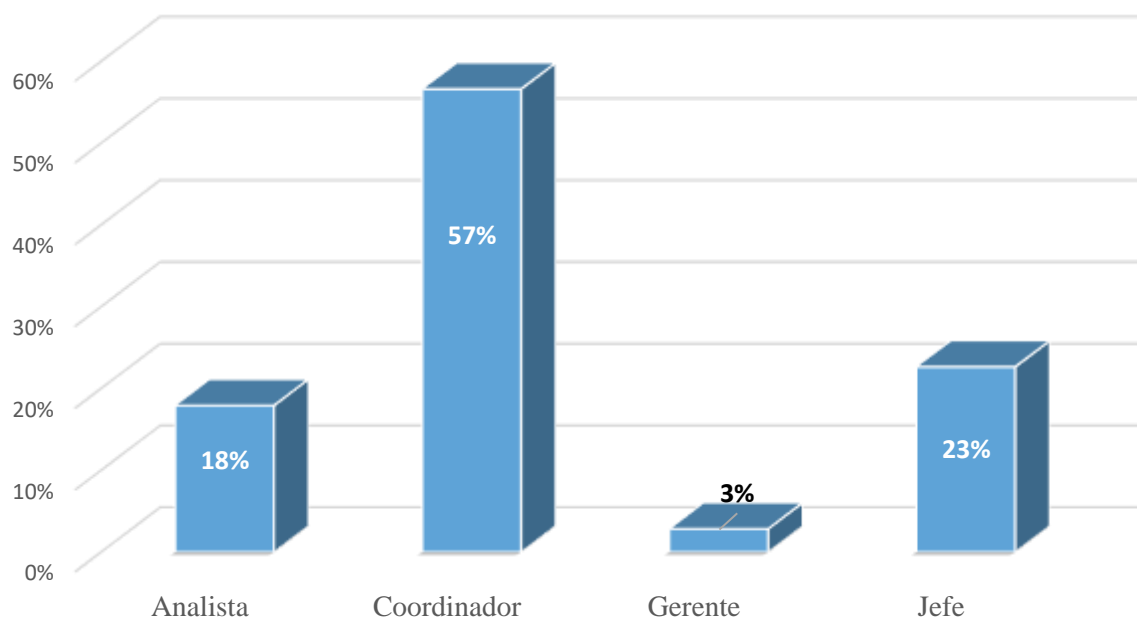
Nivel Jerarquía	Área	Cantidad	Porcentaje
Analistas	Administración	14	13%
Analistas	Producción	4	4%
Coordinador	Producción	26	25%
Coordinador	Mantenimiento	15	14%
Coordinador	Mercadeo	10	9%
Coordinador	Empaque	10	9%
Gerente	Producción	1	1%
Gerente	Empaque	1	1%
Gerente	Administración	1	1%
Jefes	Producción	15	14%
Jefes	Administración	4	4%
Jefes	Producción	5	5%
		106	100%

Fuente: Elaboración Propia en base al estudio

La distribución porcentual según las cuatro áreas estudiadas quedo de la siguiente manera; hubo mayor porcentaje de participación por parte de los coordinadores de áreas, dato que presenta relevancia tomando en cuenta que se han recibido notificaciones de agotamiento laboral en los departamentos de empaque, producción, mantenimiento y mercadeo, dicha participación fue de 57%, en menor medida el porcentaje de participaron de las jefaturas fue de 23%, un 18% analistas de área y un 3% para gerencia y mandos superiores.

Figura 2

Distribución porcentual según el puesto de trabajo (N=106).



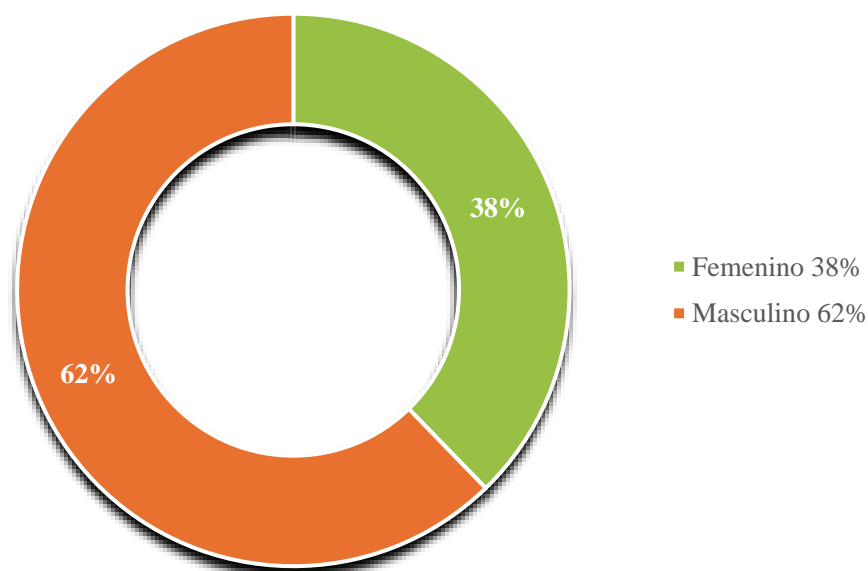
Fuente: Elaboración Propia en base al estudio

Según lo observado en la distribución por genero del presente estudio de tesis fue de un 38% mujeres y un 62% hombres, lo que es consecuente a la normalidad en este tipo de industrias donde predomina mayormente el género masculino, sin embargo, puede ser materia a tomar en cuenta y habilitar mayor número de espacios para la participación de las mujeres tanto en

mandos intermedios como mandos gerenciales. Por otra parte, la distribución de rangos por edades esta mayormente asignada a los colaboradores entre 29 y 39 años, la cual corresponde el 60% del total de la población estudiada.

Figura 3

Distribución porcentual según el sexo de los participantes (N=106).



Fuente: Elaboración Propia en base al estudio

Como se observa en la tabla 6 la mayor concentración de coordinadores y jefaturas se encuentra en colaboradores mayores de 30 años, lo que es acorde a los estándares de experiencia y dedicación que sugiere la empresa, en menor medida se presenta el porcentaje de colaboradores cuyas edades están arriba de los 50 años.

Tabla 7

Distribución de rangos por edad (N=106).

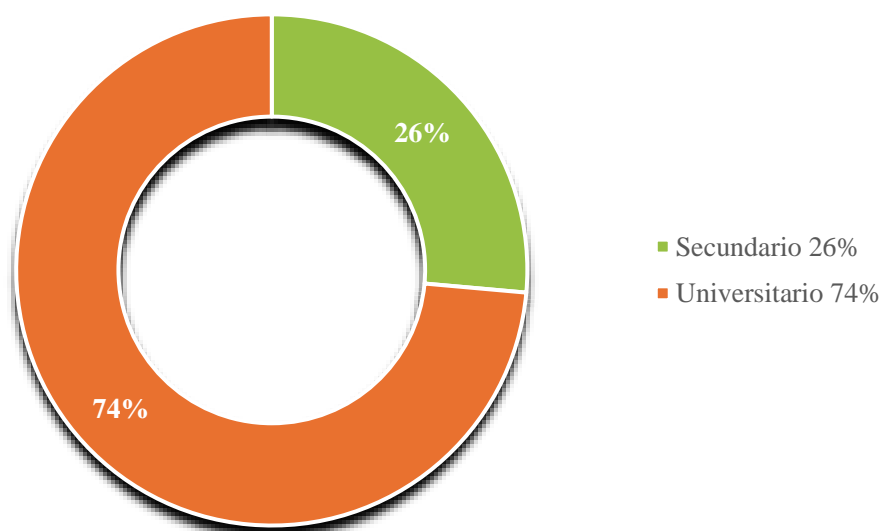
Rangos de edad	frecuencia/porcentaje
18 años -28 años	22 (21%)
29 años - 39 años	60 (57%)
40 años - 50 años	14 (13%)
51 años - 61 años	10 (9%)

Fuente: Elaboración Propia en base al estudio

Como se observa en la figura 3, el grado académico de los participantes mayormente es nivel superior o universitario con 74% de representatividad del total de los participantes, condición que va acorde a las exigencias de los puestos debido a que el rubro requiere de conocimientos técnicos, procesos y procedimientos específicos del área de la agricultura.

Figura 4

Distribución porcentual según el nivel académico de los participantes (N=106).

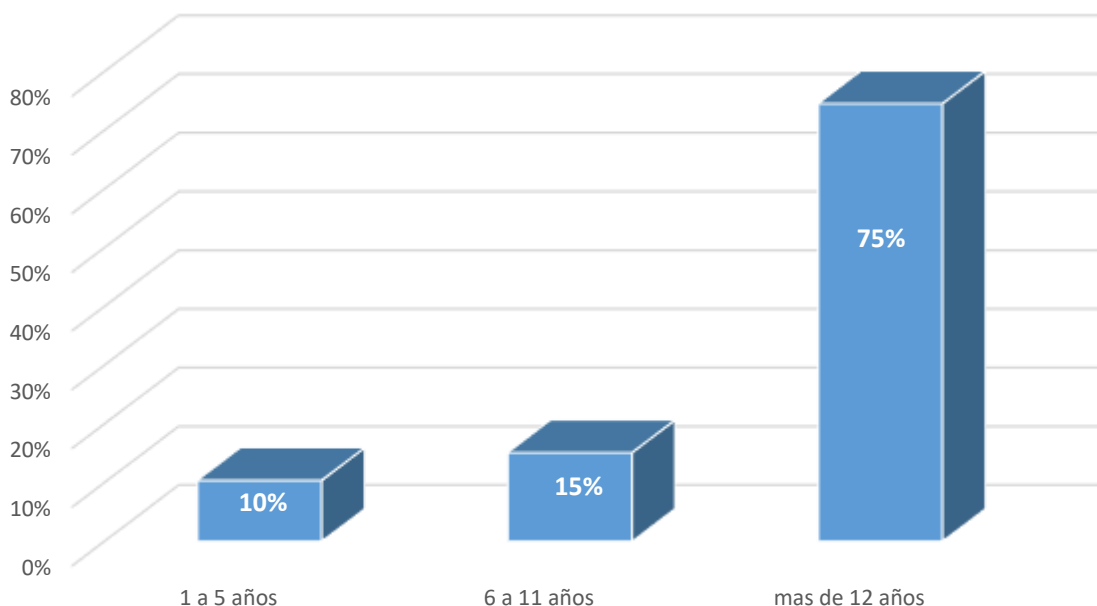


Fuente. Elaboración propia

Tal como lo deja entrever la figura cuatro, la distribución de los rangos de años de antigüedad laboral está mayormente orientada a colaboradores que tienen más de 12 años de laborar para la empresa, el 75% de los empleados caen en este rango y tal como lo menciona Río (2007) el tiempo de antigüedad laboral es una variable que puede ser un agravante del Burnout, teniendo notable incidencia en dicho fenómeno laboral (Río, 2007).

Figura 5

Distribución por tiempo de antigüedad (N=106).



Fuente. Elaboración propia

Un análisis asociativo entre las variables; nivel académico, puesto de trabajo y sexo refleja que la mayor concentración de colaboradores tiene nivel universitario y son coordinadores de áreas, no hay analistas masculinos, el mayor número de concentración de mujeres se encuentran desempeñando funciones de coordinación, sin embargo, no hay gerentes o jefes de sexo femenino, aproximadamente 7 de cada 10 colaboradores poseen estudios de grado superior.

Tabla 8*Cruce de Variables Nivel Académico, Puesto de Trabajo y Sexo*

Nivel académico/Puesto de trabajo	Femenino	Masculino	Total general
Secundaria	11 (10%)	17 (16%)	28 (26%)
Analista	5 (5%)	0	5 (5%)
Coordinador	6 (7%)	11 (10%)	17 (17%)
Jefe	0	6 (6%)	6 (6%)
Universitario	29 (27%)	49 (47%)	78 (74%)
Analista	12 (11%)	2 (2%)	14 (13%)
Coordinador	16 (15%)	27 (25%)	43 (41%)
Gerente	0	3 (3%)	3 (3%)
Jefe	1 (1%)	17 (16%)	18 (17%)
Total general	40 (38%)	66 (62%)	106 (100%)

Fuente. Elaboración propia en base al CBB

Como se observa en la tabla 8 la mayoría de los colaboradores no realizan funciones desde casa, valor que corresponde al 82%, de los cuales el 63% labora regularmente 8 horas diarias, un 18% entre 9 y 12 horas y un 1% más de 12 horas al día, como se observa en distribución de las respuestas en su mayoría los colaboradores no experimentan saturación de horas de trabajo al día, por otra parte los colaboradores que desarrollan eventualmente funciones desde la casa representan el 17% de los cuales el 12% lo hacen con un horario entre 9-12 horas. Únicamente los empleados que desarrollan funciones desde la casa suman en 2% de la población estudiada.

La revisión literaria de diversos autores nos demuestra que la cantidad de tiempo que los trabajadores dedican a sus actividades laborales puede influir directamente en fenómenos como el desmejoramiento de la salud, cansancio general y sensación de estrés y agotamiento laboral, condición que según el CBB se presenta en menor medida entre colaboradores administrativos de Grupo Agrolíbano.

Tabla 9*Cruce de Variables entre Horario Normal y Funciones desde Casa*

Funciones desde casa /Horario normal	Frecuencia de Respuesta y Porcentajes
Eventualmente	17 (16%)
8 horas	3 (3%)
9-12 horas	13 (12%)
más de 12 horas	1 (1%)
No	87 (82%)
8 horas	67 (63%)
9-12 horas	19 (18%)
más de 12 horas	1 (1%)
Si	2 (2%)
9-12 horas	2 (2%)
Total general	106 (100%)

Fuente. Elaboración propia en base al CBB

La tabla nueve presenta los valores porcentuales y frecuencias de respuesta de los 21 ítems que miden las variables de CBB, integrados en tres bloques teóricamente diferenciados; Síndrome de Burnout, Factores asociados al síndrome de Burnout y Consecuencias del síndrome de Burnout aplicado en escala tipo Likert a los colaboradores de las áreas de administrativas, jefaturas y coordinación de Grupo Agrolíbano. La mayor orientación positiva la obtuvieron los ítems que componen el indicador de Organización, los cuales son los ítems 4, 8 y 9, obtenido el 72%, 79% y 97% respectivamente, por otra parte, en su gran mayoría los ítems con estimación positiva tuvieron respuestas orientadas a frecuentemente y siempre y los ítems con orientación negativa presentaron mayormente respuestas orientadas a las categorías ninguna ocasión y raramente.

Tabla 10*Frecuencias y porcentajes totales por ítem*

Número de Ítem	Frecuencias y porcentajes según categoría de respuesta					Suma total
	En ninguna ocasión	Raramente	Algunas veces	Frecuentemente	Siempre	
Ítem 1 (-)	57 (54%)	22 (21%)	23 (22%)	4 (4%)	0 (0%)	106 (100%)
Ítem 2	0 (0%)	3 (3%)	1 (1%)	22 (21%)	80 (75%)	106 (100%)
Ítem 3 (-)	67 (63%)	15 (14%)	6 (6%)	11 (10%)	7 (7%)	106 (100%)
Ítem 4	2 (2%)	16 (15%)	12 (11%)	44 (42%)	32 (30%)	106 (100%)
Ítem 5 (-)	14 (13%)	19 (18%)	18 (17%)	37 (35%)	18 (17%)	106 (100%)
Ítem 6 (-)	68 (64%)	20 (19%)	16 (15%)	1 (1%)	1 (1%)	106 (100%)
Ítem 7 (-)	58 (55%)	30 (28%)	12 (11%)	6 (6%)	0 (0%)	106 (100%)
Ítem 8	2 (2%)	19 (18%)	2 (2%)	60 (57%)	23 (22%)	106 (100%)
Ítem 9	0 (0%)	1 (1%)	2 (2%)	21 (20%)	82 (77%)	106 (100%)
Ítem 10 (-)	75 (71%)	20 (19%)	6 (6%)	0 (0%)	5 (5%)	106 (100%)
Ítem 11	8 (8%)	22 (21%)	26 (25%)	40 (38%)	10 (9%)	106 (100%)
Ítem 12 (-)	66 (62%)	13 (12%)	10 (9%)	17 (16%)	0 (0%)	106 (100%)
Ítem 13 (-)	10 (9%)	12 (11%)	32 (30%)	24 (23%)	28 (26%)	106 (100%)
Ítem 14	25 (24%)	36 (34%)	7 (7%)	16 (15%)	22 (21%)	106 (100%)
Ítem 15 (-)	10 (9%)	39 (37%)	23 (22%)	27 (25%)	7 (7%)	106 (100%)
Ítem 16	4 (4%)	29 (27%)	29 (27%)	42 (40%)	2 (2%)	106 (100%)
Ítem 17 (-)	50 (47%)	24 (23%)	20 (19%)	12 (11%)	0 (0%)	106 (100%)
Ítem 18	18 (17%)	23 (22%)	12 (11%)	43 (41%)	10 (9%)	106 (100%)
Ítem 19	16 (15%)	24 (23%)	8 (8%)	36 (34%)	22 (21%)	106 (100%)
Ítem 20 (-)	53 (50%)	29 (27%)	11 (10%)	4 (4%)	9 (8%)	106 (100%)
Ítem 21 (-)	7 (7%)	51 (48%)	24 (23%)	24 (23%)	0 (0%)	106 (100%)

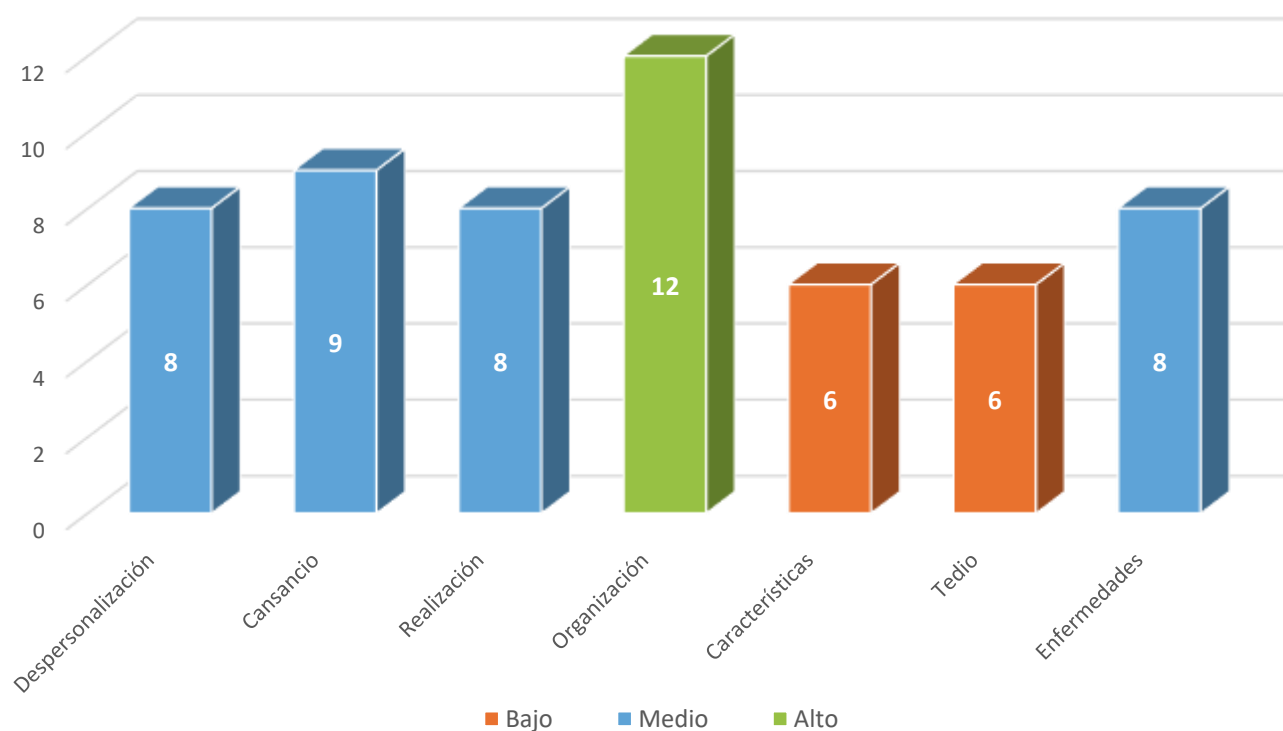
Fuente. Elaboración propia en base al CBB

Un análisis de los resultados por dimensión según el CBB revela que los niveles de Síndrome de Burnout en los colaboradores de las áreas de producción, administración, mantenimiento, mercadeo, empaque se mantienen en niveles medios, a diferencia del indicador de Organización de la dimensión de Factores asociados donde obtuvo un valor promedio de 12 considerado dentro del rango Alto, lo que significa que los colaboradores están de acuerdo o satisfechos con las medidas que toma la empresa en relación a la organización, desempeño de

funciones, administración del trabajo, procesos y procedimientos. Por otro lado, los indicadores de tedio y características de la tarea puntuaron valores bajos, es decir la falta de interés en las labores, funciones repetitivas y aburrimiento no representan un problema organizativo, al contrario, los colaboradores sienten retos constantes, deseo de mejora continua, gusto por el clima e interés constante por el trabajo.

Figura 6

Riesgo de Síndrome de Burnout por Indicadores (N=106).



Fuente. Elaboración propia en base al CBB

La tabla 10 se presenta a modo de observar detalladamente los rangos bajo, medio y alto según los indicadores de síndrome de Burnout del CBB aplicado a los colaboradores administrativos de Grupo Agrolíbano. Para la dimensión de síndrome de Burnout los indicadores

de despersonalización, cansancio emocional y realización de la tarea mantuvieron un grado medio de Burnout con 8, 9 y 8 respectivamente, en cuanto a la dimensión de factores asociados los indicadores sobre características de la tarea y tedio mantuvieron grados bajos, respecto a la organización presenta un grado alto lo que es consecuente a un nivel saludable debido a que los colaboradores ven una estructura organizada y adecuada para el eficiente desarrollo de las funciones. En relación a las posibles consecuencias a la salud se presentó un rango medio, sin embargo, debe ser tomado a consideración debido a que el 49% de los colaboradores manifestaron que el trabajo que realizan de alguna manera repercute en la salud personal (dolores de cabeza, insomnio, etc.), un 30% contestó algunas veces y únicamente un 20% contestaron ninguna ocasión o raramente, fenómeno que se debe tener muy en cuenta debido a que puede afectar directamente el rendimiento óptimo de los colaboradores.

Tabla 11

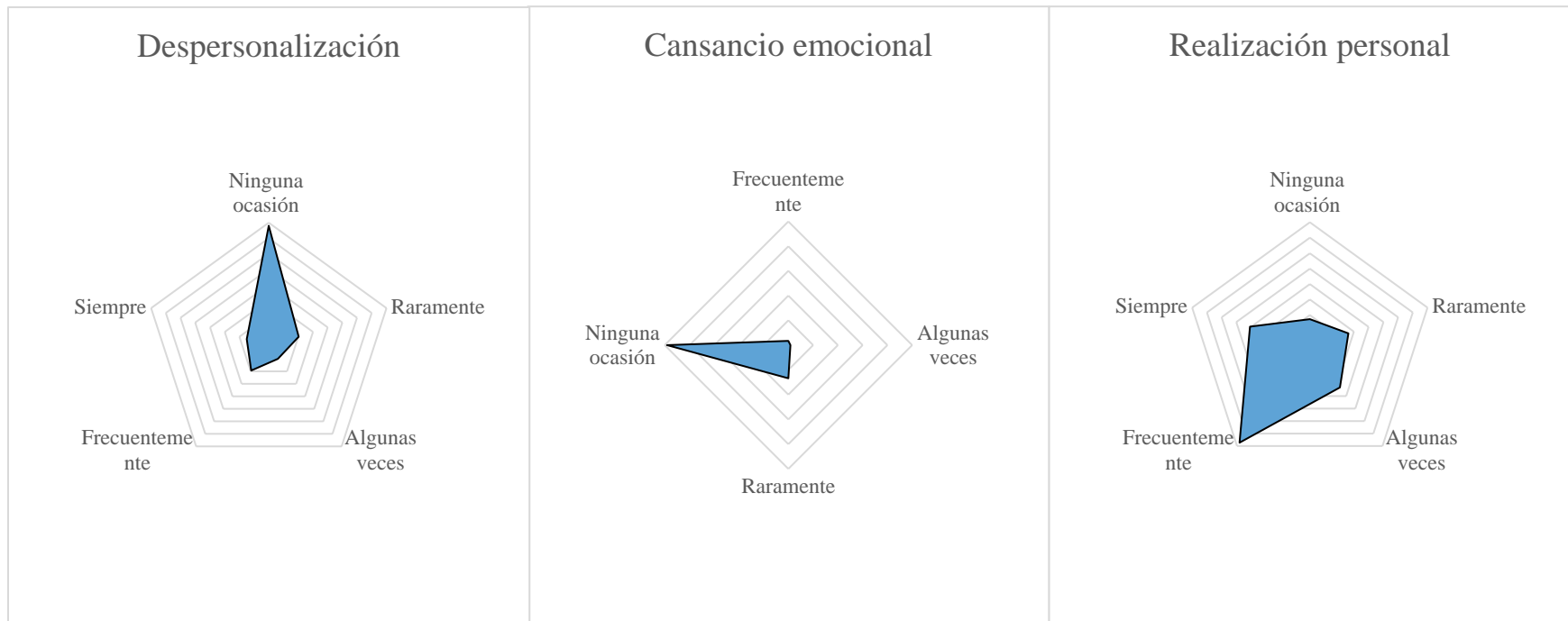
Grados por Dimensiones e Indicadores del CBB

Dimensiones	Indicadores	Bajo	Medio	Alto
Síndrome de Burnout	Despersonalización		8	
	Cansancio emocional		9	
	Realización personal		8	
Factores Asociados	Organización			12
	Características de la tarea	6		
	Tedio	6		
Consecuencias físicas	Enfermedades		8	

Fuente. Elaboración propia en base al CBB

Figura 7

Promedio de frecuencias de respuesta sobre la dimensión de Síndrome de Burnout (N=106).



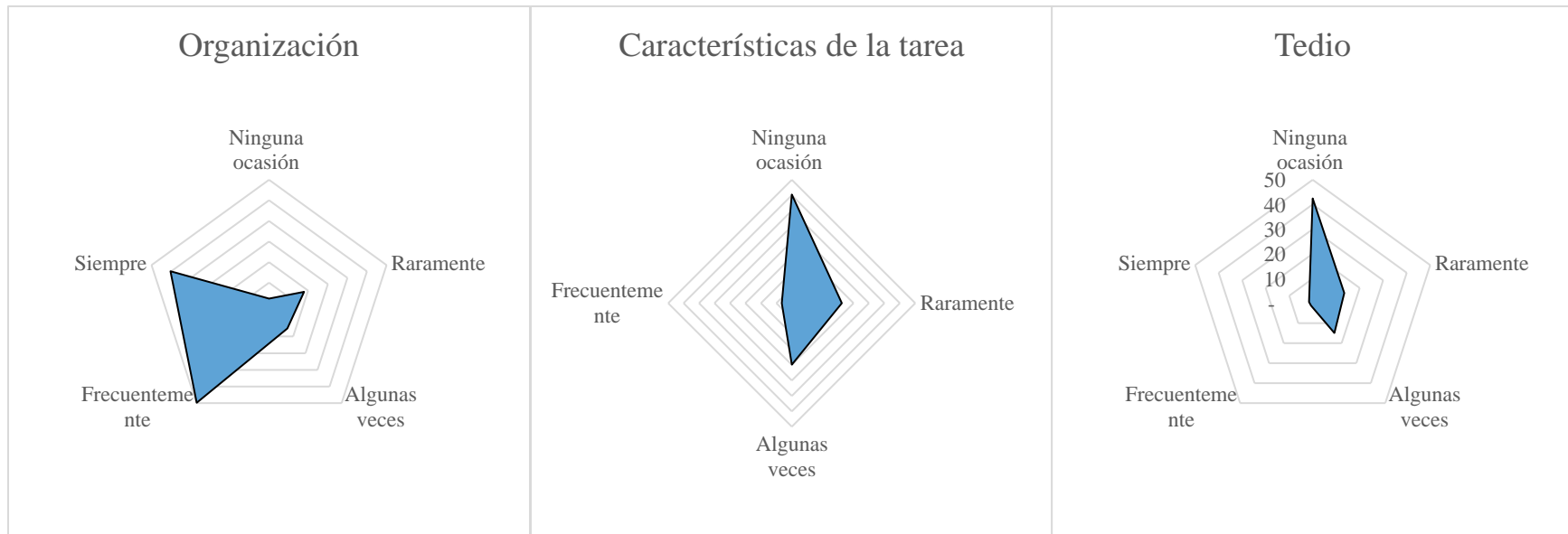
Fuente. Elaboración propia en base al CBB.

El gráfico 6 refleja en sus tres indicadores una media superior a 8 siendo en este caso un resultado de afectación de riesgo medio, el componente de despersonalización puntuando en su gran mayoría respuestas orientadas hacia ninguna ocasión lo que significa que existen pocas o ninguna ocasión donde los compañeros presentan conductas irritantes, su esfuerzo es reconocido y se procura despersonalizar las relaciones entre compañeros. De igual manera el indicador de cansancio emocional presente en su mayoría

respuestas orientadas hacia ninguna ocasión, lo que significa que en ninguna o pocas ocasiones los colaboradores se sienten de mal humor y quemados en el trabajo, al contrario, se sienten identificados con el trabajo. Para el indicador de realización de personal en su mayoría las respuestas tuvieron una orientación de siempre, frecuentemente y algunas veces, destacando la valoración de que en periódicas ocasiones el trabajo ofrece a los colaboradores escasos retos personales, lo que es consecuente a la frecuencia alta de respuestas orientadas al deseo de desarrollo personal de los colaboradores.

Figura 8

Promedio de frecuencias de respuesta sobre la dimensión de Factores Asociados (N=106).



Fuente. Elaboración propia en base al CBB.

La figura 7 nos presenta las orientaciones de respuesta de la dimensión correspondiente a factores asociados la cual incluye el indicadores de organización, características de la tarea y tedio; en cuanto al indicador de organización la orientación de las categorías de respuesta estuvo orientada hacia siempre y frecuentemente lo que significa que los colaboradores sienten apoyo de los supervisores inmediatos en las decisiones, de igual manera existe un alto apoyo entre compañeros a la vez que perciben las relaciones laborales como gratificantes.

El indicador de características de la tarea se orienta hacia las categorías de ninguna ocasión, raramente y algunas veces, lo que sugiere que existe interés y motivación hacia el trabajo, los colaboradores en su mayoría conocen el alcance y resultados del trabajo que desempeñan, también sienten agrado por el clima y ambiente de trabajo. Por último el indicador de tedio refiere en su mayoría respuestas orientadas a la categoría de ninguna ocasión, lo que significa puntajes bajos en carencia de interés en las actividades, trabajo monótono y repetitivo, así como sensación de aburrimiento en el trabajo, puntajes bajos en estas últimas categorías reflejan constante motivación e interés por el trabajo.

Por otra parte, la figura número 8 hace alusión a las repercusiones que el síndrome de Burnout puede generar en la salud física y mental de los colaboradores, donde el 49% de los empleados contestaron que frecuentemente o siempre el trabajo repercute en la salud específicamente por ejemplo, en dolores de cabeza e insomnio, sin embargo, para los colaboradores el estrés del trabajo no esta repercutiendo en las actividades familiares y sociales, donde un 70% contestaron raramente o ninguna ocasión, un 19% algunas veces, frecuentemente un 11% y no hubo ninguna respuesta en la categoría siempre.

Figura 9

Promedio de frecuencias de respuesta sobre la dimensión de Consecuencias físicas (N=106).



Fuente. Elaboración propia en base al CBB.

En cuanto al rendimiento laboral desmejorado por el síndrome Burnout podría concluirse que puntuó rangos intermedios, por ejemplo, la mayoría de las respuestas presentaron una orientación de raramente con un 48%, ninguna ocasión únicamente alcanzo un 7%, algunas veces y frecuentemente 23% ambas categorías y siempre no obtuvo respuestas, lo que sugiere que un porcentaje considerable de colaboradores de Grupo Agrolíbano manifiestan tener problemas de rendimiento laboral debido al Síndrome de Burnout.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES

Se determinó que existe grado medio de síndrome de Burnout en los colaboradores de las áreas gerenciales de administración, producción, mantenimiento, mercadeo y empaque de Grupo Agrolíbano encontrándose principalmente afectas las áreas relacionadas al cansancio emocional, despersonalización, realización personal y enfermedades asociadas al síndrome de agotamiento laboral, cabe mencionar que son condicionantes que no presentan un nivel alto de afectación pero podrían agravarse dependiendo de la carga y exigencia de trabajo de acuerdo a la época del año de acuerdo a los picos de trabajo que maneja la corporación dedicada a la agricultura, acuicultura producción de ornamentales y silvicultura.

Según el CBB de Maslach un puntaje alto en el indicador de organización significa que los colaboradores sienten sostén de los supervisores inmediatos en las tomas de decisiones, de igual manera existe un alto apoyo entre compañeros a la vez que perciben las relaciones laborales como gratificantes, condicionantes propicias para mantener excelentes niveles de clima y cultura organizacional en la empresa, obteniendo este componente los valores positivos más altos de todos los indicadores medidos por el instrumento. El indicador de características de la tarea se orienta hacia las categorías de ninguna ocasión, raramente y algunas veces, lo que sugiere que existe interés y motivación hacia el trabajo, los colaboradores en su mayoría conocen el alcance y resultados del trabajo que desempeñan, también sienten agrado por el clima y ambiente de trabajo. En tercera instancia el indicador de tedio refirió en su mayoría respuestas orientadas a la categoría de ninguna ocasión, lo que significa puntajes bajos en carencia de interés en las actividades, trabajo monótono y repetitivo, así como sensación de aburrimiento en

el trabajo, valores bajos en estas últimas categorías reflejan constante motivación e interés por el trabajo.

Algunas repercusiones físicas ocasionados por las labores resultaron con puntuaciones considerablemente altas por ejemplo dolores de cabeza e insomnio, donde al menos el 50% de los colaboradores participantes respondió de forma afirmativa ante la interrogante, condición que puede influir negativamente en el desempeño de los colaboradores.

CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES

Se recomienda un mayor énfasis en actividades recreativas y saludables para los colaboradores haciendo énfasis en pro de la salud y bienestar físico mental, un fuerte compromiso a todos niveles gerenciales, intermedios y rutinarios, promoviendo hábitos saludables que directamente ayuden a disminuir niveles de estrés y agotamiento laboral, implementando posibles rutinas de actividades de al menos 30 minutos de actividades físicas tanto en épocas altas de trabajo como en temporadas bajas, así como establecer tiempos adecuados y sana alimentación, reduciendo el consumo de cafeína, azúcares, nicotina y otras sustancias que exacerben niveles de estrés y ansiedad, así como regular periódicamente tiempos para descansar y estiramientos básicos.

Es necesario que tanto la gerencia como el departamento de RRHH de Grupo Agrolíbano puedan encontrar y gestionar puntos de equilibrio y descanso entre actividades muy demandantes y actividades menos demandantes, es decir encontrar métodos que mantengan en óptimo desempeño a los colaboradores sin descuidar los estándares de calidad que la corporación tiene en todos sus productos y servicios.

Desarrollar periódicamente ejercicios y diagnósticos de evaluación de estrés y agotamiento laboral, especialmente en las temporadas altas de exigencias de trabajo, con el fin de identificar picos de estrés puntuales y poder anticiparse con programas o planes anti-burnout para poder mejores niveles de eficiencia entre los colaboradores, puntualmente dicha recomendación se plantea en el panorama de la prevención y salud ocupacional.

Activar o potenciar planes sucesión y carrera, así como coaching para los colaboradores participantes, tomando en cuenta que más del 50% de los colaboradores jefes y coordinadores tienen entre 29 y 39 años, edades consideradas equilibradas en cuanto a la juventud y experiencia laboral, al lograr la trazabilidad entre esta variable y niveles medios en las subescalas de despersonalización, cansancio emocional y realización, podría ser un indicador desmotivacional y derivar en fuga de colaboradores valiosos para Grupo Agrolíbano.

Se recomienda que la empresa siga manteniendo y a la vez buscando la mejora continua en temas de organización, cultura y clima organizacional, debido que la mayoría de los colaboradores participantes orientaron sus repuestas consideraciones muy positivas en esta subescala, lo que se traduce en que los colaboradores sienten apoyo de los supervisores inmediatos en las decisiones, de igual manera existe un alto apoyo entre compañeros a la vez que perciben las relaciones laborales como gratificantes.

Referencias

- Aceves, G. (2006). Síndrome de burnout . *Archivos de Neurociencias*, 11, 4, 305-309.
- Albaladejo, R. (2004). Síndrome de Burnout en un hospital de Madrid. *Revista Española de salud pública*.
- Álvarez, R. F. (2011). El síndrome de Burnout síntomas causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito empresarial*, 160.
- Aparicio, D. (9 de Junio de 2016). *PSYCIENCIA*. Obtenido de PSYCIENCIA:
<https://www.psyciencia.com/jerome-s-bruner-uno-los-psicologos-mas-importantes-nuestra-muere-los-100-anos/>
- Arenas, A. C. (2012). *ROBERT GAGNÉ: 50 AÑOS DE INVESTIGACIÓN*. Facultad de Ciencias de la Educación. Obtenido de file:///C:/Users/Saudy/Downloads/1664-Texto%20del%20art%C3%ADculo-5040-1-10-20191024.pdf
- Baquero, J. G. (2016). *Diseño de un programa de prevención de estrés laboral*. Bogotá: Universidad Católica de Colombia.
- Borda, M. N. (2007). Síndrome de Burnout en estudiantes de internado del Hospital Universidad del Norte. *Salud Uninorte*, 23, 1, 43-51.
- Carrasco, A. (2019). Teoría de motivación de Mc Gregor. *Teorías de motivación: McGregor, planteamiento teórico de la teoría de McGregor*. Instituto Politecnico Nacional, CDMX.
- Carrillo, R., Hernández, G., & Estrada, E. d. (2012). Síndrome de burnout en la práctica médica. *Med Int Mex*, 579-584. Recuperado el 14 de 5 de 2020, de
https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/31039088/MI-6_completo.pdf?response-content-

disposition=inline%3B%20filename%3DIndice_onomastico_del_volumen_28_2012.pdf

&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-

Credential=ASIATUSBJ6BAPBZ5DHBZ%2F20200515%2Fus

Central American Journals. (2017). *Acta Pediátrica Hondureña. Síndrome de Burnout en estudiantes del Posgrado de Pediatría*. Obtenido de

<https://www.camjol.info/index.php/PEDIATRICA/article/view/6958>

Centro America Forbes. (Agosto de 2019). El síndrome del estrés laboral prende focos rojos en Latam. *Centro America Forbes*. Obtenido de

<https://forbescentroamerica.com/2019/08/14/el-sindrome-del-estres-laboral-prende-focos-rojos-en-latam/>

Chiavenato, I. (2000). *“Administración de Recursos Humanos”*. . Colombia.: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano* . Colombia: : Mc Graw-Hill.

Chonchol, J. (2008). Impacto de la globalización en las sociedades latinoamericanas. *Estudios avanzados*.

Cruz, D. M. (2016). *Relación entre las diferentes dimensiones del síndrome de Burnout*.

Universidad Pedagógica y tecnológica de Colombia.

Díaz Bambula. (2016). Research on burnout from 2000 to 2010 in Latin America. *Psicología desde el Caribe*. Obtenido de

<https://www.redalyc.org/jatsRepo/213/21345152008/html/index.html#gt1>

Díaz, B., & Gómez, C. (2016). *la investigación sobre el síndrome de burnout en latinoamérica*.

Cali: ISSN 0123-417X.

Editorial Vértice. (2008). *Retribución de personal*. Málaga: Publicaciones Vértice S.L.

Recuperado el 14 de 5 de 2020, de

https://books.google.hn/books?id=WbCSyLeFqykC&pg=PA19&dq=edwin+locke+teoria+de+la+fijacion+de+metas+libro&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj_rc--h7XpAhVVg3IEHcYuAEgQ6AEIJjAA#v=onepage&q&f=false

Escobell, C. S. (2016). Teoría Social del aprendizaje de Albert Bandura. *Teoría Social del aprendizaje de Albert Bandura*. Universidad Antropológica de Guadalajara (UNAG), Guadalajara, Mexico . Obtenido de

https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/51345105/-_Teoria_del_Aprendizaje_Social__de__Albert_Bandura_-Cecilia_Sierra_E_-_Psicologia_de_la_Infancia-Julio_2016_UNAG.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DTeoria_del_Aprendizaje_Soci

Floría, P. M. (2013). Control de estrés laboral. Fundación confemetal.

French, J. R. (1982). The mechanisms of job stress and strain (Vol. 7). *Chichester [Sussex]; New York: J. Wiley*.

Fundación Agrolibano. (2019). *Memoria GRI* . San Lorenzo.

Galán-Cuevas , S., & Guevara-Gasca, M. (2010). El papel del estrés y el aprendizaje de las enfermedades crónicas: Hipertensión arterial y Diabetes. *Revista Latinoamericana de Medicina Conductual*, 1(1), 50. Recuperado el 14 de 05 de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/2830/283021975006.pdf>

Gallegos, W. L. (2016). Revista de Psicología Educativa . *Proposito y Representaciones* . Obtenido de <http://revistas.usil.edu.pe/index.php/pyr/article/view/127>

Garro, A., & Castro, L. (2013). Prevalencia del síndrome de Burnout y factores sociodemográficos y laborales. *Prevalencia del síndrome de Burnout y factores sociodemográficos y laborales*. Hospital Nacional Psiquiátrico, San José.

- Gelabert, M. P. (2010). *Gestión de personas*. Madrid: Graficas Dehon. Obtenido de <https://psicologiaymente.com/psicologia/piramide-de-maslow>
- Gil, P. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, 15, 261-268.
- Gil-Monte. (2005). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. *El Síndrome de quemarse por el trabajo*, 186.
- Gonzales, C. (2009). Psicología y organización. *Revista de la universidad del Azuay*.
- González, L. F. (2015). *Burnout Consecuencias y soluciones*. México D.F: El Manual Moderno.
- González Ramírez et al. (2009). *Cuestionario de burnout*. Bogotá, Colombia: Universitas psychologica.
- Gonzalez, L. F.-S. (2015). *Burnout consecuencias y soluciones*. México: Manual moderno.
- Grecia, A. I. (2018). *Manual de Procesos*.
- Grupo Agrolibano. (2019). www.shrepointagrolibano.com.
- Grupo Agrolibano. (2020). *Agrolibano*. Obtenido de www.agrolibano.com.
- Grupo Agrolíbano. (2020). *grupo agrolibano*. Obtenido de Grupo Agrolíbano: www.agrolibano.com
- Guitar, A. A. (2007). *El síndrome del Burnout en las empresas*. Nerida, Yucatan: Universidad Anáhuac Mexico norte.
- Hernández Sampieri et al. (2014). Metodologías de la investigación. En Hernández Sampieri et al., *Metodologías de la investigación* (pág. 92). Distrito federal, Mexico: Mcgraw-Hill / interamericana editores, s.a. de c.v.
- Hernández Sampieri y Mendoza. (2008). Metodología. En *Metodología de la investigación* (pág. 5). Madrid.

- Hernandez, L. F. (2016). *Segundo congreso interinstitucional de la investigación educativa*. Durango, Mexico: Universidad pedagógica de Durango.
- Karasek, R. (1979). Job demands, job declsion latitude. and mental strain. Implications for job redesign. *Administrative Science* , 24, 285-308.
- Lazo, M. S. (2009). David Ausubel y su aporte a la educación . *Educación* , 20.
- Limoreno, J., & Fernández, J. (2004). Influencia de la inteligencia emocional percibida en el estrés laboral de enfermería. *Ansiedad y Estrés*, 31. Recuperado el 14 de 5 de 2020, de https://www.researchgate.net/profile/Joaquin_Limonero2/publication/235325244_Influencia_de_la_inteligencia_emocional_percibida_en_el_estres_laboral_de_enfermeria_Influence_of_perceived_emotional_intelligence_in_nursing_work_stress/links/566ece1308aea0892c
- Locke, E. A. (1967). Relationship of goal level to perfomance level. *Psychological reports* , 20, 1068.
- Madero-Gómez, S. M. (Diciembre de 2018). *Scielo*. Obtenido de scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-78582018000200095&script=sci_arttext&tlng=en
- Maisto, S. C. (1999). *Teoria de aprendizaje social*. CM.
- Malo, P. (11 de Marzo de 2017). *Evolución y Neurociencia*. Obtenido de <https://evolucionyneurociencias.blogspot.com/2017/03/los-161-motivos-de-la-conducta-humana.html>
- Mamani-Encalada, A. O.-Z.-M.-T. (2007). Factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en emergencia. *Revista Peruana de Obstetricia y enfermería* , 3(1).

- Martinez, J. C. (2018). Aspectos epidemiológicos del síndrome de Burnout. *Revista Española de salud pública*.
- Martínez, M. H. (2014). *Psicometría*. Madrid: Alianza.
- Maslach. (1986). *Manual de inventario de agotamiento de Maslach*. California, Estados Unidos: Palo Alto.
- Maslach, C. (2009). *Comprendiendo el Burnout*. California: Universidad de California Berkeley .
- Maslow, A. (1954). *El hombre autorrealizado: Hacia una psicología del ser*. Barcelona: Kairos.
- Medina, & Serrano. (2017). Burnout: Silent syndrome affecting the work performance of university teachers. *Espacios*, 38(55), 28. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a17v38n55/a17v38n55p28.pdf>
- Medina, D. P. (2016). Síndrome de Burnout en estudiantes del Post grado de Pediatría. *Síndrome de Burnout en estudiantes del Post grado de Pediatría*. UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE HONDURAS VALLE DE SULA, San Pedro Sula, Cortés.
- Medina, P. S. (2016). Síndrome de Burnout en estudiantes del Posgrado de Pediatría. *Acta Pediátrica Hondureña*, Vol. 7, No. 2, 631-640.
- Mendez, T. P. (2000). Reseña evaluación académica. *Perfiles educativos*, 87.
- Mi empresa Saludable . (11 de Enero de 2018). *Qué es la teoría X e Y de McGregor*. Obtenido de Qué es la teoría X e Y de McGregor: <https://www.miempresaessaludable.com/bienestar-emocional/articulo/que-es-la-teoria-x-y-mcgregor>
- Morales, S. (2015). Síndrome de Burnout. *Síndrome de burnout. Medicina Legal de Costa Rica* , 32 (1), 119-124.
- Moreno, J. e. (2013). *La evaluación procesual del síndrome del Burnout*. Madrid, España: Vera y Oblitas.

- OMS. (2004). *Organización Mundial de la Salud* . Obtenido de https://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/
- OMS. (junio de 2018). Obtenido de <https://www.who.int/es>
- ONU, N. (28 de Abril de 2016). *Noticias ONU*. Obtenido de <https://news.un.org/es/story/2016/04/1356021>
- Oré, C. B., & Davila, C. J. (2018). Neurociencia para la gestión de los recursos humanos y comportamiento organizacional. *Paideia XXI*, 129.
- Otxen Tomara, M. C. (2016). *Técnicas de muestreo sobre una población a estudio*. Temuco, Chile: Int. J. Morphol.
- Pañuelas, R. (10 de 2008). *Tesis de investigación* . Obtenido de Tesis de investigación : <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2014/06/tecnicas-e-instrumentos-de.html>
- Parra, J. C. (2011). *La teorías X e Y de McGregor*. Obtenido de https://servicios.educarm.es/templates/portal/images/ficheros/etapasEducativas/secundaria/16/secciones/270/contenidos/5880/teoria_x_e_y_teorias_z.pdf
- Peiro, M. (2005). Psicología de la Organización. *La Habana, Editorial Felix Varela*, 91-122.
- Peiró, S. J. (2001). EL ESTRÉS LABORAL: UNA PERSPECTIVA INDIVIDUAL Y COLECTIVA . *Investigación Administrativa* , Año30 No.88 .
- Pereira, M. L. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Revista Educación*, 33(2), 173. Recuperado el 14 de 05 de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>
- Perez, A. M. (2010). *El síndrome del Burnout evolución conceptual y estado actual de la cuestión* . Madrid: Comunicación Vivat Academica.

- Pines, A., Aronson E, & Kafry D. (1981). Burnout: from tedium to personal growth. *New York: Free Press.*
- Ramos, C. A. (2015). *Los paradigmas de la investigación científica.* Ecuador: Universidad de las Americas.
- Río, J. (2007). Síndrome de burnout y afrontamiento en trabajadores de acogimiento residencial de menores. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4-11.
- Rubio. (2011). *Manual de analisis de los riesgos de psicosociales.* Barcelona: Cep.
- Rubio, R. (2010). Globalización y mercados de trabajo. *Revista electronica de geografia y ciencias sociales*, 60.
- Salanova, M. G. (2005). Demandas laborales y conductas de afrontamiento: el rol modulador de la autoeficacia profesional. . *Psicothema*, 17(3), 390-395.
- Sampieri. (2018). *Metodología de la investigación. Cuarta edición.* México:: McGraw- Hill Interamericana.
- Sampieri, R. F. (2014). *Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias.* RH Sampieri, *Metodología de la Investigación.*
- Siegrist, P. (1999). Chronic psychosocial stress at work and cardiovascular disease:. *The role of effort-reward imbalance. Int J Law Psychiatry.*, 22(56):441-449.
- SlideShare. (9 de mayo de 2012). *SlideShare.* Obtenido de SlideShare:
<https://es.slideshare.net/YerannysGuiandeValenzuela/teora-cognitivista-12867926>
- Solano, D. G. (2015). Aportes de la teoría del aprendizaje social de Albert Bandura. *Aportes de la teoría del aprendizaje social de Albert Bandura .* Universidad Hispanoamericana, San Jose .

Tapia, L. I. (2019). Pregunta, hipótesis y objetivos de una investigación clínica. . *Revista Médica Clínica Las Condes*, , 30(1), 29-35.

Universidad Autonoma de Mexico . (2018). *studocu*. Obtenido de Principales Aportaciones de Abraham Maslow: <https://www.studocu.com/es-mx/document/universidad-autonoma-de-la-ciudad-de-mexico/administracion/apuntes/principales-aportaciones-de-abraham-maslow/3172912/view>

Yerannys, G. (9 de Mayo de 2012). SlideShare. Obtenido de SlideShare:

<https://es.slideshare.net/YerannysGuiandeValenzuela/teora-cognitivista-12867926>

ANEXOS

Anexo 1.



CUESTIONARIO BREVE DE *BURNOUT* (C.B.B.)

Universidad Nacional Autónoma de Honduras

Facultad de Ciencias Sociales

Maestría en Psicología Industrial y Organizacional



Con el presente cuestionario deseamos identificar el síndrome de *Burnout*, sus factores causantes y el nivel de prevalencia, hace referencia a diferentes formas de cansancio emocional, despersonalización, realización personal, características de la tarea, tedio, organización y consecuencias del *Burnout* que caracteriza a las organizaciones o instituciones educativas.

Instrucciones:

Este cuestionario es totalmente anónimo, los datos tendrán tratamiento estadístico que forman parte del Proyecto de Investigación, previo a la obtención del título Master en Psicología Industrial y Organizacional.

En este cuestionario las frases que encontrará son de este tipo:

Consigo muchas cosas valiosas en mi trabajo. (Si responde raramente, será de esta forma)

1. En ninguna ocasión.
2. Raramente.
3. Algunas veces.
4. Frecuentemente.
5. Siempre.

Por favor, conteste primero las siguientes preguntas, referidas a datos generales. Donde aparecen varias opciones de respuestas, circule (©), la que corresponde y complete el espacio vacío:

A) Edad: _____ años

B) Sexo: 1 M 2 F

C) Estudios realizados: 1. Primaria 2. Secundaria 3. Formación técnica 4. Universitaria

D) Profesión (especifique al máximo):

_____ E) Cargo que ocupa actualmente:

4. Mi supervisor me apoya en las decisiones que tomo:

1. En ninguna ocasión.
2. Raramente.
3. Algunas veces.
4. Frecuentemente.
5. Siempre.

5. Mi trabajo profesional me ofrece actualmente escasos retos personales:

1. En ninguna ocasión.
2. Raramente.
3. Algunas veces.
4. Frecuentemente.
5. Siempre.

6. Mi trabajo actual carece de interés:

1. En ninguna ocasión.
2. Raramente.
3. Algunas veces.
4. Frecuentemente.
5. Siempre.

7. Cuando estoy en mi trabajo, me siento de mal humor:

1. En ninguna ocasión.
2. Raramente.
3. Algunas veces.
4. Frecuentemente.
5. Siempre.

8. Los compañeros nos apoyamos en el trabajo:

1. En ninguna ocasión.
2. Raramente.
3. Algunas veces.
4. Frecuentemente.
5. Siempre.

9. Las relaciones personales que establezco en el trabajo son gratificantes para mí:

1. En ninguna ocasión.
2. Raramente.
3. Algunas veces.
4. Frecuentemente.
5. Siempre.

10. Dada la responsabilidad que tengo en mi trabajo, no conozco bien sus resultados y su alcance:
1. En ninguna ocasión.
 2. Raramente.
 3. Algunas veces.
 4. Frecuentemente.
 5. Siempre.
11. Las personas a las que tengo que atender reconocen muy poco los esfuerzos que se hacen por ellas:
1. En ninguna ocasión.
 2. Raramente.
 3. Algunas veces.
 4. Frecuentemente.
 5. Siempre.
12. Mi interés por el desarrollo profesional es actualmente muy escaso:
1. En ninguna ocasión.
 2. Raramente.
 3. Algunas veces.
 4. Frecuentemente.
 5. Siempre.
13. ¿Considera usted que el trabajo que realiza repercute en su salud personal (dolor de cabeza, insomnio, etc.) ?:
1. En ninguna ocasión.
 2. Raramente.
 3. Algunas veces.
 4. Frecuentemente.
 5. Siempre.
14. Mi trabajo es repetitivo:
1. En ninguna ocasión.
 2. Raramente.
 3. Algunas veces.
 4. Frecuentemente.
 5. Siempre.

15. Estoy quemado en mi trabajo:

1. En ninguna ocasión.
2. Raramente.
3. Algunas veces.
4. Frecuentemente.
5. Siempre.

16. Me gusta el ambiente y el clima de mi trabajo:

1. En ninguna ocasión.
2. Raramente.
3. Algunas veces.
4. Frecuentemente.
5. Siempre.

17. El trabajo está afectando a mis relaciones familiares y personales:

1. En ninguna ocasión.
2. Raramente.
3. Algunas veces.
4. Frecuentemente.
5. Siempre.

18. Procuro despersonalizar las relaciones con los usuarios de mi trabajo:

1. En ninguna ocasión.
2. Raramente.
3. Algunas veces.
4. Frecuentemente.
5. Siempre.

19. El trabajo que hago dista de ser el que yo habría querido:

1. En ninguna ocasión.
2. Raramente.
3. Algunas veces.
4. Frecuentemente.
5. Siempre.

20. Mi trabajo me resulta muy aburrido:

1. En ninguna ocasión.
2. Raramente.
3. Algunas veces.
4. Frecuentemente.
5. Siempre.

21. Los problemas de mi trabajo hacen que mi rendimiento sea menor:

1. En ninguna ocasión.
2. Raramente.
3. Algunas veces.
4. Frecuentemente.
5. Siempre.