

**UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO**  
**COLEGIO DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES**

**SINDROME DE DETERIORO PROFESIONAL DE ACUERDO AL  
GÉNERO, CARGO Y ESCOLARIDAD**

**Ilene Lucia Vernaza Hinojosa**

**Héctor Olmedo Boada, M.Ph.E., Director del Proyecto**

**Tesis presentada para obtener el título de Licenciada en Psicología del Colegio de  
Ciencias Sociales y Humanidades**

Quito, 9 /Mayo/2013

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO  
COLEGIO DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES

HOJA DE APROBACION DE TRABAJO DE TITULACION

SINDROME DE DETERIORO PROFESIONAL DE ACUERDO AL GÉNERO,  
CARGO Y ESCOLARIDAD

Hene Lucia Vernaza Hinojosa

Hector Olmedo Boada, M.P.H.E

Director del Proyecto



---

Teresa Borja Alvarez, Ph.D

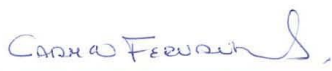
Coordinadora de Psicología



---

Carmen Fernandez Salvador, Ph.D

Decana del Colegio de Ciencias Sociales  
y Humanidades



---

Quito, 9, mayo, 2013

**© Página derechos del autor**

Por medio del presente documento certifico que he leído la Política de Propiedad intelectual de la Universidad San Francisco de Quito y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo de investigación queda sujetos a lo dispuesto en la Política.

Así mismo, autorizo a la Universidad San Francisco de Quito para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de investigación en el reposorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art.144 de la ley Orgánica de Educación.

Firma

-----

Nombre: Ilene Lucia Vernaza Hinojosa

C.I: 1720641487

Fecha: Quito, 09 de mayo del 2013

## **DEDICATORIA**

Este trabajo se lo dedico a mi Madre que ha sido una mujer fuerte la cual ha sacado a sus hijos adelante y siempre ha sido una amiga. A mis hermanos Demetrio y Yasin ya que han sido las personas las cuales me han llenado de amor y valor para salir adelante.

A mi Tio Alvaro por ser un padre para mí y siempre estar pendiente de todos los aspectos de mi vida y por ultimo a Julio Cesar que es el amor de mi vida y la persona que me apoyo en varios aspectos de mi vida personal y universitaria y gracias a él tercer escalón de mi vida está completo .

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a mis padres ya que a pesar todo me han apoyado en el ámbito universitario. A mis profesores de psicología que muchas veces me dieron consejos los cuales me ayudaron a ver las cosas con más claridad. A David Romo coordinador del programa de diversidad étnica ya que definitivamente fue un padre para todos los del programa dentro de la universidad. Alvaro Aleman ya que por el estoy cumpliendo mi sueño de ser una profesional joven y haber estudiado en una de las mejores universidades del país, llenando de conocimientos mi mente y desarrollando mis habilidades como profesional. A los señores de Servifreno que me dieron la gran oportunidad de realizar mi investigación final en su organización.

## Resumen

La presente investigación se enfoca en darle una nueva explicación a un problema que se ha presentado con mayor frecuencia en las últimas décadas en el ámbito laboral; existen diversas definiciones para el síndrome de deterioro profesional, señalan que Freudenberguer conceptualizó el termino como un estado de fatiga o frustración dado por la devoción por un modo de vida o relación que no produce la recompensa deseada. Por otro lado Maslach en 1982 postula que es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal que pueden ocurrir entre personas que realizan un tipo de trabajo con la gente.

En este trabajo se ha expuesto una nueva perspectiva que explique el síndrome de deterioro profesional de acuerdo al género, la escolaridad y el cargo que ocupa cada participante dentro de la organización. A 63 empleados que conforman la empresa Servifreno se procedió a realizar una prueba MBI (Maslach Bournout Inventory) para detectar el síndrome de deterioro profesional, para seleccionar la muestra tomando en cuenta solo a las personas que tenían el síndrome.

De acuerdo con los resultados indican que los niveles de síndrome de deterioro profesional de las mujeres son más bajos que los hombres; que las personas de niveles educativos bajos (primarios) poseen mayor síndrome de deterioro profesional y que las personas con cargos administrativos poseen menor síndrome que las personas con cargo operativo. Los datos contrastan con los resultados de estudios similares. Se plantea las limitaciones para estudios posteriores.

## Abstract

This research is focused on give a new explanation for a problem that has been most frequently in recent decades in the workplace; There are different definitions for the syndrome of professional deterioration, they point out that Freudenberguer conceptualized the term as a State of fatigue or frustration given by devotion by a way of life or relationship that does not produce the desired reward. On the other hand Maslach in 1982 postulated which is a syndrome of emotional exhaustion, depersonalization, and reduced personal accomplishment that can occur between people that do work with people. This work has been exhibited a new perspective explaining the syndrome of professional impairment according to gender, education and position held each participant within the organization. 63 Employees that make up the company Servifreno was a MBI (Maslach Bournout Inventory) test to detect the syndrome of deteriorating professional, for selecting the sample, taking into account only those who had the syndrome.

According to the results indicate that the syndrome of professional deterioration of women levels is lower than men; persons of low educational levels (primary) possess greater vocational impairment syndrome and people with administrative charges have lesser syndrome than people with operating charge. The data contrasts with the results of similar studies. Raises the limitations for further studies.

## **Tabla de contenido**

Resumen .....	6
Abstract.....	7
Introducción al problema (Capítulo 1) .....	14
Antecedentes.....	14
El Problema .....	15
Hipótesis del Proyecto .....	15
Pregunta(S) De Investigación.....	16
Contexto y Marco Teórico.....	17
El Propósito del Estudio .....	18
El Significado del Estudio .....	18
Definición de Términos .....	19
Presunciones del Autor del Estudio.....	19
Supuestos del Estudio.....	20
Revisión de la literatura (Capítulo 2) .....	20
Géneros de Literatura Incluidos en la Revisión.....	20
Fuentes.....	20
Pasos en el Proceso de Revisión de la Literatura .....	20
Formato de la Revisión de la Literatura .....	21
El síndrome de deterioro profesional.....	21
Metodología y diseño de la investigación (Capítulo 3).....	44
Justificación de la Metodología Seleccionada.....	44
Herramienta de Investigación Utilizada .....	45



Descripción de Participantes .....	46
Número. ....	46
Género. ....	47
Nivel socioeconómico. ....	47
Características especiales relacionadas con el estudio (problemas de aprendizaje, etc.) .....	47
Fuentes y Recolección de Datos .....	47
Análisis de datos (Capítulo 4) .....	49
Detalles del análisis .....	49
2. Tablas y gráficos del post-test del síndrome de deterioro profesional de acuerdo al cargo, el género y la escolaridad tanto del grupo experimental como el de control.....	60
3. Figures sobre la comparación entre el antes de la intervención y el después del grupo experimental y de control.....	72
Importancia del estudio .....	73
Resumen de sesgos del autor .....	74
CONCLUSIONES (Capitulo 5) .....	75
Respuestas a las preguntas de investigación.....	75
4.1 Síndrome de deterioro profesional y el sexo. ....	75
4.2. Síndrome de deterioro profesional y el nivel educativo. ....	75
4.3. Síndrome de deterioro profesional y el cargo.....	76
4.4. Resultado de la intervención tanto en el grupo experimental como en el grupo control.....	77

Limitaciones del estudio .....	77
Recomendaciones para futuros estudios.....	77
Resumen general.....	78
REFERENCIAS .....	80
ANEXOS.....	
..88	

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1.- Estados sucesivos de síndrome de deterioro profesional .....	23
Tabla 2.- Síntomas asociados al síndrome de burnout .....	36
Tabla 1.1. Valores obtenidos por los 10 sujetos del grupo experimental (pre-test) .....	49
Tabla1. 2. Valores obtenidos por los 10 sujetos del grupo control (pre-test).....	51
Tabla 1.3. Valores del síndrome de deterioro profesional obtenidos por el cargo administrativo y operativo del grupo experimental (pre-test) .....	54
Tabla.1.4. Valores del síndrome de deterioro profesional obtenidos por el cargo administrativo y operativo del grupo control .....	55
Tabla 1.5. Valores del síndrome de deterioro profesional de acuerdo a la escolaridad del grupo experimental.....	57
Tabla 1.6. Valores del síndrome de deterioro profesional de acuerdo a la escolaridad del grupo control. ....	58
Tabla 2.1. Valores obtenidos por los 10 sujetos del grupo experimental (post-test).....	60
Tabla 2.2. Valores obtenidos por los 10 sujetos del grupo control (post-test).....	61
Tabla 2.3. Valores del síndrome de deterioro profesional de acuerdo al sexo (femenino y masculino) del grupo experimental en el post-test. ....	63
Tabla 2.4. Valores del síndrome de deterioro profesional de acuerdo al sexo (femenino y masculino) del grupo control en el post-test.....	64
Tabla 2.5. Valores del síndrome de deterioro profesional de acuerdo al cargo administrativo y operativo del grupo experimental en el post-test.....	66
Tabla 2.6. Valores del síndrome de deterioro profesional de acuerdo al cargo administrativo y operativo del grupo control en el post-test. ....	67
Tabla 2.7. Valores del síndrome de deterioro profesional de acuerdo al a la escolaridad de los participantes del grupo experimental en el post-test.....	69

Tabla 2.8. Valores del síndrome de deterioro profesional de acuerdo al a la escolaridad de los participantes del grupo control en el post-test.....	70
---	----

### **INDICE DE FIGURAS**

Figura 1.1. Comparación entre los valores obtenidos tanto del sexo femenino como masculino del síndrome de deterioro profesional del grupo experimental (pre-test) .....	52
Figura 1.2. Comparación entre los valores obtenidos tanto del sexo femenino como masculino del síndrome de deterioro profesional del grupo control (pre-test).....	53
Figura 1.3. Comparación entre los valores del síndrome de deterioro profesional obtenidos por el cargo administrativo y operativo del grupo experimental .....	54
Figura 1.4. Comparación entre los valores del síndrome de deterioro profesional obtenidos por el cargo administrativo y operativo del grupo control.....	56
Figura 1.5. Comparación entre los valores del síndrome de deterioro profesional obtenidos de acuerdo la escolaridad del grupo experimental.....	57
Figura 2.1. Comparación entre los valores obtenidos tanto del sexo femenino como masculino del síndrome de deterioro profesional del grupo experimental en el post-test. ..	64
Figura 2.2. Comparación entre los valores obtenidos tanto del sexo femenino como masculino del síndrome de deterioro profesional del grupo control .....	65
Figura 2.3 Comparación entre los valores del síndrome de deterioro profesional obtenidos por el cargo administrativo y operativo del grupo experimental .....	66
Figura 2.4. Comparación entre los valores del síndrome de deterioro profesional obtenidos por el cargo administrativo y operativo del grupo control.....	68
Figura 2.5. Comparación entre los valores del síndrome de deterioro profesional obtenidos de acuerdo la escolaridad del grupo experimental.....	69
Figura 2.6. Comparación entre los valores del síndrome de deterioro profesional obtenidos de acuerdo a la escolaridad del grupo control.....	71

Figura 3.1. Comparación entre los valores del pre-test y el post-test del síndrome de deterioro profesional obtenido del grupo experimental.....	72
Figura 3.2. Comparación entre los valores del pre-test y post-test del síndrome de deterioro profesional obtenidos grupo control. ....	73

## **Introducción al problema (Capítulo 1)**

Esta investigación se enfoca en darle una nueva explicación a un problema que se ha presentado con mayor frecuencia en los últimos años en el ámbito laboral; es el síndrome de desgaste laboral o Burnout. Los modelos existentes lo explican en función de variables externas como son las condiciones físicas del establecimiento y las relaciones interpersonales dentro del trabajo. Las variables internas como la competencia profesional percibida, el nivel de capacidad profesional. En este trabajo se expondrá una nueva perspectiva que explica el síndrome de desgaste laboral y la relación que existe de no obtener las expectativas de realización laboral.

Existen varias razones del porque investigar más acerca este síndrome. Podemos mencionar la obligación de estudiar los procesos de estrés laboral como consecuencia de las necesidades de las organizaciones en mejorar el clima laboral de sus empleados ya que estas tienen repercusiones importantes dentro de la organización.

### **Antecedentes**

De acuerdo con Gil-Monte y Pieró (1999) este término surgió en Estados Unidos a finales de los años 70 con Freudenberguer, quien quiso exponer el proceso de deterioro de los profesionistas que brindan algún tipo de servicio. Lo cierto es que este síndrome ha quedado establecido como una respuesta al estrés laboral que se da en personas que trabajan prestando sus servicios.

En México, cada vez más se presentan casos de profesionales que presentan este tipo de desgaste profesional que padecen los trabajadores como respuesta al contacto externo con el sufrimiento ajeno, carga e impotencia a la hora de ayudar u ofrecer sus servicios en otras situaciones; es por eso que resulta exigente analizar y darle un nuevo enfoque, ya que tantas personas lo sufren, para así llegar a una solución que evite o por lo menos disminuya esta situación.

## **El Problema**

El análisis de la literatura sobre el síndrome de deterioro profesional nos muestra que no existe una explicación completamente satisfactoria de las causas de dicho síndrome. Distintos autores explican de manera diferentes este síndrome y esto, también puede llevar a prácticas de intervención diferentes. Por lo tanto existe una necesidad de profundizar en el estudio acerca de las causas que lo originan.

Es necesario tener en cuenta que se vive en una sociedad en donde la competencia, al producir y éxito son metas constantes a lograr. Dentro de las organizaciones el producir es sinónimo de ganancia y cuando no se consigue esto, las probabilidades de perder el empleo crecen significativamente. El síndrome de desgaste laboral lo que ocasiona entre otras cosas es una apatía hacia el trabajo, que se produce dentro de este. Al no ser identificado dentro de las empresas, este síndrome se está exponiendo a que los empleados tengan una alta posibilidad de sufrirlo y así estancar el crecimiento individual y colectivo dentro de la organización.

Por lo tanto los trabajadores necesitan aprender una técnica que suprima los efectos del síndrome de deterioro profesional. Una de las técnicas que se aplicaran dentro de este estudio es la técnica de relajación de Jacobo y la técnica de relación por medio de la respiración.

## **Hipótesis del Proyecto**

H<sub>1</sub>: Las personas que trabajan en el ámbito administrativo tienen mayor probabilidad de poseer síndrome de deterioro profesional que las personas que trabajan en el ámbito operativo. *Hipoproyecto* la causa posible es que la mayoría de las personas de administrativos trabajan en un ambiente cerrado de oficina y pasan sentados la mayoría del tiempo. *La posible solución* es realizar 5 min al día después de la hora del almuerzo un poco de ejercicio físico en el área verde de la empresa.

H<sub>2</sub>: Las personas que tienen una mayor escolaridad poseen menos síndrome de deterioro profesional que las personas que poseen menor escolaridad. *Hipoproyecto* la causa es que las personas que poseen mayor escolaridad se encuentran en los puestos más altos los cuales poseen mayor responsabilidad y mayor demanda de atención. *La posible solución* delegar al personal las diferentes actividades para no poseer sobrecargo de trabajo.

H<sub>3</sub>: Las mujeres sufren menor síndrome de deterioro profesional que los hombres tanto en administrativo como en operativos. *Hipoproyecto* la causa es que las mujeres de Servifreno trabajan en su mayoría en la parte administrativa y poseen menos desgaste físico que los hombres que trabajan en operativo. *La posible solución* organizar más descansos para la parte operativa en las áreas verdes de la organización.

H<sub>4</sub>: El tratamiento de relajación muscular de Jacobo tiene un resultado positivo en hombres que poseen el cargo operativo. *Hipoproyecto* la causa es que los hombres que trabajan en el cargo operativo de Servifreno tensionan demasiado los músculos. *La posible solución* con la técnica de relajación muscular de Jacobo distensionen los músculos progresivamente.

### **Pregunta(S) De Investigación**

¿Cómo y hasta qué punto el cargo (administrativo u operativo) aumenta el síndrome de deterioro profesional?

¿Cómo y hasta qué punto la escolaridad del participante aumenta el síndrome de deterioro profesional?

¿Cómo y hasta qué punto el género aumenta el síndrome de deterioro profesional?



## Contexto y Marco Teórico

Se puede diferenciar dos tiempos de perspectivas para el concepto de síndrome de deterioro profesional: el clínico y psicosocial.

*La perspectiva clínica:* Desde el punto de vista de Freudenbergue (Guillén, Bozal, 2000) se presenta una vivencia de agotamiento, desencanto así como también, dejadez hacia las tareas laborales, dicho estado es la secuela al fallar, el intento de logro de expectativas inaccesibles. Pines y Aronson (2000) la establecen como el periodo en donde se fusiona el agotamiento emocional, corporal y mental así como también sensaciones de ineptitud, desamparo, falseado y baja autoestima.

*La perspectiva psicosocial:* un proceso en el cual se genera por la combinación de características del ambiente laboral y personal. Los trabajos de Maslach y Jackson fueron encaminados bajo esta conceptualización (Guillén y Bozal, 2000).

Varios autores establecen que el síndrome de desgaste profesional como producto de un fallo en la obtención personal y despersonalización aunque advierten que no existe un consenso para el orden de detección de los síntomas dentro del desarrollo del cuadro. Distintos autores explican el síndrome de un proceso a la adaptación del ambiente del estrés laboral y sugieren que es un periodo representado por una confusión laboral, insensibilidad, abstinencia y retraimiento.

Rodriguez-Marin (1995, citado en Guillen y Bozal 2000) hace una propuesta de diferenciación del síndrome de deterioro profesional; este no debe ser confundido con el estrés psicológico, más bien como un resultado de los orígenes del estrés crónico que surge en las relaciones interpersonales establecidas entre los empleados y los beneficiarios.

La diferencia de estas dos conceptualizaciones está en que bajo el enfoque clínico, hay un conjunto de sentimientos y conductas usualmente asociadas al estrés en

donde se plantea el estar desgastado como un estado final: por otro lado las perspectivas psicosocial lo toma como un mecanismo particular de afrontamiento al estrés el cual posee fases de desarrollo. Entonces desde esta conceptualización, el síndrome de deterioro profesional es una respuesta al estrés laboral cuando con anterioridad existió un mal manejo de estrategias de afrontamiento habitualmente utilizadas por las personas (Alvares y Fernández, 2010).

Visto desde otra perspectiva, el síndrome de deterioro profesional es un mecanismo de afrontamiento y defensa ante el estrés ocasionado en la relación empleado, y la relación empleado empresa.

### **El Propósito del Estudio**

El propósito del estudio es comprender e implementar diferentes nuevas terapias a corto plazo para el síndrome de deterioro profesional de acuerdo a diferentes variables como es el sexo, el cargo dentro de la empresa y la escolaridad culminada de los trabajadores, utilizando un grupo experimental y un grupo control “post- test”.

El estudio comprende todos los aspectos del síndrome de deterioro profesional como: el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal; aplicando el inventario Maslach, antes (pre- test) de la intervención y después (pot-test) para comprobar si la intervención tuvo algún efecto dentro de la muestra; culminado el procedimiento el resultado esperado es que la intervención a corto plazo sea efectiva para que el trabajador posea un funcionamiento normal y productivo dentro de la organización.

### **El Significado del Estudio**

Existen varias razones por las cuales investigar más acerca del síndrome laboral. Podemos mencionar la necesidad de estudiar los procesos de estrés laboral como

consecuencia de las necesidades de las organizaciones en mejorar el clima laboral de sus empleados ya que esta tiene repercusiones importantes sobre la organización, cabe señalar también que la mayor incidencia del síndrome de deterioro profesional se da en profesionales de servicios que prestan una función asistencia o social fuera del Ecuador por este motivo el presente estudio se realiza con personal que no esté relacionado con ciencias de la salud (médicos) y la primera vez que se realiza dentro del país, según los artículos presentados en EBSCON.

### **Definición de Términos**

*Síndrome:* Grupo de síntomas y signos que revelan la alteración de una función somática, relacionados unos con otros por medio de alguna peculiaridad anatómica, fisiológica o bioquímica del organismo. Implica una hipótesis sobre el trastorno funcional de un órgano, un sistema orgánico o un tejido.

*Deterioro:* Disminución o pérdida de la calidad o la importancia de una cosa

*Post- test:* prueba o encuesta aplicada después

*Pre-test:* prueba o encuesta aplicada antes

*Burnout:* es un padecimiento que presenta grandes rasgos que consiste en la presencia de una respuesta prolongada de estrés en el organismo.

### **Presunciones del Autor del Estudio**

En este trabajo se encontraron diferentes presunciones antes de iniciar que son:

- ✓ Las personas van a llenar completamente la encuesta.
- ✓ Las personas dentro de la organización van a tener el tiempo y la disposición de ir a la intervención
- ✓ La mayoría de personas tendrán un cambio positivo después de las intervenciones

- ✓ La muestra será representativa dentro de la organización
- ✓ Todos los trabajadores del grupo experimental harán el post test en el mismo día.

### **Supuestos del Estudio**

Los resultados que se obtengan dentro de este estudio si son positivos se puede utilizar para hacer una propuesta dentro de la organización para que en 20 minutos después del almuerzo los trabajadores de toda la organización puedan realizar esta terapia de forma grupal por medio de los ejercicios de relajación muscular y la técnica de relajación por medio de la respiración que se puede realizar por 20 minutos. También con la obtención de los resultados las cabezas de la organización toman conciencia de que en las organizaciones de cualquier tipo existe en gran medida este tipo de estrés patológico que disminuye la producción de la organización.

## **Revisión de la literatura (Capítulo 2)**

### **Géneros de Literatura Incluidos en la Revisión**

#### **Fuentes.**

La mayoría de la información que se obtendrá dentro de las diferentes explicaciones para la mejor comprensión del estudio, son libros que contienen información especializada sobre lo que es psicología organizacional y artículos indexados sacados de la base de datos EBSCO.

### **Pasos en el Proceso de Revisión de la Literatura**

Generar los diferentes artículos o libros para esta investigación, salieron de una búsqueda exhaustiva en la base de datos EBSCO en los cuales se encontraban artículos

de un año determinado para no tener datos muy antiguos; y los libros fueron buscados dentro de la biblioteca de la Universidad San Francisco y algunos de manera online por medio de sugerencias de profesores que conocían del tema.

## **Formato de la Revisión de la Literatura**

El diseño de la revisión de la literatura es por medio el tema que voy a empezar a desarrollar, ya que así era más cómodo poder desarrollar un tema observando las diferentes literaturas y perspectiva que muchas veces se contradecían los diferentes autores tomando solo en cuenta el punto de vista que más encajaba dentro de mi investigación.

## **El síndrome de deterioro profesional**

### **1.- Definiciones.**

Existen diversas definiciones para el síndrome de deterioro profesional, Grau y Chacon señalan que Freudenbergue conceptualizo el término como un “estado de fatiga o frustración dado por la devoción a una causa, modo de vida o relación que no produce la recompensa deseada” (1998, p: 132). Por otro lado Maslach postula que es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal que puede ocurrir entre personas quienes realizan un tipo de trabajo con la gente (Grau, 1998)

El síndrome de deterioro profesional o de desgaste por el trabajo como lo señala Grau y Chacon se caracteriza por tres dimensiones que son el cansancio o agotamiento emocional, despersonalización o deshumanización y falta o disminución de realización personal. Este síndrome se da con mucha frecuencia en trabajadores en el área sanitaria,

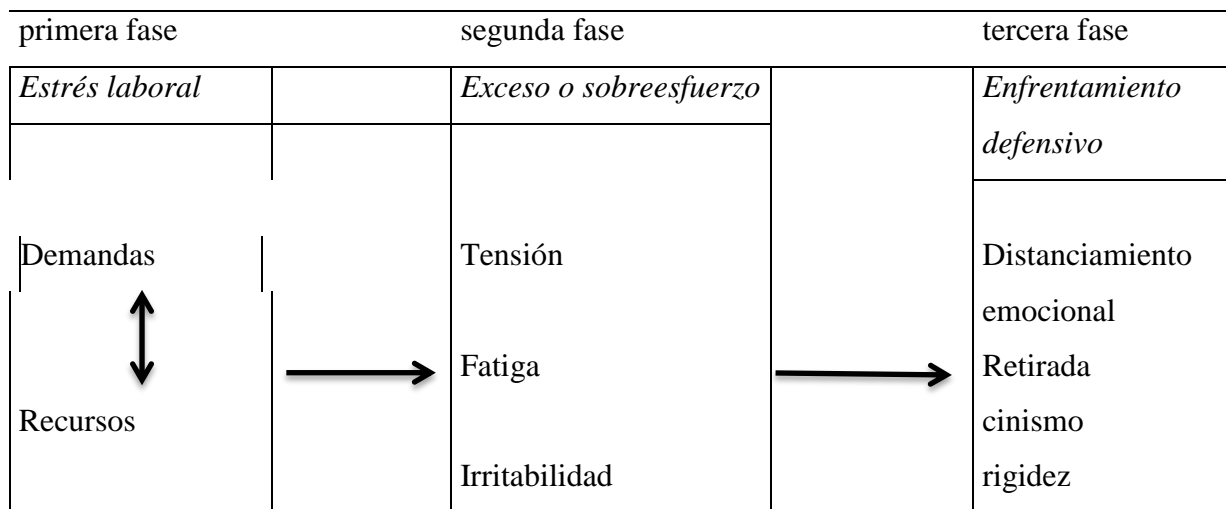
cosa que afecta su rendimiento como lo dije anteriormente e influye de la misma manera en la calidad de los servicios prestados al cliente trayendo como consecuencia una mala imagen de la organización así como también posibles pérdidas económicas (1998, p: 134).

### **1.1.-Proceso transicional.**

Como el síndrome de deterioro profesional o "burnout" se considera un proceso continuo, los aspectos esenciales indicados pueden estar presentes en mayor o menor grado. Su aparición no surge de manera súbita sino que emerge paulatinamente, incluso, con un incremento progresivo en la severidad (ver Tabla 1). Podemos distinguir diferentes momentos o etapas del síndrome (Álvarez, 2010).

Un primer momento en el que las demandas laborales exceden los recursos materiales y humanos dándose una situación de estrés. Una segunda fase sería de exceso o sobreesfuerzo en la que el sujeto daría una respuesta emocional a ese desajuste, apareciendo signos de ansiedad, fatiga, etc. La situación exigiría del sujeto una adaptación psicológica. El enfrentamiento defensivo correspondería a la tercera fase en la que se va a producir un cambio de actitudes y de conductas con el fin de defenderse de las tensiones experimentadas (Álvarez, 2010).

Según esta sucesión de etapas, el síndrome de deterioro profesional propiamente dicho, aparecería en la fase final y vendría a ser una respuesta a una situación laboral intolerable. Si bien todos los autores están de acuerdo en considerar el desgaste profesional (Burnout) como un proceso, existen pocos estudios exploratorios que distingan con claridad estas etapas (Álvarez, 2010).

**Tabla 1.-** Estados sucesivos de síndrome de deterioro profesional

### 1.2.- Delimitación conceptual.

Según Grau y Chacon se puede diferenciar dos tipos de perspectivas para el concepto de síndrome de deterioro profesional: el clínico y el psicosocial (1998).

*La perspectiva clínica:* Desde el punto de vista de Freudenbergue se presenta una vivencia de agotamiento, desencanto así como también, dejadez hacia las tareas laborales, dicho estado es la secuela al fallar, el intento de logro de expectativas inaccesibles. Pines y Aronson (1999, citado en Grau, 1998) establecen como el periodo en donde se fusiona el agotamiento emocional, corporal y mental así como también sensaciones de ineptitud, desamparo, falseado y baja autoestima.

*La perspectiva psicosocial:* un proceso en el cual se genera por la combinación de características del ambiente laboral y personal. Los trabajos de Maslach y Jackson, fueron encaminados bajo esta conceptualización.

Varios autores establecen que el síndrome de desgaste profesional como producto de un fallo en la obtención personal y despersonalización aunque advierten que no existe un consenso para el orden de detección de los síntomas dentro del desarrollo del cuadro. Distintos autores explican el síndrome de un proceso a la adaptación del ambiente del estrés laboral y sugieren que es un periodo representado por una confusión laboral, insensibilidad, abstinencia y retraimiento (Grau, 1998).

Rodriguez-Marin hace una propuesta de diferenciación del síndrome de deterioro profesional: este no debe ser confundido con el estrés psicológico, más bien como un resultado de los orígenes del estrés crónico que surge en las relaciones interpersonales establecidas entre los empleados y los beneficiarios (Guillen, Bozal, 2000).

La diferencia de estas dos conceptualizaciones está en que bajo el enfoque clínico, hay un conjunto de sentimientos y conductas usualmente asociadas al estrés en donde se plantea el estar desgastado como un estado final: por otro lado las perspectivas psicosocial lo toma como un mecanismo particular de afrontamiento al estrés el cual posee fases de desarrollo. Entonces desde esta conceptualización, el síndrome de deterioro profesional es una respuesta al estrés laboral cuando con anterioridad existió un mal manejo de estrategias de afrontamiento habitualmente utilizadas por las personas (Guillen y Bozal 2000).

En una publicación de Masilla, Herrero y Montes alegan que el síndrome de deterioro profesional se describe en tres dimensiones (2002):

- a) El cansancio emocional que representa la disminución de herramientas personales; además de la sensación de pérdida de productividad psicológica para los demás. Sensación de un sobreesfuerzo físico debido a interacciones que los empleados que mantener entre ellos y con los clientes. Así como también la



sensación de estar emocionalmente desgastado como consecuencia del trabajo que el sujeto realiza (Masilla, 2002).

- b) La despersonalización que se refiere al desarrollo de una actitud negativa e insensible dirigida a las personas con que se trabaja. Además de respuestas clínicas hacia los pacientes o clientes (Masilla, 2002).
- c) La falta de realización personal que es la predisposición a evaluar negativamente el trabajo personal. Los sujetos se reprochan por no haber logrado las expectativas deseadas. De ahí surgen las vivencias de insuficiencia personal o sentimientos negativos que llevan al individuo a enfrentar negativamente la vida personal y laboral del sujeto; así como también un empobrecimiento de las relaciones interpersonales y profesionales, bajo rendimiento laboral e intolerancia para manejar la presión (Masilla, 2002).

De acuerdo con los autores el rasgo fundamental del síndrome de deterioro profesional es la primera categoría mencionada. Donde la persona siente que no puede dar más de sí misma y para protegerse de ese sentimiento negativo se presenta un segundo rasgo del síndrome, cuando trata de aislarse de los demás desarrollando así una actitud impersonal hacia las personas que atienden y hacia sus compañeros de trabajo, mostrándose cínicos, distanciado y utilizando etiquetas despectivas para aludir a los usuarios o bien tratando de hacer culpables a los demás de sus frustraciones, produciéndose un descenso de su compromiso laboral. Estas actitudes son una forma de compensar la tensión percibida, de tal forma que al distanciarse de las demás personas están tratando de adaptarse a la situación aunque lo haga por medio de mecanismos neuróticos. El tercer rasgo presentado es el sentimiento complejo de inadecuación personal y profesional al puesto de trabajo, que se origina al comprobar o percibir que

las demandas que presentan en su trabajo, exceden su capacidad para atenderlas debidamente (Masilla, Herrero y Montes, 2002).

## **2.- Teorías del síndrome de deterioro profesional.**

Desde la aparición de este síndrome se ha llevado a cabo diversas investigaciones para explicar con claridad los desencadenantes y las consecuencias que este síndrome conlleva. Al mismo tiempo, se han desarrollado múltiples modelos teóricos que tratan de explicar su origen.

Gil-Monte y Piero han escogido estos diversos modelos teóricos que tratan de explicar la etiología del síndrome y los han ordenado en tres grupos. En el primer grupo se describe los modelos basados en el marco de la Teoría socio cognitiva del yo, Teoría del intercambio social y Teoría organizacional (1997).

### **2.1.- Teoría socio cognitiva del yo.**

Guillen y Bozal agregan, que estas teorías fueron inspiradas por los dos trabajos de Bandura, quien estudio mecanismos psicológicos que influían en el comportamiento. Tales teorías o modelos contienen las bases de Bandura (2000):

- I. Las cogniciones estipulan lo que se perciben y desarrolla a las personas, los procesos cognitivos se ven afectados por impresiones de los resultados de hacer ejecuciones.
- II. El valor de una persona de su capacidad establecerá el resultado y la eficacia que la persona trazara para lograr sus metas y manifestara las respuestas emocionales que le siguen a toda respuesta.

## **2.2. Teoría del intercambio social.**

Este modelo considera que la etiología del síndrome de deterioro está en la percepción de ausencia o equidad de ganancia que llegan a tener los individuos debido al proceso de comparación social cuando se dan las relaciones interpersonales.

Según Gil Monte y Piero muestran ejemplos de este intercambio es la ayuda, precio, gratitud y reconocimiento que se da con los compañeros, jefes y los clientes. Bajo estas relaciones las expectativas de ganancia juegan un papel fundamental ya que cuando las personas perciben que no reciben lo justo de acuerdo con lo que aportan y no son lo suficientemente capaces de resolver esa situación estarán predispuestos a generar sentimientos de quemarse por el trabajo (2000).

## **2.3.- Teoría Organizacional.**

Guillén y Bozal enfatizan además, que la importancia de este modelo radica en los estresores del contexto de la organización y de las herramientas con que cuenta para hacer frente a las herramientas con que cuenta para hacer frente a las experiencias de deterioro profesional. Este modelo contempla el síndrome como un resultado del estrés laboral (2000).

Otros aspectos que se toman en cuenta dentro de la organización son: la disfunción del rol, la ausencia de salud organizacional, la estructura organizacional, la cultura y el clima laboral. Este modelo se caracteriza porque destaca la importancia de los estresores de la empresa y las destrezas de enfrentamiento utilizado ante el deterioro. Dentro de dicho marco se acentúa las disfunciones del rol y la sobrecarga de este como factor importante para el desarrollo del síndrome de deterioro (Gil monte y Piero, 1999).

#### **2.4. Síndrome de deterioro profesional y estrés.**

Según Pines (2000, citado en Goldberger y Breznitz, 1993), el estrés lo padece más personas y en más situaciones que el síndrome de deterioro profesional. Cualquier persona puede experimentar estrés, sin embargo el síndrome de deterioro profesional solo puede ser experimentado por aquellos sujetos que entraron a sus empleos con altos ideales, motivaciones y compromisos. Un sujeto sin aquella motivación inicial puede experimentar estrés laboral, alineación, o depresión, pero no el síndrome de deterioro profesional. Aquellos quienes nunca han esperado nada del trabajo excepto su cheque pueden aun ser vulnerables al estrés.

El estrés se da cuando las obligaciones demandas por el trabajo exceden los recursos adaptativos de las personas. El estrés se define como un término genérico el cual se refiere al proceso de adaptación temporal que es acompañado por síntomas mentales o físicas. En contraste, el deterioro profesional puede ser considerado como la etapa final de un colapso de adaptación del individuo el cual es consecuencia de un desequilibrio a largo termino de demandas y recursos, y por lo tanto de un estrés laboral prolongado. Una diferencia conceptual entre el síndrome de deterioro profesional y el estrés es que el deterioro profesional incluye el desarrollo de una actitud negativa y comportamiento hacia el trabajo y la organización, en tanto que el estrés laboral no está necesariamente acompañado por esas actitudes y comportamientos (Goldberger y Breznitz, 1993).

Finalmente se han dicho que todo el mundo puede experimentar estrés, mientras que el deterioro profesional puede ser únicamente experimentado por quienes entran a sus carreras entusiasmadamente, con altas metas.

## 2.5.- Deterioro profesional y la depresión.

Debido al parecido de la sintomatología del síndrome de deterioro profesional y la depresión resulta forzoso resaltar sus diferencias. Para esto:

El episodio depresivo mayor como lo señala el DSM-IV es un trastorno del estado del ánimo que exige (American Psychiatric Association, 2003).

- A. La presencia por dos semanas en comparación a la actividad previa de cinco o más de las siguientes síntomas:
1. Estado de ánimo depresivo casi todo el día, por lo general todos los días.
  2. Baja en la capacidad, en el interés de realizar actividades que generen placer.
  3. Disminución de peso son llevar a cabo una dieta o aumento de peso.
  4. Insomnio o hipersomnía la mayor parte de la semana
  5. Agitación o enlentecimiento en la motricidad
  6. Fatiga o sensación de pérdida de la energía
  7. Sensación de inutilidad, culpa excesiva, autorreproches usualmente todos los días, por el Hecho de estar enfermos.
  8. Declive en la capacidad para pensar, concentrarse día con día.
  9. Ideas recurrentes de muerte, pensamiento suicida con o sin plan específico para este.
- B. Los síntomas no cumplen los requisitos para un episodio mixto.
- C. Los síntomas producen incomodidad clínica significativa característica o desgaste social, laboral o de otras esferas importantes del sujeto.
- D. Los síntomas no son producidos en respuesta a los efectos fisiológicos de una sustancia.
- E. Los síntomas no se explican por la presencia de un duelo, los síntomas persisten por más de dos meses o se caracterizan por una incapacidad funcional,

preocupación mórbida de ineptitud, ideación suicida, síntomas psicóticos o enlentecimiento psicomotor.

El deterioro profesional tiende al menos inicialmente, a estar relacionado con el trabajo y a una situación en específico de este. Mientras que una depresión generaliza diferentes situaciones y otras esferas de la vida de una persona. A esto Ahaufeli y Bunk (1999, citados en Sharbracq, M, 1996) sugiere que, la depresión se puede dar en varias áreas de la vida de una persona afectando su bienestar emocional, mientras que el deterioro profesional se da solo en el área laboral afectando así el bienestar emocional de una persona (Sharbracq, 1992).

### **3.- Factores que contribuyen al síndrome de deterioro profesional.**

Debido a que el síndrome de deterioro profesional es una experiencia subjetiva porque depende de los recursos de cada persona de la manera particular de afrontar el estrés y la adaptabilidad a situaciones demandantes, no puede afirmarse a que la persona es responsable de que se presente el síndrome.

Al revisar la literatura sobre el síndrome de deterioro profesional, se han encontrado múltiples factores que pueden generar dicho síndrome. Estos son de carácter personal (es por eso que es una experiencia subjetiva), social, organizacional o de la interacción del individuo con la sociedad o con la organización. Es por esto que se han encontrado una causa específica que determine el síndrome, ya que este es un fenómeno originado por múltiples factores y no siempre son todos los que conllevan al síndrome.

Aunque el estrés laboral no es el propósito de esta investigación, para describir los factores que desencadena el síndrome de deterioro profesional, es necesario mencionar como se desarrolla el estrés en los profesionales. Pero inicialmente, se tendría que diferenciar lo que es estrés y en que se distingue del síndrome del deterioro

profesional. Existe mucha confusión respecto a las igualdades y diferencias entre los términos.

La definición de estrés para Selye (1956) es la suma de todos los cambios inespecíficos que ocurren en una organización causada por “funciones o deterioro” y la respuesta inespecífica del organismo a cualquier demanda. Para Rice (1992), el estrés es el conjunto de procesos de interpretación, emoción, defensa y afrontamiento que están presentes en una persona (Diez, 2007).

La concepción de Selye ha ido modificándose, actualmente, una de las definiciones más aceptadas es la que aportaron Lazarus y Flokman (1986): estrés es “la relación particular entre los individuos y el entorno, que es evaluado por este como amenazante o desbordante de sus recursos y pone en peligro su bienestar” (Cárdenas y Perez, 2007). Es decir, el estrés no puede ser comprendido analizando únicamente los factores o disposiciones personales. Se trata de una relación entre las personas y el ambiente, en la que las demandas del ambiente o el contexto agotan o exceden los recursos personales.

Algunos de los procesos cognoscitivos son positivos para afrontar el estrés y saber manejarlos satisfactoriamente, tales procesos como resolución de problemas, planeación, toma de decisiones y reestructuración. Por lo contrario, se presentan otros procesos mentales que generalmente resultan negativos para el afrontamiento del estrés, tales como la racionalización, la negación o la fantasía (Diez, 2007).

Se originan por una combinación de variables físicas, psicológicas y sociales. Estresores como la escasez de personal, que puede generar la sobrecarga laboral, trabajo en turnos, trato con usuarios problemáticos, contacto directo con la enfermedad, con el dolor y con la muerte, falta de especialidad de funciones y tareas, lo que supone conflictos y ambigüedad de rol, falta de autonomía y autoridad en el trabajo para poder

tomar decisiones, rápidos cambios tecnológicos, etc. Estos estresores pueden clasificarse en cuatro niveles descritos por Gil-Monte y Piero (Gil-Monte, 2004).

- a) *A nivel individual*: los sentimientos de altruismo e idealismo causan que los profesionales intervengan excesivamente en los problemas de los usuarios y convierten en un reto personal la solución de los problemas. En consecuencia, llegan a sentirse culpables por los fracasos, tanto propios como ajenos, lo cual terminara reflejándose con bajos sentimientos de eficacia profesional y alto agotamiento emocional (Gil-Monte, 2004).
- b) *En las relaciones interpersonales*: las relaciones con los clientes y con los compañeros de igual o diferente categoría, cuando son tensas y conflictivas, o existe la falta de apoyo en el trabajo por parte de los compañeros y supervisores, o por parte de la dirección o de la administración de la organización, aumentan los sentimientos de deterioro profesional (Gil-Monte, 2004).
- c) *A nivel organizacional*: los profesionales del sector de la salud trabajan dentro de organizaciones estructuradas bajo el esquema de una burocracia profesionalizada. Desarrollándose problemas de coordinación entre los miembros, incompetencia de los profesionales, problemas de libertad de acción, incorporación rápida de innovación y respuesta disfuncionales por parte de la dirección a los problemas organizacionales. Todo ello resulta en estresores del tipo de ambigüedad, conflicto y sobrecarga de rol (Gil-Monte, 2004).
- d) *En el entorno social*: son desencadenantes las condiciones actuales de cambio social por las que atraviesan estas profesiones, tales condiciones como la creación de nuevas leyes y estatutos, nuevos procedimientos en la realización de tareas y funciones, cambios en los programas de educación y formación,



cambios en los perfiles demográficos de la población que requieren cambios en los roles, aumento de las demandas cuantitativas y cualitativa de servicios por parte de la población perdida de estatus o prestigio (Gil-Monte, 2004).

#### **4.- Correlaciones del síndrome de deterioro profesional.**

De acuerdo con Shaufeliy Buunk, existen varias correlaciones con este síndrome, estas son:

##### **A. Características demográficas**

La mayoría de los estudios no investigan sistemáticamente las diferencias demográficas del síndrome. Sin embargo, por lo menos en Estados Unidos este síndrome parece darse más frecuentemente en los empleados jóvenes cuyas edades oscilan por debajo de los 30 o 40 años y quienes poseen una relativamente poca experiencia laboral (Sharbracq, 1992).

También es muy probable que los empleados que padecen este síndrome haya dejado sus trabajo, así que el grupo restante de trabajadores mayores y con más experiencia de trabajo están relativamente saludables. Por otro lado se han asociado a dichos síndrome de alto nivel educativo. Esto es bastante notable ya que la mayoría de problemas relacionados con el estrés se dan más frecuentemente en trabajadores de bajo estatus y educación (Sharbracq, 1992).

##### **B. Actitudes hacia el trabajo**

Establecen que una actitud es una reacción evolutiva favorable o desfavorable hacia alguien o algo que se manifiesta en las creencias, los sentimientos o el comportamiento deliberado (Sharbracq, 1992).

De todas las actitudes relacionadas hacia el trabajo, la insatisfacción laboral es la más alta y la más relacionada con el síndrome de deterioro. En un estudio longitudinal

realizado con profesores establecieron que el síndrome de deterioro profesional conduce a la insatisfacción laboral y no está a él. Además de esto, los empleados que presentan una puntuación alta en este deterioro reportan fuertes intenciones de renunciar a sus empleos. Otros autores como Blum y Taylor hacen referencia a los experimentos, de satisfacción laboral, estudiados por Vroom en donde el plantea que cuanto mayor resultaba ser la satisfacción laboral, menores probabilidades existían de los que los empleados presentaran indicios de abandonar los puestos de trabajo.

Por otra parte, para entender mejor la satisfacción laboral, se deben tomar en cuenta las oportunidades que proporciona el puesto de trabajo la empleado. Para Morse (2007, citado en Blum y Taylos, 1981) el nivel de satisfacción es una mezcla entre el nivel de ambiciones y necesidades como la cantidad de bienes conseguidos del ambiente. Morse concluye que existe entonces satisfacción cuando dos cosas van de la mano y se da la insatisfacción en el empleado cuando los bienes logrados están por de las necesidades del individuo.

Usualmente el deterioro profesional se presenta en individuos que están fuertemente comprometidos con su trabajo que quieren no lo están. También se presentan altos niveles de este síndrome en empleados que están pobremente comprometidos con la organización. Por lo tanto el deterioro profesional se observa en empleados que no les interesa su organización o su empleo ya que mentalmente se han retirado de estos.

### **C. Características de la personalidad**

Se ha observado que ciertas maneras de afrontamiento, sobre todo las estrategias defensivas como el escapar o evitar, en donde el control se orienta a estrategias de afrontamiento negativas, están muy relacionadas con el síndrome de deterioro profesional. De acuerdo con Cooper en 1991 el afrontamiento don las cogniciones y

conductas las cuales son seguidas de negociaciones estresantes, y definitivas independientemente del resultado, tiene una función principal, tomada conscientemente, que es tratar la emoción generada por la transacción y desarrollar el sentido personal del control (Blum, 1981).

### **5.- Evolución.**

Cuando los pacientes reconocen y admiten el hecho de que precisan ayuda y la aceptan, las perspectivas de mejora son buenas a largo plazo (Myers, 2000).

Si no se trata, el síndrome de deterioro profesional se caracteriza en sus estadios iniciales, en sus comienzos, por un intenso agotamiento psicológico y un compromiso excesivo en el trabajo o la familia. Sin embargo, el entusiasmo inicial por el empleo reduce cada vez más.

La motivación existente en un principio se transforma lentamente en un sentimiento de fracaso. Algunos pacientes muestran de repente una conducta agresiva inesperada y reacciona cada vez con mayor irritación ante clientes, colegas o pacientes (Myers, 2000).

### **6.- Sintomatología.**

En un estudio del síndrome de deterioro profesional en asistentes sociales del servicio nacional de la región metropolitana de Chile, el síndrome de deterioro profesional presenta un cuadro complejo que engloban consecuencias a nivel psicológico, físico y conductual. Los síntomas más frecuentes experimentados son los problemas psicosomáticos, la disminución del rendimiento y las actitudes negativas hacia la vida en general.

Barria 2002 propone en sus estudios, un esquema de posibles signos y síntomas que un individuo puede presentar:

1. Signos y síntomas físicos los cuales son similares a los del estrés laboral. Entre los síntomas que se pueden presentar están la fatiga cansancio crónico, indiferencia, sensación de bajo rendimiento laboral, continuos dolores de cabeza, problemas gastrointestinales, alteraciones del sueño y deficiencias respiratorias.
2. Síntomas conductuales; serios cambios en la conducta que generalmente afectan a los compañeros clientes y familiares.
3. Síntomas psicológicos los cuales pueden manifestarse en el cambio de intensidad a la hora de trabajar, sensación de impotencia ante las situaciones de la vida laboral, sentimiento de confusión e inutilidad, poca atención a ls detalles, aumento del ausentismo laboral, aumento del sentimiento de responsabilidad exagerada hacia la situación de enfermedad del paciente, actitud negativa, rigidez, bajo nivel de entusiasmo y llevar a casa los problemas.

#### 6.1.- Sintomatología asociada.

De acuerdo al artículo se agrupan los síntomas en cuatro áreas (ver Tabla 2). Los psicósomáticos, los conductuales, los emocionales y los defensivos (revisión de estudios).

**Tabla 2.- Síntomas asociados al síndrome de burnout**

AREAS	SINTOMAS
Psicósomáticos	Fatiga crónica, dolores de cabeza frecuente, problemas de sueño, úlceras u otros desórdenes gastrointestinales, pérdida de peso, hipertensión, asma, dolores

	musculares (espalda y cuello) y en las mujeres, pérdida de ciclos menstruales.
Conductuales	Absentismo laboral, abuso de drogas, aumento de la conducta violenta, comportamientos de alto riesgo (conducción suicida, juegos de azar peligrosos).
Emocionales	Distanciamiento afectivo, irritabilidad, celos, incapacidad para concentrarse, baja autoestima y deseos de abandonar el trabajo, ideas suicidas
Defensivos	Negación de las emociones, atención selectiva, ironía, racionalización, desplazamiento de afectos.

1. Los signos psicósomáticos son a menudo tempranos signos de síndrome de desgaste laboral o "burnout" y dentro de ellos se incluyen las quejas de fatiga crónica, dolores frecuentes de cabeza y estómago, úlceras o desórdenes gastrointestinales, y pérdida de peso entre otros (Myers, 2000).
2. Los signos conductuales observados fueron el absentismo laboral, aumento de la conducta violenta y de los comportamientos de alto riesgo tales como conducción imprudente, aficiones suicidas. Incapacidad para relajarse, abuso de fármacos y alcohol, conflictos matrimoniales y familiares (Myers, 2000).
3. Dentro de los signos emocionales está el distanciamiento afectivo, la impaciencia e irritabilidad, los celos de llegar a convertirse en una persona

poco estimada que pueden degenerar en sentimientos paranoicos. Suele ser frecuente la dificultad para concentrarse debido a la ansiedad experimentada por la persona. Se produce así un descenso de las habilidades de memorización de los datos, razonamientos abstractos, elaboración de juicios. Todo ello va a influir directamente en la relación del profesional con sus clientes (Myers, 2000).

4. Los signos surgen de la necesidad de los sujetos con síndrome de desgaste laboral para aceptar sus sentimientos. La negación de sus emociones es un mecanismo con el que el sujeto trata de defenderse contra una necesidad que le es desagradable. La supresión consciente de información, el desplazamiento de sentimientos hacia otras situaciones o cosas, la atención selectiva y la intelectualización, son otras formas de evitar la experiencia negativa (Myers, 2000).

En el ambiente laboral también se puede constatar signos de desgaste o deterioro profesional (ver Tabla 3). Cuando la organización no favorece el necesario ajuste entre las necesidades de los trabajadores y los fines de la institución, aparecen aspectos tales como falta de energías en el equipo, descenso en el interés por los clientes, percepción de estos como "frustrantes", sin remedio, desmotivados; alto absentismo y deseos de dejar ese trabajo. Como consecuencia de todo esto, se produce un decremento de la calidad de los servicios que no es más que la expresión palpable de una pérdida de ilusiones. Este panorama difícilmente puede remitir por sí solo si no se introducen cambios en el contexto laboral.

Existen varias descripciones del ambiente laboral con síndrome de deterioro profesional y son:

- ✓ Falta de energía y de entusiasmo.
- ✓ Descenso del interés por los clientes

- ✓ Percepciones de estos como “frustrantes”, crónicos, desmotivados.
- ✓ Alto absentismo y deseos de dejar ese trabajo por otra ocupación.

## 6.2.- Diagnóstico del síndrome de deterioro profesional por el trabajo.

En cuanto a diagnóstico Bibeau (2006, citado en Barria 2000) menciona un análisis objetivo y subjetivo con diversos criterios para determinar el grado del padecimiento. El síntoma fundamental sería la fatiga o agotamiento emocional a menudo a un sentimiento de incompetencia profesional e insatisfacción en el trabajo, baja concentración, irritabilidad y negativismo.

Asimismo Guitierrez (2006, citado en Barria 2000) hace mención de cinco elementos comunes en los sujetos que padecen de este síndrome.

1. Predominio de síntomas como cansancio mental o emocional, fatiga y depresión.
2. Es un síntoma mental o conductual.
3. Los síntomas son relacionados con la actividad laboral
4. Los síntomas se exteriorizaban en personas “normales” quienes no padecían ninguna alteración psicopatológica.
5. Se presenta una disminución de la efectividad y del rendimiento en el trabajo.

## 6.3.- Factores que intervienen en el padecimiento del síndrome de deterioro profesional.

De acuerdo a un artículo de Calidad de vida.

- a. El síndrome de deterioro es producto de una inadecuada adaptación al trabajo.
- b. Se han señalado variables que intervienen en como lo son la personalidad, el bajo sentimiento de competencia y la ausencia de herramientas para el enfrentamiento y solución de problemas.

En un artículo del síndrome de deterioro profesional en profesionales del área de enfermería, señala que resulta importante tener en cuenta que las características personales van a ser una variable a tomar en cuenta para relacionar la intensidad y frecuencia de los sentimientos (Gonzales, Suarez, Loredó, 2011).

Por otro lado la existencia de ciertos sentimientos como lo son el altruismo e idealismo además de la manera de aproximarse a su profesión puede propiciar el desarrollo de este síndrome. Se debe tomar en cuenta que el idealismo y el altruismo orillan a los profesionistas a implicarse en demasía en los problemas de los clientes, convirtiéndose así estas situaciones en retos personales a solucionar. Como consiguiente los trabajadores se llegan a sentir culpables al no tener éxito lo cual producirá pobres sentimientos de realización personal dentro del trabajo y un incremento del agotamiento emocional (Gonzales y colaboradores 2011).

### **6.3.1.- Causas del síndrome de deterioro profesional.**

Según Gil- Monte dentro de las principales causas de sufrir este síndrome se encuentran (2003):

- a. Asistencia de los pacientes
- b. Presión asistencia
- c. Poca claridad en las expectativas de roles
- d. Problemas de grupo
- e. Exceso de trabajo
- f. Ausencia de autonomía
- g. Relación con los colegas
- h. Relación con los jefes
- i.



## 7.- Mecanismo de defensa.

Pearlin y Schooler indicaron que los mecanismos de defensa de racionalización, negación y proyección eran menos efectivos en controlar el estrés en el ambiente de trabajo que en otros aspectos de la vida, tales como problemas económicos y familiares, lo que sugiere que el sistema de trabajo está más controlado por terceros (1978).

Aunque los individuos pueden modificar el estrés llevando un estilo de vida más saludable, frecuentemente estas recomendaciones son difíciles de alcanzar. Además de los mecanismos de defensa más utilizados por el médico para luchar contra el estrés laboral (apoyo familiar, consulta con colegas, vacaciones, lectura, actividades recreativas, *hobbies* y ejercicio), se han descrito otras formas que son utilizadas para evitar el estrés personal y organizacional:

- “Facilitación”, servirse de otros profesionales proporcionando supervisión en vez de trabajar directamente con pacientes.
- “Disolución”, trabajar en un plano abstracto con la “comunidad”, manteniendo una autoimagen idealizada de las interrelaciones de trabajo.

Los psiquiatras con cierta frecuencia pueden utilizar procedimientos técnicos para minimizar el efecto de lidiar con pacientes alterados, dando prioridad a la clasificación de las enfermedades, uso del paradigma de enfermedad orgánica y de intervenciones farmacológicas, o bien, consultando un grupo restringido de pacientes o condiciones, o destacando los límites profesionales y las responsabilidades, adoptando un rol autoritario rígido (artículo de desgaste en médicos).

## 8.- Tratamiento.

El tratamiento del síndrome de desgaste laboral se establece, sobre todo en función de las molestias concretas que presentan el paciente y su intensidad. Por lo

tanto, el tratamiento debe adaptarse individualmente al estado del paciente. El inicio temprano del tratamiento favorece el efecto sobre la evolución del trastorno. Además, cuanto antes reconozca y acepte el paciente que necesita ayuda, mejores serán las perspectivas del tratamiento. Tras este primer paso fundamental los pacientes deben tratar de liberarse de las cargas que soportan y evitar en la medida de lo posible aquellos factores que saben que les originan estrés (Rodelgo, 2012).

### 8.1.- Técnica de relajación a corto plazo.

Existen métodos muy diversos para lograr la relajación a corto plazo:

- ✓ Respirar profundamente y estirarse. Este ejercicio hay que repetirlo durante uno o dos minutos.
- ✓ Apartar los pensamientos responsables del estrés y concentrarse en algo bonito o neutro. Por ejemplo, escuchar música o pensar en el próximo destino de vacaciones.
- ✓ Animarse a sí mismo ("sé hacerlo", "puedo lograrlo").
- ✓ Descargar el estrés físicamente, por ejemplo, subiendo y bajando escaleras o haciendo 30 flexiones de pecho o abdominales.

### 8.2.- Estrategias para superar el estrés

Las personas que sufren síndrome de deterioro profesional deben tratar a largo plazo de desarrollar estrategias más efectivas para vencer el estrés cotidiano. Para ello resulta útiles técnicas de relajación como las siguientes (Rodelgo, 2012):

- a) *Relajación muscular progresiva de Jacobson*: es un método para el tratamiento del control de la reactividad cuya finalidad es disminuir la ansiedad y provocar

un estado de tranquilidad mental al suprimir progresivamente todas las tensiones musculares asociadas a la ansiedad (Rodelgo, 2012).

- b) *Entrenamiento autógeno*: es una especie de auto hipnosis aplicable en diversas situaciones vitales que pretende crear un equilibrio entre tensión y relajación. Las personas que dominan esta técnica pueden influir sobre determinadas funciones corporales involuntarias como, por ejemplo, las reacciones cardiovasculares, respiratorias y digestivas (Rodelgo, 2012).
- c) *Terapia de movimiento con ejercicios isométricos de la región cervical, dorsal y lumbar*: estos ejercicios se caracterizan por no variar la elongación del musculo a pesar de cambiar la tensión muscular, por ejemplo, enganchar los dedos a la altura del pecho y hacer fuerza con ambos codos hacia fuera (Rodelgo, 2012).
- d) Yoga
- e) Meditación

Además se recomienda reservar tiempo y espacio para las cosas que le hacen disfrutar a uno mismo, como las aficiones, los paseos en la naturaleza o la práctica de deportes. Renovar las relaciones con amigos y familiares que se han desatendido en el pasado también es muy positivo. Mantener los contactos sociales y aceptar la ayuda de amigos o familiares ya que refuerza la **autoestima** y le muestran a uno que no está solo (Rodelgo, 2012).

### **Metodología y diseño de la investigación (capítulo 3)**

En esta investigación la metodología utilizada es cualitativa ya que usa la recolección de datos para probar las diferentes hipótesis con base a la medición de tipo numérica y el análisis estadístico ANOVA, para establecer patrones de comportamiento y probar las diferentes teorías que se han realizado sobre el síndrome de deterioro profesional.

La muestra fue seleccionada de acuerdo al resultado de la primera aplicación de la encuesta obteniendo un grupo control y un experimental. Para medir las diferentes variables se hizo una pequeña entrevista demográfica en la que se pregunta los datos de las personas de la muestra y para el síndrome de deterioro profesional se utilizó el Inventario de Maslach aplicándolo antes de recibir la intervención y después de la intervención para observar el cambio en la muestra tanto del grupo experimental como el grupo control.

#### **Justificación de la Metodología Seleccionada**

Para esta investigación es la mejor metodología ya que de acuerdo con mi pregunta de investigación y mis hipótesis el método cualitativo puede sacar resultados de manera numérica y por medio del análisis estadísticos (ANOVA) se puede comparar a las diferentes relaciones que existen entre las variables independiente como: edad, sexo, cargo y escolaridad con la variable dependiente que es el síndrome de deterioro profesional. De este modo respondiendo a las diferentes preguntas de investigación del estudio.

## Herramienta de Investigación Utilizada

Se utilizó el Maslach Burnout Inventory y una pequeña entrevista sociodemográfica para saber los datos de los empleados de la empresa.

Para evaluar el síndrome de deterioro profesional o Burnout se utilizó el instrumento de Maslach Burnout Inventory- Human Service Professionals (MBI-HS) Maslach y Jackson (1986).

Su adaptación está compuesta por 22 ítems dentro de una escala tipo Likert con siete niveles, que van desde 0(nunca) hasta 6(todos los días).

El MIB se evalúa de la siguiente manera en cada una de sus dimensiones (Puigalito, Antolin, Moure 2006)

- a) Agotamiento emocional: Donde la puntuación de esta dimensión será sumando los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14,16 y 20. Siendo una puntuación clasificada de la siguiente manera:

Alta= Mayor de 27 puntos, Media= 19-26 puntos y Baja= menos a 19 puntos

- b) Despersonalización: Donde la puntuación de esta dimensión será sumando los ítems 5, 10, 11, 15 y 22. Siendo una puntuación clasificada de la siguiente manera:

Alta = mayor a 10 puntos, Media=6-9 puntos, Baja=menos a 6 puntos

- c) Realización personal: donde la puntuación de esta dimensión será sumando los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21. Siendo una puntuación clasificada de la siguiente manera:

Alta = Mayor a 40 puntos, Media =34-39 puntos y Baja= menos a 33 puntos

Presentaran el síndrome del deterioro profesional aquellos con tres dimensiones altamente afectadas o al menos una dimensión con nivel alto y dos con nivel medio.

Las tres dimensiones cuentan con un valor de fiabilidad Alfa de Cronbach aceptables. En la dimensión de Agotamiento emocional ( $\alpha=0.90$ ), en cuanto a despersonalización ( $\alpha=0.79$ ) y para la realización personal ( $\alpha=0.71$ ).

Las dimensiones se refieren a tres de las características del síndrome, que han sido estudiadas, son evaluadas de la siguiente manera:

- a) Agotamiento emocional: evalúa la vivencia de estar fatigado emocionalmente por las demandas del trabajo.
- b) Despersonalización: evalúa el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento.
- c) Realización personal: evalúa los sentimientos de autoeficiencia y eficiencia personal en el trabajo.

Los datos como edad, género, sexo, cargo y escolaridad se recolectó dentro del cuestionario y se revisó por medio de preguntas al principio de la primera intervención.

## **Descripción de Participantes**

### **Número.**

Se tuvo acceso a la lista de personal de la empresa ServoFreno, tanto de cargos operativos como de cargos administrativos; de esta lista se les aplicó el cuestionario Inventario de Maslach (MIB) a todos los miembros de la empresa que eran 63 empleados. Después de tener las calificaciones de todos los empleados, saqué mi muestra de las personas que poseían síndrome de deterioro profesional. Posteriormente, se comenzó a realizar el grupo control y experimental, de las 20 personas seleccionadas, se eligieron al azar a las 10 personas que conformarían cada grupo.

**Género.**

En esta investigación es importante el género ya que es una de las variables que se quiere medir si es que existe algún efecto sobre el síndrome de deterioro profesional. El género de mi investigación se basó en el número total de hombres o mujeres que se encuentran en la organización en el caso de ServiFreno habían más hombres que mujeres, así que está compuesto por 12 hombres y 8 mujeres. En el grupo experimental está compuesto 5 hombres y 5 mujeres, mientras que el grupo control estaba compuesto por 7 hombres y 3 mujeres.

**Nivel socioeconómico.**

En este estudio no se preguntó el estado socioeconómico ya que las únicas variables son el género, el sexo, el cargo y la escolaridad.

**Características especiales relacionadas con el estudio (problemas de aprendizaje, etc.).**

En esta investigación se tuvo un problema con un participante ya que el sufría de discapacidad tenía un problema de epilepsia y un cierto grado de retraso mental, entonces tuve que sacarlo de mi muestra ya que no podía llenar la encuesta y recibir la intervención. Además las personas que conforman la muestra son empleados que pasan a tiempo completo dentro de la organización.

**Fuentes y Recolección de Datos**

La información para conseguir la muestra salió de una lista completa de los empleados de todas las sucursales de ServiFreno ya que existe en casos especiales rotación de los empleados de las diferentes sucursales del país a la matriz que es donde realizo mi investigación. De acuerdo con la lista y las actividades que realizaba cada persona dentro de la organización se procedía a no tomar en cuenta a las personas que

trabajan ahí medio tiempo o que solo iban momentáneamente para ser monitoreados como por ejemplo los asesores distritales que son aquellas personas que se encargan de vigilar las ventas en toda la provincia y otro ejemplo los vendedores que se encargaban de ir a los diferentes locales que vendían frenos a promocionar y vender los diferentes artículos. Después de realizar ese tipo de selección procedí a realizar la encuesta (pre-test) para seleccionar a los empleados que posean el síndrome de deterioro profesional, con los resultados de la encuesta se procedió a seleccionar al azar a las personas que iba a estar en el grupo experimental y de control. Al grupo experimental se procedió a realizar tres sesiones de terapia de relajación de Jacobson y psicología positiva para animarlos. Posteriormente, se realizó nuevamente el cuestionario para el síndrome de deterioro profesional a toda la muestra para saber si se realizó un cambio con las tres intervenciones y comparar con el grupo de control que no se realizó ninguna intervención.



## Análisis de datos (Capítulo 4)

### Detalles del análisis

A continuación se presentara los resultados encontrados e ilustrados por medio de gráficas y tablas respectivas. Se hizo un análisis estadístico por medio del análisis de varianza de dos vías o ANOVA (two way) que sirve para ver el efecto de dos o más variables independientes (medidas categóricas) sobre una variable dependiente (medida cuantitativa). Con este análisis estadístico se buscaba ver la relación entre el sexo, cargo y escolaridad (variables independientes) con el síndrome de deterioro profesional (variable dependiente), tanto de forma inicial como posteriormente para cada grupo de acuerdo a la intervención del grupo experimental y el grupo control.

Las siguientes tablas contienen los valores del análisis tanto del grupo experimental como del grupo control antes de realizar la intervención.

**Tabla 1.1. Valores obtenidos por los 10 sujetos del grupo experimental (pre-test)**

Código	Sexo	Cargo	Escolaridad	EE	D	PA
8898	M	Adm	superior	33	14	31
3165	F	Adm	superior	26	2	31
5957	F	O	secundaria	22	15	33
898	M	O	primaria	20	17	47
1184	F	Adm	superior	25	3	32
3185	M	O	secundaria	37	4	16
3200	F	Adm	superior	10	10	35
9166	F	Adm	superior	8	13	20
8979	M	O	primaria	38	27	10
6973	M	O	secundaria	27	2	30

La tabla 1.1 muestran los valores que se obtuvieron de los diez primeros sujetos que se encuentran en el grupo experimental de acuerdo a los datos demográficos (sexo,

cargo y escolaridad) obtenido antes de empezar las intervenciones con cada uno de los participantes. Las tres dimensiones que contempla el síndrome de deterioro profesional que son: agotamiento emocional (EE), despersonalización (D) y realización personal (PA).

El sexo, el cargo y la escolaridad tiene un efecto sobre el síndrome de deterioro profesional en el grupo experimental, se aplicó un anova two way. Los resultados indican que hubo un efecto significativo del sexo sobre el síndrome de deterioro profesional ( $F=23.98$ ;  $p<0.01$ ). El análisis Bonferroni indica que las mujeres poseen menos síndrome de deterioro profesional ( $x= 57$ ), que los hombres ( $x= 70.6$ ). Los resultados indican que el cargo tuvo un efecto significativo sobre el síndrome de deterioro profesional ( $F=44.04$ ;  $p <0.01$ ). El análisis Bonferroni indica que las personas del cargo administrativo poseen menor síndrome de deterioro profesional ( $x=58.6$ ); que las personas que trabajan en operativo ( $x=69$ ). También los resultados indican que si tuvo un efecto significativo el nivel educativo sobre el síndrome de deterioro profesional ( $F=28.41$ ;  $p<0.01$ ). El análisis Bonferroni indica que las personas que se encuentran en la primaria poseen mayor síndrome de deterioro profesional ( $x=79.5$ ), que las personas que se encuentran en secundaria ( $x=62$ ) y que las personas que se encuentran en la educación superior ( $x=58.6$ ). Por último el resultado de la interacción indica que hubo efecto significativo entre el sexo, el cargo y la escolaridad sobre el síndrome de deterioro profesional. El análisis Bonferroni indica que los hombres con cargo operativo y escolaridad primaria poseen mayor síndrome de deterioro profesional ( $x= 72.86$ ), que los hombres con cargo operativo y escolaridad secundaria ( $x= 67.2$ ), que los hombres con cargo administrativo y educación superior ( $x= 62.6$ ), que las mujeres con cargo operativo y educación secundaria ( $x= 62.69$ ), que las mujeres de cargo administrativo y escolaridad superior ( $x=58.06$ ).

**Tabla 1. 2. Valores obtenidos por los 10 sujetos del grupo control (pre-test)**

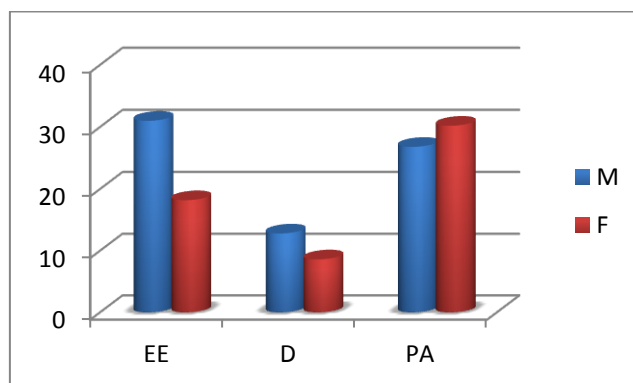
<b>Codigo</b>	<b>Sexo</b>	<b>Cargo</b>	<b>Escolaridad</b>	<b>EE</b>	<b>D</b>	<b>PA</b>
943	F	Adm	superior	3	7	35
837	M	Adm	superior	22	13	45
1545	M	Adm	superior	36	6	38
8808	F	Adm	superior	37	3	26
7489	M	O	primaria	26	15	30
149	F	O	secundaria	30	8	39
2848	F	Adm	superior	24	14	10
1399	M	O	primaria	36	9	15
6482	M	Adm	superior	45	6	25
7754	H	O	primaria	37	20	38

La tabla 1.2 muestra los valores obtenidos de los diez participantes del grupo de control de acuerdo a las variables independientes que son: el sexo, el cargo y la escolaridad. Incluyendo los valores del síndrome de deterioro profesional.

El sexo, el cargo y la escolaridad tiene un efecto sobre el síndrome de deterioro profesional en el grupo control, se aplicó un anova two way. Los resultados indican que hubo un efecto significativo del sexo sobre el síndrome de deterioro profesional ( $F=22.76$ ;  $p<0.01$ ). El análisis Bonferroni indica que las mujeres poseen menos síndrome de deterioro profesional ( $x=59$ ), que los hombres ( $x=77$ ). Los resultados indican que el cargo tuvo un efecto significativo sobre el síndrome de deterioro profesional ( $F=9.67$ ;  $p<0.01$ ). El análisis Bonferroni indica que las personas del cargo administrativo poseen menor síndrome de deterioro profesional ( $x=65.83$ ); que las personas que trabajan en operativo ( $x=75.75$ ). También los resultados indican que si tuvo un efecto significativo el nivel educativo sobre el síndrome de deterioro profesional ( $F=35.76$ ;  $p<0.01$ ). El análisis Bonferroni indica que las personas que se encuentran en la primaria poseen mayor síndrome de deterioro profesional ( $x=80.5$ ),

que las personas que se encuentran en educación superior ( $x=65.83$ ) y que las personas que se encuentran en secundaria ( $x= 58$ ).

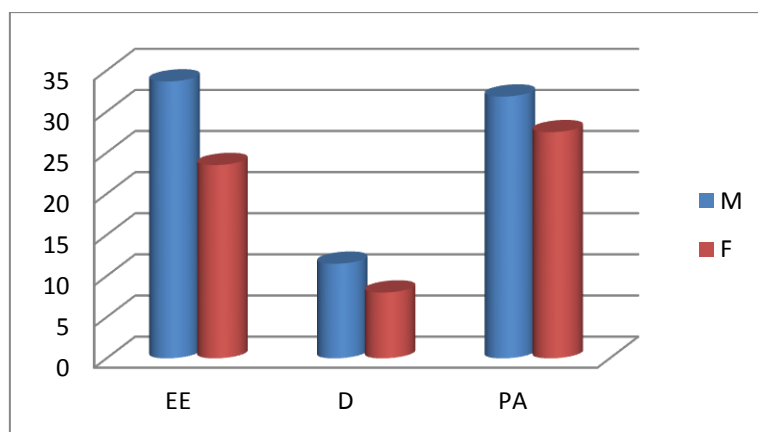
Por último el resultado de la interacción indica que hubo efecto significativo entre el sexo, el cargo y la escolaridad sobre el síndrome de deterioro profesional. El análisis Bonferroni indica que los hombres con cargo operativo y escolaridad primaria poseen mayor síndrome de deterioro profesional ( $x=74.58$ ), que los hombres con cargo operativo y escolaridad secundaria ( $x= 67.58$ ), que los hombres con cargo administrativo y educación superior ( $x=59.55$ ), que las mujeres con cargo operativo y educación secundaria ( $x=60.45$ ), que las mujeres de cargo administrativo y escolaridad superior ( $x=63.55$ ).



*Figura 1.1. Comparación entre los valores obtenidos tanto del sexo femenino como masculino del síndrome de deterioro profesional del grupo experimental (pre-test)*

La Figura 1.1 muestra el síndrome de deterioro profesional de los hombres y mujeres que conforman el grupo experimental. Se puede observar en la gráfica que las mujeres ( $x=17$ ) poseen menor agotamiento emocional que los hombres ( $x=30$ ). Los hombres ( $x=11$ ) poseen mayor despersonalización que las mujeres ( $x=7$ ). Por último las mujeres

( $x=29$ ) poseen mayor realización personal que los hombres ( $x=25$ ). De acuerdo con los resultados del síndrome de deterioro profesional, los resultados demuestran que los hombres poseen mayor síndrome deterioro profesional que las mujeres dentro del grupo experimental antes de la intervención.



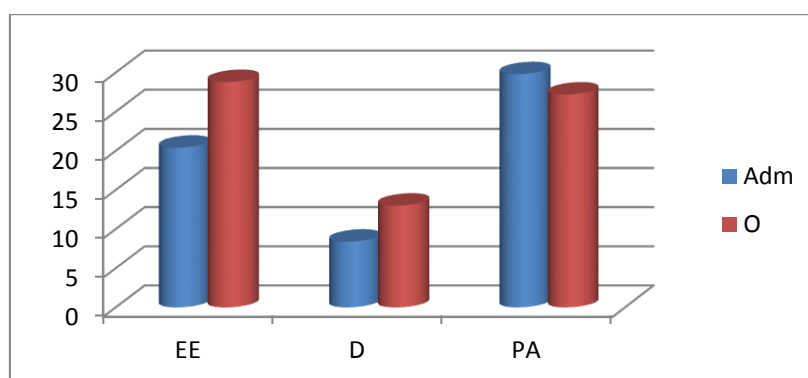
*Figura 1.2. Comparación entre los valores obtenidos tanto del sexo femenino como masculino del síndrome de deterioro profesional del grupo control (pre-test)*

La Figura 1.2 muestra las tres subescalas del síndrome de deterioro profesional de los hombres y mujeres que conforman el grupo control antes de la intervención. Se puede observar en la gráfica que las mujeres ( $x=22$ ) poseen menor agotamiento emocional que los hombres ( $x=32$ ). Los hombres ( $x=10$ ) poseen mayor despersonalización que las mujeres ( $x=7$ ). Por último las mujeres ( $x=26$ ) poseen menor realización personal que los hombres ( $x=30$ ). De acuerdo con los resultados del síndrome de deterioro profesional, demuestran que los hombres poseen mayor síndrome deterioro profesional que las mujeres, con la excepción de que los hombres poseen mayor realización personal que las mujeres.

**Tabla 1.3. Valores del síndrome de deterioro profesional obtenidos por el cargo administrativo y operativo del grupo experimental (pre-test)**

Codigo	Cargo	EE	D	PA
8898	Adm	33	14	31
3165	Adm	26	2	31
1184	Adm	25	3	32
3200	Adm	10	10	35
9166	Adm	8	13	20
5957	O	22	15	33
898	O	20	17	47
3185	O	37	4	16
8979	O	38	27	10
6973	O	27	2	30

La tabla 1. 3 muestra los valores de las subescalas del síndrome de deterioro profesional de acuerdo con el cargo de la empresa que se divide en administrativo y operativo, mostrando los resultados obtenidos por los cinco participantes de cada una de las divisiones del cargo.



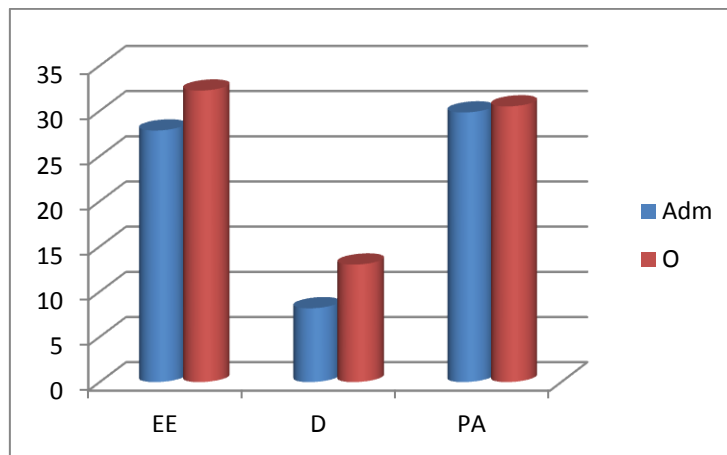
*Figura 1.3. Comparación entre los valores del síndrome de deterioro profesional obtenidos por el cargo administrativo y operativo del grupo experimental*

La Figura 1.3 muestra las tres subescalas del síndrome de deterioro profesional de acuerdo al cargo que ocupan dentro de la organización que es administrativo (Adm) y operativo (O) que conforman el grupo experimental antes de la intervención. Se puede observar en la gráfica que los participantes que se encuentran en el cargo administrativo (x=19) poseen menor agotamiento emocional que los participante de operativo (x=32). Los que conforman el administrativo (x=6) poseen menor despersonalización que los que conforman operativo (x=11). Por último los participantes de administrativo (x=29) poseen mayor realización personal que los participantes de operativo (x=26). De acuerdo con los resultados del síndrome de deterioro profesional, demuestran que los sujetos de administrativo poseen menor síndrome de deterioro profesional que los sujetos de operativo.

**Tabla.1.4. Valores del síndrome de deterioro profesional obtenidos por el cargo administrativo y operativo del grupo control (pre-test).**

<b>Codigo</b>	<b>Cargo</b>	<b>EE</b>	<b>D</b>	<b>PA</b>
943	Adm	3	7	35
837	Adm	22	13	45
1545	Adm	36	6	38
8808	Adm	37	3	26
2848	Adm	24	14	10
6482	Adm	45	6	25
7489	O	26	15	30
149	O	30	8	39
1399	O	36	9	15
7754	O	37	20	38

La tabla 1.4 muestra los valores obtenidos por los participantes de la organización de acuerdo al cargo operativo y administrativo de los diez integrantes del grupo de control antes de la intervención.



*Figura 1.4. Comparación entre los valores del síndrome de deterioro profesional obtenidos por el cargo administrativo y operativo del grupo control.*

La Figura 1.4 muestra las tres subescalas del síndrome de deterioro profesional de acuerdo al cargo que ocupan dentro de la organización que es administrativo (Adm) y operativo (O) que conforman el grupo control antes de la intervención. Se puede observar en la gráfica que los participantes de administrativo ( $x=26$ ) poseen menor agotamiento emocional que los participante de operativo ( $x=31$ ). Los que conforman el administrativo ( $x=6$ ) poseen menor despersonalización que los que conforman operativo ( $x=12$ ). Por último los participantes de administrativo ( $x=39$ ) poseen mayor realización personal que los participantes de operativo ( $x=38$ ). De acuerdo con los resultados del síndrome de deterioro profesional, demuestran que los sujetos de administrativo poseen menor síndrome de deterioro profesional que los sujetos de operativo.



**Tabla 1.5. Valores del síndrome de deterioro profesional de acuerdo a la escolaridad del grupo experimental (pre-test).**

Codigo	Escolaridad	EE	D	PA
8898	superior	33	14	31
3165	superior	26	2	31
1184	superior	25	3	32
3200	superior	10	10	35
9166	superior	8	13	20
5957	secundaria	22	15	33
3185	secundaria	37	4	16
6973	secundaria	27	2	30
898	primaria	20	17	47
8979	primaria	38	27	10

La tabla 1.5 muestra los valores del deterioro profesional de acuerdo al nivel educativo que se divide en superior, secundaria y primaria. Cada uno de los participantes informo el nivel educativo que había culminado.

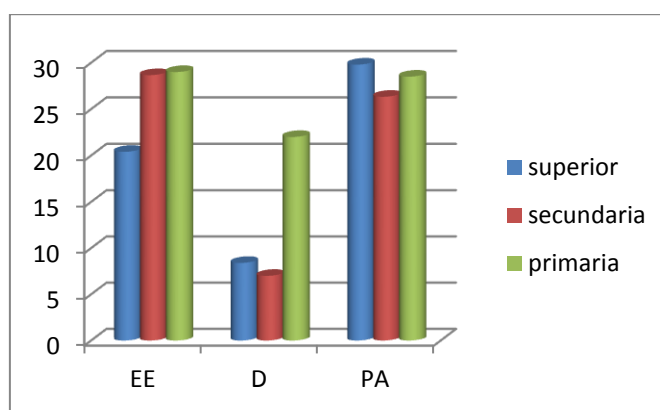


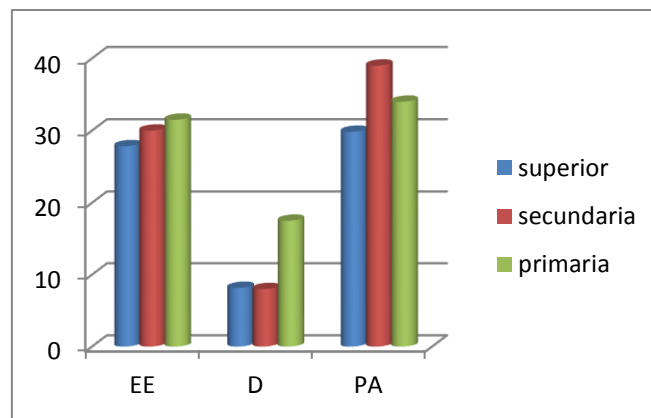
Figura1.5. Comparación entre los valores del síndrome de deterioro profesional obtenidos de acuerdo la escolaridad del grupo experimental.

La Figure 1.5 muestra las tres subescalas del síndrome de deterioro profesional de acuerdo al nivel educativo que ocupan dentro de la organización que es primaria, secundaria y primaria que conforman el grupo experimental antes de la intervención. Se puede observar en la gráfica que los participantes de educación superior ( $x=20$ ) poseen menor agotamiento emocional que los participante de secundaria y primaria ( $x=24$ ). Los que conforman el nivel educativo secundaria ( $x=6$ ) poseen menor despersonalización que los que conforman el nivel educativo superior ( $x=6$ ) que los de nivel básico ( $x=21$ ). Por último los participantes de nivel superior ( $x=29$ ) poseen mayor realización personal que los participantes de nivel secundario ( $x=25$ ) y los de nivel básico ( $x=27$ ). De acuerdo con los resultados del síndrome de deterioro profesional, demuestran que los sujetos de nivel educativo básico y secundario poseen más síndrome de deterioro profesional que las personas que posee un nivel educativo superior.

**Tabla 1.6. Valores del síndrome de deterioro profesional de acuerdo a la escolaridad del grupo control.**

<b>Codigo</b>	<b>Escolaridad</b>	<b>EE</b>	<b>D</b>	<b>PA</b>
943	superior	3	7	35
837	superior	22	13	45
1545	superior	36	6	38
8808	superior	37	3	26
2848	superior	24	14	10
6482	superior	45	6	25
149	secundaria	30	8	39
7489	primaria	26	15	30
7754	primaria	37	20	38

La tabla 1.6 muestra los valores del deterioro profesional de acuerdo al nivel educativo que se divide en superior, secundaria y primaria. Cada uno de los participantes informo el nivel educativo que había culminado del grupo de control.



*Figura 1.6. Comparación entre los valores del síndrome de deterioro profesional obtenidos de acuerdo a la escolaridad del grupo control.*

La Figura 1.6 muestra las tres subescalas del síndrome de deterioro profesional de acuerdo al nivel educativo que ocupan dentro de la organización que es primaria, secundaria y primaria que conforman el grupo control antes de la intervención. Se puede observar en la gráfica que los participantes de educación superior ( $x=27$ ) poseen menor agotamiento emocional que los participante de secundaria ( $x=29$ ) y primaria ( $x=30$ ). Los que conforman el nivel educativo secundaria ( $x=5$ ) poseen menor despersonalización que los que conforman el nivel educativo superior ( $x=6$ ) que los de nivel básico ( $x=16$ ). Por último los participantes de nivel superior ( $x=29$ ) poseen menor realización personal que los participantes de nivel secundario ( $x=38$ ) y los de nivel básico ( $x=33$ ). De acuerdo con los resultados del síndrome de deterioro profesional, demuestran que los sujetos de nivel educativo básico poseen más síndrome de deterioro profesional que las personas que posee un nivel educativo superior y secundario.

**2.Tablas y gráficos del post-test del síndrome de deterioro profesional de acuerdo al cargo, el género y la escolaridad tanto del grupo experimental como el de control.**

***Tabla 2.1. Valores obtenidos por los 10 sujetos del grupo experimental (post-test)***

<b>Codigo</b>	<b>Sexo</b>	<b>Cargo</b>	<b>Escolaridad</b>	<b>EE</b>	<b>D</b>	<b>PA</b>
8898	M	Adm	superior	20	7	36
3165	F	Adm	superior	20	3	20
5957	F	O	secundaria	18	14	39
898	M	O	primaria	15	13	46
1184	F	Adm	superior	24	2	36
3185	M	O	secundaria	28	1	23
3200	F	Adm	Superior	10	10	37
9166	F	Adm	Superior	3	9	23
8979	M	O	Primaria	39	9	30
6973	M	O	secundaria	21	3	32

La tabla 2.1 muestran los valores que se obtuvieron de los diez primeros sujetos que se encuentran en el grupo experimental de acuerdo a los datos demográficos (sexo, cargo y escolaridad) obtenido después de las intervenciones con cada uno de los participantes. Las tres dimensiones que contempla el síndrome de deterioro profesional que son: agotamiento emocional (EE), despersonalización (D) y realización personal (PA).

El sexo, el cargo y la escolaridad tiene un efecto sobre el síndrome de deterioro profesional en el grupo experimental, se aplicó un anova two way. Los resultados indican que hubo un efecto significativo del sexo sobre el síndrome de deterioro profesional ( $F=19.80$ ;  $p<0.01$ ). El análisis Bonferroni indica que las mujeres poseen menos síndrome de deterioro profesional ( $x= 53$ ), que los hombres ( $x=x= 64.6$ ). Los resultados indican que el cargo tuvo un efecto significativo sobre el síndrome de

deterioro profesional ( $F=35.6$ ;  $p < 0.01$ ). El análisis Bonferroni indica que las personas del cargo administrativo poseen menor síndrome de deterioro profesional ( $x=52$ ); que las personas que trabajan en operativo ( $x=66.2$ ). También los resultados indican que si tuvo un efecto significativo el nivel educativo sobre el síndrome de deterioro profesional ( $F=15.89$ ;  $p < 0.01$ ). El análisis Bonferroni indica que las personas que se encuentran en la primaria poseen mayor síndrome de deterioro profesional ( $x=76$ ), que las personas que se encuentran en secundaria ( $x=59.6$ ) y que las personas que se encuentran en la educación superior ( $x=52$ ). Por último el resultado de la interacción indica que hubo efecto significativo entre el sexo, el cargo y la escolaridad sobre el síndrome de deterioro profesional. El análisis Bonferroni indica que los hombres con cargo operativo y escolaridad primaria poseen mayor síndrome de deterioro profesional ( $x= 68.9$ ), que los hombres con cargo operativo y escolaridad secundaria ( $x= 63.46$ ), que los hombres con cargo administrativo y educación superior ( $x= 56.2$ ), que las mujeres con cargo operativo y educación secundaria ( $x= 59.8$ ), que las mujeres de cargo administrativo y escolaridad superior ( $x=52.53$ ).

**Tabla 2.2. Valores obtenidos por los 10 sujetos del grupo control (post-test)**

<b>Codigo</b>	<b>Sexo</b>	<b>Cargo</b>	<b>Escolaridad</b>	<b>EE</b>	<b>D</b>	<b>PA</b>
943	F	Adm	superior	3	6	34
837	M	Adm	superior	23	6	38
1545	M	Adm	superior	32	6	38
8808	F	Adm	superior	36	3	37
7489	M	O	primaria	25	10	34
149	F	O	secundaria	30	7	35
2848	F	Adm	superior	24	13	17
1399	M	O	primaria	37	13	10
6482	M	Adm	superior	40	7	20
7754	H	O	primaria	37	18	37

La tabla 2.2 muestran los valores que se obtuvieron de los diez primeros sujetos que se encuentran en el grupo control de acuerdo a los datos demográficos (sexo, cargo y escolaridad) obtenido después de las intervenciones con cada uno de los participantes. Las tres dimensiones que contempla el síndrome de deterioro profesional que son: agotamiento emocional (EE), despersonalización (D) y realización personal (PA).

El sexo, el cargo y la escolaridad tiene un efecto sobre el síndrome de deterioro profesional en el grupo control, se aplicó un anova two way. Los resultados indican que hubo un efecto significativo del sexo sobre el síndrome de deterioro profesional ( $F=10.79$ ;  $p<0.01$ ). El análisis Bonferroni indica que las mujeres poseen menos síndrome de deterioro profesional ( $x=61.25$ ), que los hombres ( $x=71.83$ ). Los resultados indican que el cargo tuvo un efecto significativo sobre el síndrome de deterioro profesional ( $F=27.98$ ;  $p<0.01$ ). El análisis Bonferroni indica que las personas del cargo administrativo poseen menor síndrome de deterioro profesional ( $x=63.83$ ); que las personas que trabajan en operativo ( $x=75.25$ ). También los resultados indican que si tuvo un efecto significativo el nivel educativo sobre el síndrome de deterioro profesional ( $F=27.65$ ;  $p<0.01$ ). El análisis Bonferroni indica que las personas que se encuentran en la primaria poseen mayor síndrome de deterioro profesional ( $x=83$ ), que las personas que se encuentran en educación superior ( $x=65.83$ ) y que las personas que se encuentran en secundaria ( $x=56$ ).

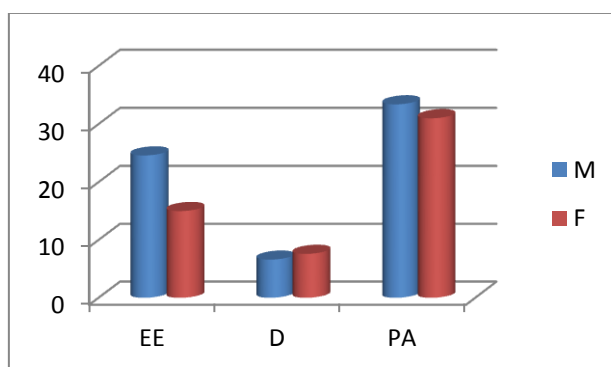
Por último el resultado de la interacción indica que hubo efecto significativo entre el sexo, el cargo y la escolaridad sobre el síndrome de deterioro profesional. El análisis Bonferroni indica que los hombres con cargo operativo y escolaridad primaria poseen mayor síndrome de deterioro profesional ( $x=77$ ), que los hombres con cargo operativo y escolaridad secundaria ( $x=69.58$ ), que los hombres con cargo administrativo y educación superior ( $x=69.55$ ), que las mujeres con cargo operativo y educación

secundaria ( $x=66.86$ ), que las mujeres de cargo administrativo y escolaridad superior ( $x=63.55$ ).

**Tabla 2.3. Valores del síndrome de deterioro profesional de acuerdo al sexo (femenino y masculino) del grupo experimental en el post-test.**

Codigo	Sexo	EE	D	PA
8898	M	20	7	36
898	M	15	13	46
3185	M	28	1	23
8979	M	39	9	30
6973	M	21	3	32
3165	F	20	3	20
5957	F	18	14	39
1184	F	24	2	36
3200	F	10	10	37
9166	F	3	9	23

La tabla 2.3 muestra los valores de las subescalas del síndrome de deterioro profesional de acuerdo con el sexo femenino y masculino, que conforman la parte administrativa y operativa de la empresa, mostrando los resultados obtenidos por los cinco hombres y las cinco mujeres participantes del grupo experimental después de la intervención.



*Figura 2.1. Comparación entre los valores obtenidos tanto del sexo femenino como masculino del síndrome de deterioro profesional del grupo experimental en el post-test.*

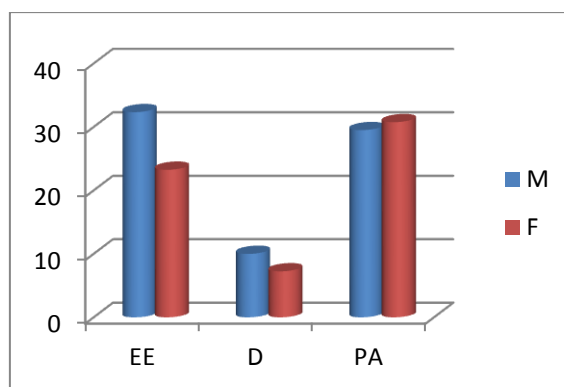
La Figura 2.1 muestra el síndrome de deterioro profesional de los hombres y mujeres que conforman el grupo experimental después de la intervención de la terapia anti-estrés. Se puede observar en la gráfica que las mujeres (x=14) poseen menor agotamiento emocional que los hombres (x=23). Los hombres (x=5) poseen menor despersonalización que las mujeres (x=6). Por último las mujeres (x=30) poseen menor realización personal que los hombres (x=32). De acuerdo con los resultados del síndrome de deterioro profesional, demuestran que los hombres poseen mayor síndrome de deterioro profesional por el resultado del agotamiento emocional que las mujeres dentro del grupo experimental después de la intervención.

***Tabla 2.4. Valores del síndrome de deterioro profesional de acuerdo al sexo (femenino y masculino) del grupo control en el post-test.***

<b>Codigo</b>	<b>Sexo</b>	<b>Cargo</b>	<b>Escolaridad</b>	<b>EE</b>	<b>D</b>	<b>PA</b>
837	M	Adm	superior	23	6	38
1545	M	Adm	superior	32	6	38
7489	M	O	primaria	25	10	34
1399	M	O	primaria	37	13	10
6482	M	Adm	superior	40	7	20
7754	M	O	primaria	37	18	37
943	F	Adm	superior	3	6	34
8808	F	Adm	superior	36	3	37
149	F	O	secundaria	30	7	35
2848	F	Adm	superior	24	13	17



La tabla 2.4 muestra los valores de las subescalas del síndrome de deterioro profesional de acuerdo con el sexo femenino y masculino, que conforman la parte administrativa y operativa de la empresa, mostrando los resultados obtenidos por los seis hombres y las cuatro mujeres participantes del grupo control de la investigación



*Figura 2.2. Comparación entre los valores obtenidos tanto del sexo femenino como masculino del síndrome de deterioro profesional del grupo control.*

La Figura 2.2 muestra las tres subescalas del síndrome de deterioro profesional de los hombres y mujeres que conforman el grupo control sin intervención. Se puede observar en la gráfica que las mujeres ( $x=22$ ) poseen menor agotamiento emocional que los hombres ( $x=31$ ). Los hombres ( $x=9$ ) poseen mayor despersonalización que las mujeres ( $x=6$ ). Por último las mujeres ( $x=29$ ) poseen mayor realización personal que los hombres ( $x=27$ ). De acuerdo con los resultados del síndrome de deterioro profesional, demuestran que los hombres poseen mayor síndrome de deterioro profesional que las mujeres.

**Tabla 2.5. Valores del síndrome de deterioro profesional de acuerdo al cargo administrativo y operativo del grupo experimental en el post-test.**

Codigo	Cargo	EE	D	PA
8898	Adm	20	7	36
3165	Adm	20	3	20
1184	Adm	24	2	36
3200	Adm	10	10	37
9166	Adm	3	9	23
5957	O	18	14	39
898	O	15	13	46
3185	O	28	1	23
8979	O	39	9	30
6973	O	21	3	32

La tabla 2.5 muestra los valores de las subescalas del síndrome de deterioro profesional de acuerdo con cargo administrativo y operativo, mostrando los resultados obtenidos por los seis participantes que trabajan en operativo y las cuatro mujeres que laboran el área administrativa que participan en el grupo experimental después de la intervención.

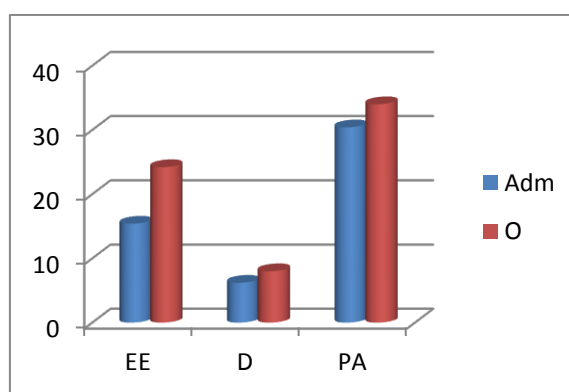


Figura 2.3 Comparación entre los valores del síndrome de deterioro profesional obtenidos por el cargo administrativo y operativo del grupo experimental

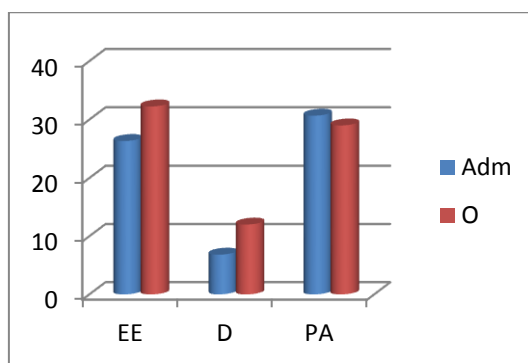
La Figura 2.3 muestra las tres subescalas del síndrome de deterioro profesional de acuerdo al cargo que ocupan dentro de la organización que es administrativo (Adm) y operativo (O) que conforman el grupo experimental después de la intervención. Se puede observar en la gráfica que los participantes de administrativo ( $x=14$ ) poseen menor agotamiento emocional que los participante de operativo ( $x=23$ ). Los que conforman el administrativo ( $x=5$ ) poseen menor despersonalización que los que conforman operativo ( $x=7$ ). Por último los participantes de administrativo ( $x=29$ ) poseen menor realización personal que los participantes de operativo ( $x=33$ ). De acuerdo con los resultados del síndrome de deterioro profesional, demuestran que los sujetos de administrativo poseen menor síndrome de deterioro profesional que los sujetos de operativo; con la excepción de que los sujetos que se encuentran en el cargo operativo poseen una mayor realización personal que el cargo administrativo.

**Tabla 2.6. Valores del síndrome de deterioro profesional de acuerdo al cargo administrativo y operativo del grupo control en el post-test.**

Codigo	Sexo	Cargo	Escolaridad	EE	D	PA
943	F	Adm	superior	3	6	34
837	M	Adm	superior	23	6	38
1545	M	Adm	superior	32	6	38
8808	F	Adm	superior	36	3	37
2848	F	Adm	superior	24	13	17
6482	M	Adm	superior	40	7	20
7489	M	O	primaria	25	10	34
149	F	O	secundaria	30	7	35
1399	M	O	primaria	37	13	10
7754	H	O	primaria	37	18	37

La tabla 2.6 muestra los valores de las subescalas del síndrome de deterioro profesional de acuerdo con cargo administrativo y operativo, mostrando los resultados

obtenidos por los cuatro participantes que trabajan en operativo y los seis sujetos que laboran el área administrativa que participan en el grupo control de la investigación.



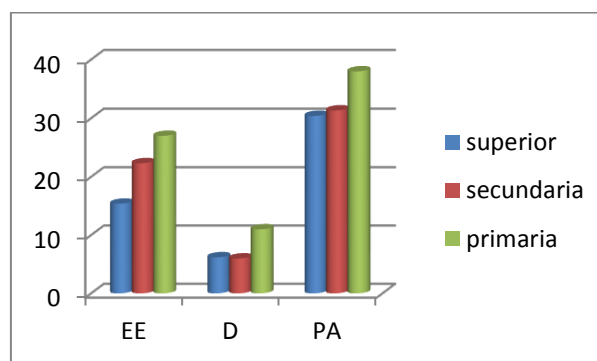
*Figura 2.4. Comparación entre los valores del síndrome de deterioro profesional obtenidos por el cargo administrativo y operativo del grupo control.*

La Figura 2.4 muestra las tres subescalas del síndrome de deterioro profesional de acuerdo al cargo que ocupan dentro de la organización que es administrativo (Adm) y operativo (O) que conforman el grupo control sin intervención. Se puede observar en la gráfica que los participantes de administrativo ( $x=24$ ) poseen menor agotamiento emocional que los participante de operativo ( $x=31$ ). Los que conforman el administrativo ( $x=6$ ) poseen menor despersonalización que los que conforman operativo ( $x=10$ ). Por último los participantes de administrativo ( $x=30$ ) poseen mayor realización personal que los participantes de operativo ( $x=27$ ). De acuerdo con los resultados del síndrome de deterioro profesional, demuestran que los sujetos de administrativo poseen menor síndrome de deterioro profesional que los sujetos de operativo.

**Tabla 2.7. Valores del síndrome de deterioro profesional de acuerdo al a la escolaridad de los participantes del grupo experimental en el post-test.**

Codigo	Escolaridad	EE	D	PA
8898	Superior	20	7	36
3165	Superior	20	3	20
1184	Superior	24	2	36
3200	Superior	10	10	37
9166	Superior	3	9	23
5957	Secundaria	18	14	39
3185	Secundaria	28	1	23
6973	Secundaria	21	3	32
898	Primaria	15	13	46
8979	Primaria	39	9	30

La tabla 2.7 muestra los valores de las subescalas del síndrome de deterioro profesional de acuerdo con la escolaridad de los participantes (superior, secundaria y primaria), mostrando los resultados obtenidos por los cinco participantes que posee nivel educativo superior, tres participantes de secundaria y dos de nivel primario de educación, que se encuentran en el grupo experimental después de la intervención.



*Figura 2.5. Comparación entre los valores del síndrome de deterioro profesional obtenidos de acuerdo la escolaridad del grupo experimental.*

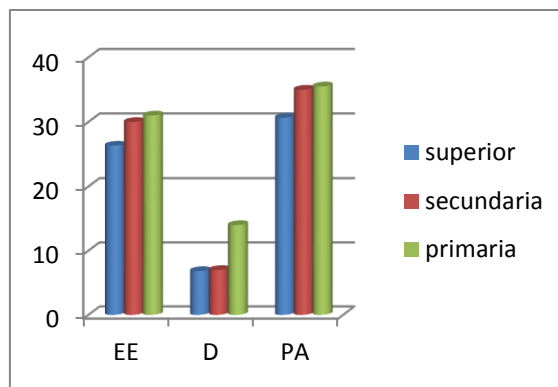
La Figura 2.5 muestra las tres subescalas del síndrome de deterioro profesional de acuerdo al nivel educativo que ocupan dentro de la organización que es primaria,

secundaria y primaria que conforman el grupo experimental después de la intervención. Se puede observar en la gráfica que los participantes de educación superior ( $x=14$ ) poseen menor agotamiento emocional que los participante de secundaria ( $x=21$ ) y primaria ( $x=26$ ). Los que conforman el nivel educativo secundaria ( $x=5$ ) poseen igual despersonalización que los que conforman el nivel educativo superior ( $x=5$ ) que los de nivel básico ( $x=10$ ). Por último los participantes de nivel superior ( $x=29$ ) poseen menor realización personal que los participantes de nivel secundario ( $x=30$ ) y los de nivel básico ( $x=33$ ). De acuerdo con los resultados del síndrome de deterioro profesional, demuestran que los sujetos de nivel educativo básico y secundario poseen más síndrome de deterioro profesional que las personas que posee un nivel educativo superior, con la excepción de que el nivel educativo básico poseía mayor realización personal.

***Tabla 2.8. Valores del síndrome de deterioro profesional de acuerdo al a la escolaridad de los participantes del grupo control en el post-test.***

<b>Codigo</b>	<b>Escolaridad</b>	<b>EE</b>	<b>D</b>	<b>PA</b>
943	Superior	3	6	34
837	Superior	23	6	38
1545	Superior	32	6	38
8808	Superior	36	3	37
2848	Superior	24	13	17
6482	Superior	40	7	20
149	Secundaria	30	7	35
7489	Primaria	25	10	34
7754	Primaria	37	18	37

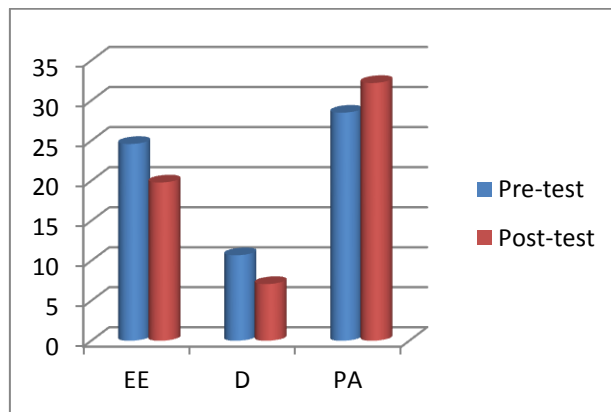
La tabla 2.7 muestra los valores de las subescalas del síndrome de deterioro profesional de acuerdo con la escolaridad de los participantes (superior, secundaria y primaria), mostrando los resultados obtenidos por los cinco participantes que posee nivel educativo superior, tres participantes de secundaria y dos de nivel primario de educación de los que conforman el grupo control.



*Figura 2.6. Comparación entre los valores del síndrome de deterioro profesional obtenidos de acuerdo a la escolaridad del grupo control.*

La Figura 2.6 muestra las tres subescalas del síndrome de deterioro profesional de acuerdo al nivel educativo que ocupan dentro de la organización que es primaria, secundaria y primaria que conforman el grupo control sin intervención. Se puede observar en la gráfica que los participantes de educación superior ( $x=25$ ) poseen menor agotamiento emocional que los participante de secundaria ( $x=29$ ) y primaria ( $x=30$ ). Los que conforman el nivel educativo secundaria ( $x=5$ ) poseen menor despersonalización que los que conforman el nivel educativo superior ( $x=5$ ) que los de nivel básico ( $x=13$ ). Por último los participantes de nivel superior ( $x=29$ ) poseen menor realización personal que los participantes de nivel secundario ( $x=34$ ) y los de nivel básico ( $x=34$ ). De acuerdo con los resultados del síndrome de deterioro profesional, demuestran que los sujetos de nivel educativo básico poseen más síndrome de deterioro profesional que las personas que posee un nivel educativo superior y secundario.

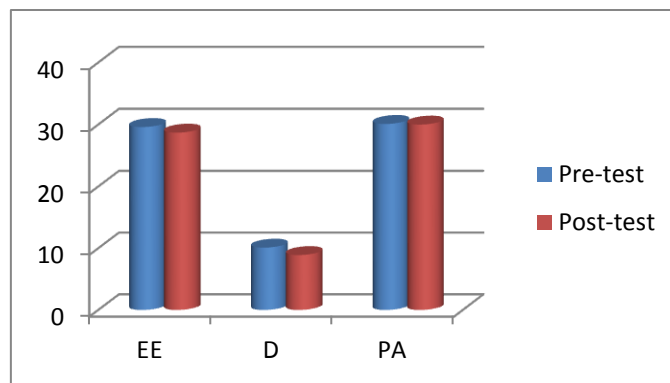
### 3. Figuras sobre la comparación entre el antes de la intervención y el después del grupo experimental y de control.



*Figura 3.1. Comparación entre los valores del pre-test y el post-test del síndrome de deterioro profesional obtenido del grupo experimental.*

La Figura 3.1 muestra los resultados del pre-test y el post-test del síndrome de deterioro profesional de acuerdo a sus subescalas tomando en cuenta los participantes del grupo experimental. Se puede observar que los participantes del pre-test ( $x=23$ ) poseen mayor agotamiento emocional que los participantes del post-test ( $x=19$ ) después de la intervención. Los participantes que conforman el pre-test ( $x=9$ ) poseen mayor despersonalización que los participantes del post test ( $x=6$ ). Por último los sujetos del pre-test ( $x=27$ ) poseen menor realización personal que los sujetos del post-test ( $x=31$ ). De acuerdo con los resultados del síndrome de deterioro profesional, demuestran que los participantes del post-test ya no se encontraban dentro del rango de personas que poseían síndrome de deterioro profesional.





*Figura 3.2. Comparación entre los valores del pre-test y post-test del síndrome de deterioro profesional obtenidos grupo control.*

La Figura 3.2 muestra los resultados del pre-test y el post-test del síndrome de deterioro profesional de acuerdo a sus subescalas tomando en cuenta los participantes del grupo control. Se puede observar que los participantes del pre-test ( $x=27$ ) poseen mayor agotamiento emocional que los participantes del post-test ( $x=26$ ). Los participantes que conforman el pre-test ( $x=9$ ) poseen mayor despersonalización que los participantes del post test ( $x=8$ ). Por último los sujetos del pre-test ( $x=29$ ) poseen menor realización personal que los sujetos del post-test ( $x=28$ ). De acuerdo con los resultados tanto del pre-test como del post-test no demuestran ningún cambio significativo ya que no recibieron ninguna intervención.

### **Importancia del estudio**

Potencialmente, este estudio podría contribuir a detectar a tiempo el estrés laboral que se produce por el clima laboral de los empleados ya que esta tiene repercusiones importantes sobre la organización. Cabe señalar también que la mayor incidencia del síndrome de deterioro profesional se da en profesionales de la salud pero también ocurre en empresas las cuales tratan con clientes. Por tanto en vez de que una persona reciba la ayuda que necesita, lo que llega a conseguir es baja calidad en los

servicios si es que no es nula. Según lo anterior desde el ámbito profesional se ven perjudicados por este síndrome, afectando por ende a toda la producción de la organización.

### **Resumen de sesgos del autor**

De acuerdo a las limitaciones del suscrito, las expectativas que tenía del estudio fueron cumplidas y de acuerdo a los despidos que sucedieron en la empresa no afectaron en la investigación ya que no estaban dentro de mi muestra tanto del grupo experimental como del grupo control.

## CONCLUSIONES (capítulo 5)

### Respuestas a las preguntas de investigación

#### 4.1 Síndrome de deterioro profesional y el sexo.

En cuanto a los resultados de la relación del síndrome de deterioro profesional y el sexo se obtuvo que existe una diferencia significativa en que las mujeres poseen menos síndrome de deterioro profesional que los hombres. Esto se pudo medir por medio de las tres subescalas del síndrome de deterioro profesional que son el agotamiento emocional, despersonalización. Esto puede ser consecuencia del tipo de tareas que ejercen las personas, en el caso de la organización las mujeres desempeñan funciones diferentes que los hombres de la misma organización. En el caso específico de la empresa Servifreno las mujeres desempeñaban papeles más administrativos las cuales tienen menos desgaste físicos que emocional y el pago económico que reciben es mayor a las personas que laboran en la parte operativa de la empresa.

#### 4.2. Síndrome de deterioro profesional y el nivel educativo.

En cuanto a los estudios de la relación del síndrome de deterioro profesional y el nivel educativo se obtuvo que las personas las cuales poseen un nivel educativo primario poseen mayor síndrome de deterioro siguiéndole los participantes de secundaria y por último los participantes con educación superior. Esto puede estar relacionado con los diferentes tipos de responsabilidades fuera de la organización que posee el participantes, en el caso del personal que conforman la primaria y secundaria poseen más cargas dentro de su hogar de acuerdo a la nómina de personal dentro de la organización, que las personas de educación superior.

### **4.3. Síndrome de deterioro profesional y el cargo**

Después de revisar los resultados y las hipótesis planteadas al principio de la investigación se tiene que numero uno, la cual proponía que las personas que trabajan en el ámbito administrativo tienen mayor probabilidad de poseer síndrome de deterioro profesional que las personas que trabajan en el ámbito operativo. Los resultados no apoyan a la hipótesis uno ya que de acuerdo al análisis de los resultados demuestran que las personas de operativo contiene mayor síndrome de deterioro profesional que de los participantes que trabajan en la parte administrativa dentro de la organización. Las razones probablemente se encontraban en factores empresariales: los trabajadores de esta organización, especialmente en el momento que se realizó el trabajo, desarrollan su labor a partir de un sentimiento de inseguridad ya que no existía una delegación apropiada de las responsabilidades dentro del cargo.

Es necesario recordar que además de los factores ambientales organizacionales que se han relacionado con el síndrome de deterioro profesional, los conflictos de roles, la ambigüedad de estos, la sobrecarga de trabajo es el factor que más está relacionado con el síndrome. Ya que este se da cuando no existe suficiente tiempo o recursos para alcanzar las demandas puestas sobre el individuo en su trabajo.

#### **4.4. Resultado de la intervención tanto en el grupo experimental como en el grupo control.**

De acuerdo con los resultados del pre test y el post test, demuestra que la intervención causó un cambio significativo en el personal de la empresa reduciendo el síndrome de deterioro profesional en el grupo experimental. Los participantes que se encontraban dentro del grupo experimental sus resultados después de la intervención demostraban que ya no estaban dentro de los rangos de poseer el síndrome de deterioro profesional. Los resultados del grupo control los cuales fueron comparados con el grupo experimental, no tuvieron ningún cambio en los resultados del post-test.

#### **Limitaciones del estudio**

De acuerdo con mi investigación no existe un número limitado de personas ya que se puede utilizar dentro de organizaciones pequeñas y grandes. La edad dentro de la cual el participante puede ser tomado en cuenta dentro de la investigación es a las 18 años y no tener ningún problema cognoscitivo mental. También el participante debe trabajar a tiempo completo dentro de la organización y que lleve laborando más de un mes dentro de la empresa ya que así el participante se encuentra más relacionado con el ambiente o clima laboral.

#### **Recomendaciones para futuros estudios**

En cuanto a la intervención o un programa de prevención para este síndrome a partir de la literatura revisada puede recomendarse para los estudios posteriores un grupo de apoyo dentro del ambiente laboral. Es decir, realizar una intervención psicológica en el grupo de trabajo de la organización. En donde principalmente los empleados encuentren un apoyo social para poder sentirse protegidos manteniendo otras

relaciones sociales. En dicho grupo social se podría abordar diversos temas y que los empleados puedan manejarlos en la vida cotidiana, tanto personalmente como en su ambiente laboral y social.

Es muy importante para los directivos de las organizaciones conocer las necesidades de sus empleados, para que estos se sientan seguros y logren desarrollar un compromiso con la organización y su rendimiento no se ve afectado. En el aspecto social podría crear también un espacio de tiempo con el fin de retroalimentar al personal, conocer las necesidades de cada empleado, incitar la comunicación para evitar la sobrecarga laboral y los conflictos, capacitar al personal en nuevas tecnologías y formas de realizar tareas para evitar las rutinas.

### **Resumen general**

La presente investigación se enfoca en darle una nueva explicación a un problema que se ha presentado con mayor frecuencia en las últimas décadas en el ámbito laboral; existen diversas definiciones para el síndrome de deterioro profesional, señalan que Freudenberguer conceptualizó el término como un estado de fatiga o frustración dado por la devoción por un modo de vida o relación que no produce la recompensa deseada. Por otro lado Maslach en 1982 postula que es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal que pueden ocurrir entre personas que realizan un tipo de trabajo con la gente.

Los modelos existentes explican el síndrome de deterioro profesional en función de variables externas como son las condiciones físicas del lugar de trabajo y relaciones interpersonales dentro de la empresa. En el caso de esta investigación se trata de valorar las variables internas como son la competencia profesional percibida y nivel profesional por mencionar.

En este trabajo se ha expuesto una nueva perspectiva que explique el síndrome de deterioro profesional de acuerdo al género, la escolaridad y el cargo que ocupa cada participante dentro de la organización. A 63 empleados que conforman la empresa Servifreno se procedió a realizar una prueba MBI (Maslach Bournout Inventory) para detectar el síndrome de deterioro profesional, para seleccionar la muestra tomando en cuenta solo a las personas que tenían el síndrome. Se procedió a realizar dos grupos uno experimental y uno control el cual constó de diez miembros cada uno. Después de haber seleccionado los grupos se realizó al grupo experimental una terapia anti-estrés para ver el efecto que causa dentro de la muestra de la empresa.

De acuerdo con los resultados indican que los niveles de síndrome de deterioro profesional de las mujeres son más bajos que los hombres; que las personas de niveles educativos bajos (primarios) poseen mayor síndrome de deterioro profesional y que las personas con cargos administrativos poseen menor síndrome que las personas con cargo operativo. Los datos contrastan con los resultados de estudios similares. Se plantea las limitaciones para estudios posteriores.

## REFERENCIAS

- American Psychiatric Association. (2003). DSM- IV-TR: Breviario: Criterios diagnósticos. Barcelona: Masson
- Alvares, E., Fernández, L. (2010). Síndrome de Burnout o el desgaste laboral revisión de estudios. Departamento de psicología clínica de la Universidad de Santiago. 35(5). 250-275.
- Blum, M. Taylor, J. (1981). Psicología Industrial sus fundamentos teóricos y sociales, Mexico: Trillas.
- Eivazi Gh, M., Alilou, A., Fereidounnia, S., & Zaki, Z. (2013). Factors associated with burnout syndrome in physiotherapy staff: A questionnaire study. *Healthmed*, 7(1), 304-312
- Goldberger, L. Breznitz, S (1993). Handbook of Stress, New York: Macmillan
- González-García, N., Suárez-Rodríguez, K., & Loredó-Abdalá, A. (2011). Síndrome de desgaste laboral (burnout). ¿Un riesgo para profesionales que atienden el problema de maltrato infantil? (Spanish). *Acta Pediatrica De Mexico*, 32(1), 33-37
- Gordon, R. (1997). Comportamiento organizacional. México: Prentice Hall
- Grau, J. Chacon, R. (1998). Burnout Una amenaza a los equipos de salud. Habana. Instituto Nacional de Oncología y Radio biología (INOR). Conferencia presentada en la II Jornada de Actualización en Psicología de la Salud.
- Guillen, C. Bozal, R. (2000). Psicología del trabajo para Relaciones Laborales: Cima, motivación, cultura, selección, España: McGraw-Hill.
- Jevtic, M. M., Backovic, D. D., Zivojinovic-Ilic, J. J., Maksimovic, M. M., & Bjelanovic, J. J. (2012). Burnout syndrome in medical students during clinical training. *Healthmed*, 6(2), 571-577.
- Maier, R. (1984). Psicología Industrial. Madrid: Ediciones Rialp.
- Mansilla, F. et al. (2002). El síndrome de Burnout de desgaste profesional. Calidad de vida. No.40, 7-11
- Myers, D (2000). Psicología Social. Sexta edición. Colombia: McGrawHill



- Petkovic, N., Macesic, D., Balos, V., Misic, M., & Djordjevic, M. (2012). Burnout syndrome among special education professionals. *Healthmed*, *6*(10), 3403-3412.
- Pimentel, L., Romo, R., Ruiz, L., Parraga, S., Solís, F., Gámiz, A., & Gómez, T. (2003). Síndrome de desgaste laboral en el médico. (Spanish). *Medicina Interna De Mexico*, *19*(5), 319-325.
- Sjödin, F., Kjellberg, A., Knutsson, A., Landström, U., & Lindberg, L. (2012). Noise and stress effects on preschool personnel. *Noise & Health*, *14*(59), 166-178. doi:10.4103/1463-1741.99892.
- Sharbracq, M. (1992). Handbook Of work and health psychology. Inglaterra: John Wiley and Sons.
- Zuluaga, p., & moreno, s. (2012). Relación entre síndrome de burnout, estrategias de afrontamiento y engagement. (spanish). *Psicología desde el caribe*, (29), 205-227.