

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
CARRERA DE ENFERMERÍA

*Tesis para optar por el grado académico de
Licenciatura en Enfermería*

**CONOCIMIENTO Y PRÁCTICAS SOBRE
LA PREVENCIÓN DEL SÍNDROME DE
BURNOUT Y LOS FACTORES QUE
INFLUYEN EN SU APARICIÓN, EN UNA
POBLACIÓN DE TÉCNICOS-
CONDUCTORES DE UNA COMPAÑÍA DE
SERVICIOS ELÉCTRICOS, ALAJUELA,
2017**

MAYELA SALAMANCA CARMONA

JUNIO, 2017

Tabla de contenido

ÍNDICE DE CONTENIDO.....	2
ÍNDICE DE TABLAS	4
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN	8
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	12
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.1.1 Antecedentes del problema.....	13
1.1.2 Delimitación del Problema	19
1.1.3 Justificación	19
1.2 REDACCIÓN DEL PROBLEMA CENTRAL: PREGUNTA DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
1.3.1 Objetivo general	21
1.3.2 Objetivos específicos	21
1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES.....	21
1.4.1. Alcances de la investigación	21
1.4.2. Limitaciones de la investigación	21
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	22
2.1 CONTEXTO TEÓRICO-CONCEPTUAL.....	23
2.1.1 Síndrome de Burnout.....	23
2.1.2. Dimensiones del Burnout.....	24
2.1.3. Factores de Riesgo.....	25
2.1.4. Síntomas	28
2.1.5. Consecuencias del Burnout	29
2.1.6 Tratamiento	30
2.1.7. Prevención.....	31
2.1.8. Modelos y teorías.....	34
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	37
3.1 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN.....	38
3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	38
3.3 UNIDADES DE ANÁLISIS U OBJETO DE ESTUDIO.....	38

3.3.1 Población	38
3.3.2 Criterios de inclusión y exclusión	39
3.4 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	39
3.4.1 Validez del cuestionario	39
3.4.2 Confiabilidad del cuestionario	40
3.5 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	40
3.6 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	40
3.6.1 Aspectos sociodemográficos	40
3.6.2 Conocimiento	40
3.6.3 Prácticas de Prevención	41
3.6.4 Factores de Riesgo.....	41
3.7 PLAN PILOTO.....	52
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	53
4.1 GENERALIDADES.....	54
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN E INTERPRETACION DE RESULTADOS.....	80
5.1 DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN O EXPLICACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	81
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	96
6.1 CONCLUSIONES.....	97
6.2 RECOMENDACIONES.....	98
BIBLIOGRAFÍA	99
ANEXOS	106
Resultados del plan piloto	107
Instrumento para la recolección de datos.....	123
Agradecimientos	131
Declaración Jurada	132
Carta del Tutor	133
Carta del Lector	134
Carta del Filólogo	135
Carta de la Compañía.....	136

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1. Distribución de la población de técnicos-conductores de una compañía de servicios eléctricos, según condición laboral, Alajuela, 2017.....	58
Tabla N°2. Distribución de la población de técnicos-conductores de una compañía de servicios eléctricos, según medio de información sobre el Síndrome de Burnout, Alajuela, 2017.....	61
Tabla N°3. Distribución de la población de técnicos-conductores de una compañía de servicios eléctricos, según síntomas del Síndrome de Burnout, Alajuela, 2017.....	63
Tabla N°4. Distribución de la población de técnicos-conductores de una compañía de servicios eléctricos, según molestias físicas, Alajuela, 2017.....	64
Tabla N°5. Distribución de la población de técnicos-conductores de una compañía de servicios eléctricos, según estrategias instrumentales para la prevención del Síndrome de Burnout, Alajuela, 2017.....	65
Tabla N°6. Distribución de la población de técnicos-conductores de una compañía de servicios eléctricos, según acciones para canalizar los efectos del estrés, Alajuela, 2017.....	67
Tabla N°7. Distribución de la población de técnicos-conductores de una compañía de servicios eléctricos, según prácticas de prevención del Síndrome de Burnout, Alajuela, 2017.....	69
Tabla N°8. Distribución de la población de técnicos-conductores de una compañía de servicios eléctricos, según factores de riesgo intralaborales del Síndrome de Burnout, Alajuela, 2017.....	71
Tabla N°9. Distribución de la población de técnicos-conductores de una compañía de servicios eléctricos, según tipo de responsabilidad, Alajuela 2017.....	73

Tabla N°10. Distribución de la población de técnicos-conductores de una compañía de servicios eléctricos, según factores de riesgo del Síndrome de Burnout presentes al conducir, Alajuela, 2017.....	74
Tabla N°11. Distribución de la población de técnicos-conductores de una compañía de servicios eléctricos, según factores de riesgo extralaborales del Síndrome de Burnout, Alajuela, 2017.....	74
Tabla N°12. Distribución de la población de técnicos-conductores de una compañía de servicios eléctricos, según factores de riesgo ambientales del Síndrome de Burnout, Alajuela, 2017.....	75
Tabla N° 13. Distribución de la población de técnicos-conductores de una compañía de servicios eléctricos que han manifestado conductas suicidas, según síntomas del Síndrome de Burnout, Alajuela, 2017.....	77
Tabla N°14. Distribución de la población de técnicos-conductores de una compañía de servicios eléctricos que han manifestado conductas suicidas, según condición laboral, Alajuela, 2017.....	78

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N°1. Distribución de la población de técnicos-conductores de una compañía de servicios eléctricos, según rango de edad, Alajuela, 2017.....	54
Figura N°2. Distribución de la población de técnicos-conductores de una compañía de servicios eléctricos, según estado civil, Alajuela 2017.....	55
Figura N°3. Distribución de la población de técnicos-conductores de una compañía de servicios eléctricos, según tipo de relación familiar, Alajuela, 2017.....	56
Figura N°4. Distribución de la población de técnicos-conductores de una compañía de servicios eléctricos, según nivel de escolaridad, Alajuela, 2017.....	57
Figura N°5. Distribución de la población de técnicos-conductores de una compañía de servicios eléctricos, según ingresos económicos, Alajuela, 2017.....	59
Figura N°6. Distribución de la población de técnicos-conductores de una compañía de servicios eléctricos, según opinión del trabajo como fuente generadora de estrés, Alajuela, 2017.....	59
Figura N°7. Distribución de la población de técnicos-conductores de una compañía de servicios eléctricos según, conocimiento del Síndrome de Burnout, Alajuela, 2017.....	60
Figura N°8. Distribución de la población de técnicos-conductores de una compañía de servicios eléctricos, según conocimiento sobre las medidas de prevención del Síndrome de Burnout, Alajuela, 2017.....	61
Figura N°9. Distribución de la población de técnicos-conductores de una compañía de servicios eléctricos, según estrategias paliativas de prevención del Síndrome de Burnout, Alajuela, 2017.....	62

Figura N°10. Distribución de la población de técnicos-conductores de una compañía de servicios eléctricos, según actividades que realizan para liberar estrés, Alajuela, 2017.....70

Figura N°11. Distribución de la población de técnicos-conductores de una compañía de servicios eléctricos, según comunicación y relaciones sociales, Alajuela, 2017.....72

Figura N°12. Distribución de la población de técnicos-conductores de una compañía de servicios eléctricos, según estrés generado por tipo de responsabilidad laboral, Alajuela, 2017.....73

Figura N°13. Distribución de la población de técnicos-conductores de una compañía de servicios eléctricos, según opinión del factor principal de estrés laboral, Alajuela, 2017.....76

RESUMEN

Introducción. El Síndrome de Burnout hace referencia al estrés laboral crónico que sufren las personas cuando el trabajo se convierte en una fuente continua de estrés, angustia e insatisfacción; donde el individuo puede llegar a manifestar síntomas físicos, conductuales o cognitivos; alterando el ámbito personal y laboral. **Objetivo General.** Determinar el conocimiento y prácticas sobre la prevención del Síndrome de Burnout y los factores que influyen en su aparición, en una población de técnicos-conductores de una compañía de servicios eléctricos, Alajuela, 2017. **Metodología.** Estudio cuantitativo de tipo descriptivo, se realiza en una población de 126 hombres que se encuentran en edades entre los 20 y 53 años o más, que se desempeñan como técnicos-conductores de una compañía de servicios eléctricos, Alajuela, 2017. **Resultados.** El 42% de la población tiene entre 31 y 41 años de edad; el 56% son casados; sin embargo, el 41% manifiesta que la relación familiar es regular; el 28% posee secundaria completa y el 87% tiene un puesto permanente; el 69% se desempeña con horario mixto y realiza horas extras. El 64% percibe un salario entre 251.000 – 750.000 colones. El 76% manifiesta que el trabajo es una fuente primaria de estrés; sin embargo, el 54% no conoce las medidas de prevención; el 81% presenta fatiga, un 20% ha tenido conductas suicidas; el 62%, falta de energía y entusiasmo, un 51% se ha sentido frustrado y desmotivado; y un 44% desea trabajar en otra ocupación. El 40% practica deporte para liberar estrés.

Los factores asociados indican que: el 77% tiene más de 10 años de laborar, el 63% muestra que los cambios que realiza la empresa no son programados, el 44% manifiesta que la estructura y el clima organizacional no son aptos para trabajar, el 62% refiere que no existe retroalimentación y 52% puntualiza no sentirse satisfechos con el salario. El 100% de los

trabajadores tiene algún tipo de responsabilidad y el 67% manifiesta que les genera estrés ser responsable; y el 46% coincide que la sobrecarga de trabajo y el trabajo peligroso predispone la enfermedad; así como 21% refiere que las presas vehiculares es la fuente de estrés. **Discusión.** Los participantes cuentan con factores de riesgo predisponentes: la edad, por encontrarse la mayoría en el rango de 31 a 51 años o más; son casados, muy pocos cuentan con grados de formación universitaria, imposibilitando surgir; la mayoría posee más de 10 años de trabajar, realiza horas extras en horario nocturno y se encuentran insatisfechos con el salario que reciben, aumentando la posibilidad de padecer el síndrome porque la gran mayoría no tiene conocimiento al respecto; evidenciándose la presencia de síntomas físicos, conductuales y cognitivos en la población; estos no son abordados correctamente por el desconocimiento sobre prácticas preventivas. **Conclusión.** Se determina que los funcionarios de la compañía sí poseen factores de riesgo asociados al Síndrome de Burnout; gran parte de la población desconoce del tema, así como las medidas preventivas y la práctica de éstas.

Palabras claves: Estrés laboral, salud mental, estrategias preventivas, adaptación.

SUMMARY

Introduction. Burnout syndrome refers to chronic work stress suffered when work becomes a constant source of stress, anxiety and dissatisfaction in which the person might show physical, behavioral, or cognitive symptoms which lead to changes in their personality and performance in their jobs. General Objective. To determine the knowledge and practices about Burnout syndrome prevention and the factors which influence its appearance on a population of technician- drivers in a company of electrical services, Alajuela, 2017. Methodology. Qualitative descriptive study carried out in a population of 126 men in the ages around 20 and 53 or older who work as technician- drivers in a company of electrical services, Alajuela, 2017. Results. 42% of the population is around 31 and 41 years old; 56% are married; however, 41% state that they are in average relationships; 28% finished their high school studies and 87% have a permanent position in the company; 69% have a rotating work schedule and do overtime. 64% earn a salary of around 251, 000 to 750, 000 colones. 76% state that their work is a primary source of stress; nevertheless, 54% do not know about any preventive measures; 81% show fatigue, 20% have had suicidal behaviors; 62% experience a lack of energy and enthusiasm, 51% have felt frustrated and discouraged; and 44% wish to change their occupation. 40% play a sport in order to release stress.

The associated factors indicate that: 77% have worked for more than 10 years, 63% state that the changes made by the company are not programmed, 44% remark that the structure and the organizational environment are not suitable for work, 62% say that there is no feedback and 52% point out that they are not satisfied with their salary. 100% of the workers have some

degree of responsibility and 67% indicate that responsibility generates stress; 46% concur on the fact that work overload and dangerous jobs make them prone

to sickness; in addition, 21% say that traffic jams are also a source of stress. Discussion. There are risk factors that predispose the participants: age, since most of their ages range from 31 to 51 or older; they are married, only a few have university studies, which makes it impossible for them to get a better position; most of them have worked for more than 10 years, do overtime in the night shift, and feel dissatisfied with their salary. This increases their possibility of suffering from this syndrome because most of them do not have any knowledge about it, which becomes evident through physical, behavioral and cognitive symptoms on the population that are not addressed properly due to their lack of knowledge about preventive measures. Conclusion. It can be determined that the workers of this company do have risk factors associated with Burnout syndrome; and a big part of the population does not know about this topic nor the preventive measures and its practices.

Keywords: occupational stress, mental health, preventive strategies, adaptation.

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Antecedentes del problema

Antecedentes a nivel internacional

La presente investigación se enfoca en el tema “Síndrome de Burnout”, el cual hace referencia al estrés laboral en choferes; siendo un tema de interés social debido a que es una afección real y potencial a la que se ve expuesta este tipo de población, como respuesta a factores que cotidianamente se enfrentan al desempeñar su función.

Sánchez M J y Forero S¹, en Colombia en el año 2004, llevan a cabo un estudio que tiene por objetivo general determinar las condiciones de trabajo de los conductores de carga y fijar mejoras que sean viables para la población; afirman estos autores, la investigación busca interesarse por un sector de trabajadores que se ha descuidado.

La investigación incluye aspectos que originan estrés, especialmente los relacionados con las condiciones de trabajo como lo es el vehículo y la ergonomía; todo con el fin de que el trabajador mejore la eficiencia, aumente la seguridad y el bienestar; así también, el planteo de mejoras que reduzca el estrés térmico, la ventilación y la ergonomía; que son factores a los que están expuestos al ejercer la función.

Guerrero y Rubio², en una publicación realizada en España en el año 2005, hacen constar que estrés es el origen del 50% de las bajas laborales en la Unión Europea³; lo que resulta importante plantear que la manera más eficaz de abordar esta problemática es por medio de la prevención y el tratamiento de éste de una forma integral que actúe en las dimensiones individuales, social y organizacional; lo anterior, para lograr contribuir a la prevención de disfunciones y a la

promoción en salud, que permita la intervención y el seguimiento de programas de afrontamiento con el fin de mejorar las competencias personales, sociales y laborales .

Marchena y Torres, en Colombia en el año 2011, realizan una investigación en donde establecen como objetivo general:

*“Identificar las poblaciones de riesgo del síndrome de burnout y definir sus factores de riesgo, con el fin de prevenir y controlar su aparición...”*³

La investigación evidencia que dentro de las poblaciones afectadas se encuentran los conductores de transporte público; existiendo como común denominador algunos factores como horarios extendidos y baja remuneración económica.

Marchena y Torres, mencionan que los profesionales pueden prevenir, o bien, controlar la aparición del síndrome mediante las siguientes acciones: la elección meditada y realista del futuro empleo, poseer hábitos saludables en la vida cotidiana que incluyen: horarios regulares de sueño e ingesta de alimentos, un pensamiento positivo antes de emprender la jornada, establecer canales de comunicación con compañeros y superiores para expresar inquietudes y situaciones.³

Se concluye que la investigación podría contribuir a la detección temprana e intervención para disminuir el impacto del ausentismo laboral generado por las incapacidades de las personas que la padecen.³

Boada et al ⁴, en España en el año 2012; realizaron una investigación con el objetivo de estudiar las propiedades psicométricas de la escala El Bus-21; instrumento que permitió evaluar los factores que desencadenaban el estrés en los conductores de autobuses; valorando tres factores

importantes: el primero se denomina las “condiciones del tráfico”, que hacía referencia a situaciones relacionadas con otros conductores, peatones, atascamientos; como segundo factor se situaba la “sobrecarga y fatiga”, en éste incluían aspectos relacionados con horarios, descansos, largas jornadas laborales, así como falta de oportunidades y somnolencia y por último, el “discomfort personal” que buscaba evaluar detalles como lo era el estrés originado por la temperatura en la cabina, la escasa comodidad, el mal estado del autobús, el ruido y vibraciones presentes.

Los autores afirman que esa herramienta, además de permitir la identificación de factores de riesgo, también podía ser utilizada para evaluar la salud y proveer medidas encaminadas a la prevención de posibles riesgos laborales. ⁴

González et al⁵, en México en el año 2013; mencionan en el estudio que el ritmo de vida que poseen los trabajadores del volante, los expone a una serie de factores estresantes que le pueden originar un estrés agudo o crónico, provocando un deterioro en la salud de los trabajadores; lo que hace considerar la labor del chofer como una profesión de alto riesgo, para el desarrollo del Síndrome de Burnout.

Esta investigación realizada en México, revela que:

“Los factores asociados al hiperestrés fueron comer de prisa, tener la casa sucia y desordenada, aire contaminado en la zona donde se vive, sufrir taquicardia, sentir tensión por el trabajo, sentir el día largo en el trabajo, afectarse por las disputas, ponerse nervioso si los interrumpen cuando trabajan, ponerse nervioso cuando hay mucho tráfico, padecer insomnio, sudar mucho sin hacer ejercicio y llevarse mal con el jefe”⁵.

Olivares et al⁶, en el país de Chile en el año 2013, realizan un estudio donde buscan conocer los niveles de Burnout y carga mental en los conductores de la empresa Transantiago de Chile, señalando que la conducción de un transporte público involucra una alta concentración mental producto a las constantes exigencias del rol desempeñado y a las complejas circunstancias del entorno donde se desenvuelven. Además, en esta investigación, se evidencia en los resultados que existe un 79,47% de los profesionales del transporte público de la empresa antes mencionada, que poseen niveles altos de desgaste psíquico, lo cual revela un riesgo emocional que debe ser considerado por parte de la organización, ya que permiten determinar las estrategias adecuadas de intervención y su aplicación de forma oportuna.

Montero⁷, en España en el año 2016, publica una investigación que tiene como objetivo una propuesta de intervención sobre el burnout, en función de las distintas manifestaciones clínicas del síndrome; su propuesta buscaba establecer planes terapéuticos que permitieran reducir el nivel de estrés y eliminar los malestares generados por la tensión, por medio de la implementación en términos generales de actividades como realizar ejercicio físico, relajación, técnicas de respiración, sin dejar de lado ideas que favorezcan el desarrollo personal y el clima positivo en el trabajo, todo lo anterior, como lo afirma el autor con el fin de generar una mayor calidad de vida laboral.

Aguirre⁸, en el año 2017 en el país de Chile, llevó a cabo un estudio en conductores de autobuses con el objetivo de describir cuáles son las características psicosociales y de salud general de un grupo de transportistas; para esto el autor evaluó distintas áreas que para el interés de la presente investigación se nombrarán las que competen a ésta; una de ellas es el estrés que se desencadena como consecuencia de estar expuestos a factores relacionados con accidentes y jornadas

extenuantes, mismas que pueden ocasionar altos niveles de hostilidad, conductas competitivas, decisiones arriesgadas, impaciencia y conducción imprudente.

Aguirre ⁸, utilizó un test que le permitió evaluar el riesgo psicosocial en donde obtuvo que más del 50% de los trabajadores estudiados poseía un alto riesgo, producto de la carga mental a la cual se encontraban expuestos; el autor concluyó que los factores pueden ser oportunamente modificables por las jefaturas y la dirección de la empresa; permitiendo una mejora de la salud mental y laboral del trabajador, recalando que:

“El papel de la dirección y la importancia de la calidad de dirección para asegurar el crecimiento personal, la motivación y el bienestar de los trabajadores son importantes.” ⁸

Antecedentes a nivel nacional

Saborío e Hidalgo⁹, en el año 2015, describen en su estudio al Burnout como una forma inadecuada de hacerle frente al estrés crónico, en donde los rasgos principales son el agotamiento emocional, despersonalización y una disminución en el desempeño personal.

La investigación permite conocer que la prevención y el tratamiento del Síndrome de Burnout trasciende lo individual; debido a que las organizaciones obtienen beneficios significativos, como un aumento en los ingresos económicos, disminución del ausentismo y un mejor trato al cliente⁹.

Chaves¹⁰, en el 2015, en la investigación logró evidenciar que existen factores internos y externos estresantes en los trasportistas de la empresa LUMACA en donde:

“Los 4 principales factores internos estresantes fueron: poco compañerismo, sobrecarga de tareas por parte de la empresa, falta de tiempo libre y problemas en el confort físico del lugar de trabajo”¹⁰

El autor en su estudio reveló que:

“Los 3 principales factores externos de los autobuseros son: no descansar lo suficiente durante su tiempo libre, interferencia de deudas económicas a nivel laboral y problemas de tipo conyugal o marital”¹⁰

El estrés como cualquier patología tiene una causa que lo desencadena; siendo los factores anteriormente citados parte de este proceso, en donde la persona si no es capaz de poder controlar la situación; provocará un desequilibrio entre la capacidad para realizar sus funciones y la limitación para hacerlas.¹⁰

Delgado y Valverde¹¹, en el año 2015, realizan un estudio donde analizan los factores que predisponen la presencia y desarrollo de síntomas compatibles con el Burnout; cuyo objetivo es determinar los factores predisposicionales que inciden en el desarrollo del síndrome. Los autores determinan que los factores de tipo personal son los que se encuentran en su mayoría y estos son:

“...escasez de estrategias de afrontamiento al estrés o uso inadecuado de las mismas, negatividad y pensamientos irracionales”¹¹

En la investigación, se mostraron factores interpersonales que influían, como las relaciones con las jefaturas, el sentimiento de una carencia en apoyo y reconocimiento y el tiempo e intensidad

de contacto con los usuarios; sin dejar de lado los factores familiares, laborales y físico ambiental que influyen en la aparición del estrés, pero en menor medida.¹¹

Cooper K¹², en el año 2015, efectúa una investigación donde analiza los factores de riesgo que intervienen en la aparición del Síndrome de Burnout en un grupo de choferes; en donde pudo concluir que los factores presentes en esta población, incluía el ambiente, aspectos relacionados a los roles y responsabilidades; mismos factores que repercuten en la salud mental y física, debido a que muchos no cuentan con un espacio apto para el descanso por los turnos laborales y horas extras que realizan, limitan el tiempo libre y la recreación; aspectos fundamentales para la prevención del síndrome de Burnout.

1.1.2 Delimitación del Problema

La investigación está conformada por una población de 126 técnicos-conductores de una compañía de servicios eléctricos, Alajuela, 2017.

1.1.3 Justificación

La presente investigación se justifica bajo el marco de relevancia social debido a que en el año 2000, la Organización Mundial de la Salud conoce al Síndrome de Burnout o Síndrome de Fatiga del Trabajo como un factor de riesgo laboral, por su capacidad para afectar la calidad de vida, la salud mental de la persona e incluso poner en riesgo la vida; esta patología además, de conducir a problemas relacionados con el ejercicio de su profesión como: un servicio deficiente a los usuarios, un aumento en el ausentismo a desempeñar su labor; da como consecuencia que la organización perciba pérdidas económicas y fallos en la consecución de metas⁴.

Este estudio es importante, ya que posterior a una búsqueda exhaustiva de estudios en variables como lo es el conocimiento y prácticas para la prevención del Síndrome de Burnout en

trabajadores que se desempeñan como técnicos-conductores en Costa Rica; hay resultados respecto del Síndrome, pero no en el tipo de población seleccionada por lo que es fundamental iniciar a nivel Nacional un estudio que involucre a “técnicos-conductores”, debido a que prestan un servicio de gran valor en la sociedad y es necesario que gocen de una adecuada salud física y mental para poder ejercer su oficio de una forma responsable y segura.

El trabajador debe evitar el desarrollo de la patología, por lo que es necesario que el individuo conozca el significado y los factores a los que se encuentra expuesto, para poder de esta manera, poner en práctica medidas para prevenir la aparición de dicha afección y fomentar, además la importancia de prácticas de hábitos saludables que permitan al trabajador aplicar de forma oportuna.

La investigación tiene como propósito, facilitar posibles recomendaciones que proporcionen conocimiento sobre el autocuidado de la salud y una correcta interpretación del Síndrome de Burnout; y así lograr identificarlo de forma oportuna y adoptar de esta manera medidas para afrontar las circunstancias diarias laborales.

1.2 REDACCIÓN DEL PROBLEMA CENTRAL: PREGUNTA DE LA INVESTIGACIÓN

¿Cuál es el conocimiento y las prácticas sobre la prevención del Síndrome de Burnout y los factores que influyen en su aparición, en una población de técnicos-conductores de una compañía de servicios eléctricos, Alajuela, 2017?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo general

Determinar el conocimiento y prácticas sobre la prevención del Síndrome de Burnout y los factores que influyen en su aparición, en una población de técnicos-conductores de una compañía de servicios eléctricos, Alajuela, 2017.

1.3.2 Objetivos específicos

Caracterizar los aspectos sociodemográficos en la población de técnicos-conductores.

Identificar el conocimiento sobre la prevención del Síndrome de Burnout en la población de técnicos-conductores.

Identificar las prácticas de prevención del Síndrome de Burnout en la población de técnicos-conductores.

Identificar los factores que influyen en la aparición del Síndrome de Burnout en la población de técnicos-conductores.

1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES

1.4.1. Alcances de la investigación

No existen alcances para el presente estudio

1.4.2. Limitaciones de la investigación

No existen limitaciones para el presente estudio

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 CONTEXTO TEÓRICO-CONCEPTUAL

2.1.1 Síndrome de Burnout

Moreno et al¹³, indican que el desgaste profesional consiste fundamentalmente en un proceso de pérdida lenta, pero considerable, del compromiso y la implicación personal en la labor que desempeña.

Martínez y Rodríguez¹⁴, definen el Síndrome de Burnout como una variante grave del estrés laboral; que les sucede a muchas personas para quienes el trabajo se ha convertido en una fuente continua de estrés, angustia e insatisfacción.

Se le denomina en inglés con el término de “Burnout” al síndrome de quemarse por el trabajo, también, otros autores lo citan como síndrome de estrés laboral, desgaste profesional o desgaste psíquico en el trabajo; cualquier término que se utilice hace referencia al fenómeno que puede experimentar una persona como consecuencia a la labor desempeñada, en donde afecta especialmente a los profesionales cuya labor está basada en la relación con otras personas, ya sean clientes o personal de la empresa, del mismo o diversos niveles jerárquicos.¹⁵

Guillén et al¹⁶, menciona que el Síndrome de Burnout puede considerarse como una pérdida progresiva del interés de objetivos y de energía a la hora de laborar; especialmente entre aquellas personas que tienen como trabajo el servicio directo a personas; así como las dificultades laborales que se presentan.

Guillén et al¹⁶, define el término de Burnout como una forma de estrés laboral que:

“Cuya traducción al castellano significa quemarse, se intenta describir una situación en la que, en contra de las expectativas a la persona, esta no logra obtener los resultados esperados por más que se esfuerce en conseguirlos” ¹⁶

Maslach citado por Guillén et al ¹⁶ afirma, que el estrés laboral es una situación que se presenta con frecuencia en los trabajadores de los servicios humanos, y tal es el caso que posterior a meses o años de entrega, ellos terminan quemándose.

2.1.2. Dimensiones del Burnout

Gamboa et al ¹⁵, nombra que el Síndrome está compuesto por tres dimensiones:

- Agotamiento Emocional: hace referencia a una disminución de los recursos emocionales y al sentimiento de que no se tiene nada que ofrecer a los demás; se interpreta como la sensación de no poder dar más de sí.¹⁶
- Despersonalización: se desarrollan actitudes negativas de insensibilidad hacia los usuarios y colegas. Relacionado, también, con aislamiento de los demás y con el etiquetar de forma despectiva a los que le rodean; sumándole un intento de culpabilizarlos de la frustración y fracaso propio en el deber laboral¹⁵.
- Falta de realización personal: los autores lo definen como la percepción de que las posibilidades de logro en el trabajo han desaparecido, junto con sentimientos de fracaso y baja autoestima. Habitualmente, afecta el rendimiento laboral acompañado de una autoevaluación negativa, que en ocasiones se encuentra encubierta con una actitud de omnipotencia que hace redoblar los esfuerzos aparentando interés y dedicación aún mayores que al final profundizan los problemas.¹⁵

2.1.3. Factores de Riesgo

Apiquian¹⁷, indica que los factores que se encuentran estrechamente relacionados con el padecimiento del Síndrome de Burnout son:

Factores Intralaborales:

- Los turnos laborales y el horario de trabajo: el trabajo por turnos y el nocturno facilita la presencia del síndrome, debido a las alteraciones de los ritmos cardíacos y del ciclo sueño-vigilia, así como el trabajo en horas nocturnas que como explica Sánchez¹⁸, en su investigación los horarios inflexibles, por turnos, impredecibles y horas extras habituales son fuente para el desarrollo del síndrome.
- La seguridad y estabilidad en el puesto: en épocas de crisis de empleo, afecta a un porcentaje importante de personas, en especial a los grupos de alto riesgo de desempleo (jóvenes, personas de más de 45 años).
- La antigüedad profesional: algunos autores han encontrado una relación positiva con el síndrome manifestada en dos períodos, correspondientes a los dos primeros años de carrera profesional y los mayores de 10 años de experiencia, como los momentos cuando se produce un mayor nivel de asociación con el síndrome.
- El progreso excesivo o el escaso: el grado en que un cambio resulta estresante depende de su magnitud, del momento cuando se presenta y del nivel de incongruencia con respecto de las expectativas personales.
- La incorporación de nuevas tecnologías: introducción de nueva tecnología y procedimientos, sin preparación previa.

- La estructura y el clima organizacional: cuanto más centralizada sea la organización en la toma de decisiones, cuanto más compleja (muchos niveles jerárquicos), cuanto mayor es el nivel jerárquico de un trabajador, cuanto mayores sean los requerimientos de formalización de operaciones y procedimientos, mayor será la posibilidad de que se presente el síndrome de Burnout.
- Oportunidad para el control: una característica que puede producir equilibrio psicológico o degenerar en Burnout, es el grado en que un ambiente laboral permite al individuo controlar las actividades por realizar y los acontecimientos.
- Retroalimentación de la propia tarea: la información retroalimentada sobre las propias acciones y sus resultados es, dentro de ciertos límites, un aspecto valorado por las personas en el marco laboral; según investigaciones al respecto muestra, por lo general, que los trabajadores que ocupan puestos con esta característica presentan mayores niveles de satisfacción y de motivación intrínseca, y niveles más bajos de agotamiento emocional que aquellos que ocupan puestos en donde esta retroalimentación falta o es insuficiente.
- Salario: ha sido invocado como otro factor que afectaría al desarrollo de Burnout en los trabajadores, aunque no queda claro en la literatura.
- La estrategia empresarial puede causar el burnout: empresas con una estrategia de minimización de costos en las que se reduce personal ampliando las funciones y responsabilidades de los trabajadores; aquellas que no gastan en capacitación y desarrollo de personal, aquellas en las que no se hacen inversiones en equipo y material

de trabajo para que el personal desarrolle adecuadamente sus funciones, limitan los descansos, entre otros.

- **Contacto con los usuarios:** hace referencia a que cuanto más tiempo hace uso el trabajador de las relaciones interpersonales mayor es el riesgo de agotamiento emocional y de Burnout ¹⁶.
- **Función:** se relaciona a la claridad que posee el trabajador de las funciones y tareas que realiza; así como el tipo de labor si son fragmentadas, cortas y rutinarias; y si las responsabilidades están mal definidas o contradictorias¹⁸.
- **Comunicación:** el poco o nulo flujo de información; una comunicación inadecuada, negativa o nula entre compañeros y con mandos superiores interfiere en el bienestar que posee el individuo en su puesto de trabajo.¹⁸

Factores Extralaborales:

- **Condiciones Físicas:** involucra los elementos que se encuentran durante la jornada laboral como lo es el nivel de ruido, iluminación, temperatura y condiciones climáticas presentes, condiciones de toxicidad y exposición a peligros. La sobre carga laboral que es percibida por el trabajador es un importante desencadenante, debido al incremento de los sentimientos de agotamiento emocional¹⁶.
- **Relación Trabajo/ familia:** el ámbito familiar es el que ocupa el puesto central; sin importar que la mayoría del tiempo lo ocupe en el puesto de trabajo, esto debido a que ambas áreas siempre van a guardar una relación estrecha que en términos generales debe existir un equilibrio ya que éstas mismas pueden incidir en la calidad y satisfacción,

tanto familiar o marital como laboral.¹⁶ Sin embargo, diversos estudios afirman que los trabajadores casados tienen los niveles de Burnout más bajos que los solteros; esto por el apoyo que ofrece el matrimonio.

Factores Personales

Apiquian ¹⁷ en su estudio cita una serie de factores personales que en caso de que el individuo los posea, se encuentra propenso a adquirir el síndrome:

- El deseo de destacar y obtener resultados brillantes
- Un alto grado de autoexigencia
- Baja tolerancia al fracaso
- Perfeccionismo extremo
- Necesitan controlarlo todo en todo momento,
- Sentimiento de indispensabilidad laboral
- Ser ambicioso.
- Dificultad para conocer y expresar sus emociones.
- Impacientes y competitivos, por lo que les es difícil trabajar en grupo.
- Gran implicación en el trabajo
- Pocos intereses y relaciones personales al margen del trabajo.
- Idealismo
- Sensibilidad

2.1.4. Síntomas

Maslach citado por Guillén et al ¹⁶ mencionan que este síndrome es un proceso continuo, que surge de manera paulatina y que involucra una serie de síntomas como lo son:

- Síntomas físicos: fatiga crónica, cefalea, insomnio, trastornos gastrointestinales, pérdida de peso y dolores musculares.
- Síntomas conductuales: ausencia laboral, abuso de drogas, conductas violentas, comportamientos de alto riesgo (conducción suicida, juegos de azar peligrosos, entre otros).
- Síntomas cognitivos: distanciamiento afectivo, irritabilidad, celos, incapacidad para concentrarse, baja autoestima, pesimismo, indecisión, inatención.

Propio del espacio laboral los signos de aparición de desgaste profesional son ¹⁶:

Falta de energía y entusiasmo, disminución del interés por los usuarios, percepción de un trabajador como frustrante y desmotivado, alto absentismo y deseos de dejar el trabajo por otra ocupación.

2.1.5. Consecuencias del Burnout

Las consecuencias de este síndrome afectan, tanto al individuo como a las organizaciones. En relación con el individuo se pueden expresar en varios grupos los cuales son:

- Físicos y emocionales: problemas en la salud física (cefaleas, palpitaciones, taquicardias, dolores precordiales, hipertensión, alergias, crisis asmáticas, fatiga, dolores musculares), problemas psíquicos como ansiedad, depresión e insomnio y conflictos emocionales relacionados con sensación de infelicidad.
- Interpersonales: se presenta un detrimento de la vida familiar y social.

- Actitudinales: expresión de actitudes negativas hacia las personas que le rodean, organización; acompañados de niveles reducidos de compromiso y sensación de insatisfacción laboral.
- Conductuales: se manifiestan comportamientos inadecuados, mismos que son mostrados con conductas de agresividad, cambios en el estado de humor, abstencionismo, lentitud en el trabajo, disminución en la calidad y cantidad del rendimiento. ¹⁶

El aspecto organizacional se ve impactado negativamente debido a que puede existir la tendencia al incremento de conflictos relacionados, tanto a la función, como con compañeros y supervisores; sin dejar de lado el aumento de los accidentes laborales ¹⁶, que en el caso de los trabajadores de una empresa de autobús las consecuencias son mayores puesto que involucra la vida y el bienestar de los usuarios que día a día hacen uso del servicio que ellos brindan.

2.1.6 Tratamiento

Navinesa et al ¹⁹, refiere que la psicología cognitivo-conductual puede beneficiar al equipo de trabajo con técnicas de solución de problemas, entrenamiento en asertividad, o con adiestramiento en el empleo más eficaz del tiempo. Además, afirma que pueden utilizarse estrategias como: establecer límites de horario, aislar los problemas laborales al final de la jornada, y conservar hábitos saludables con fomento de ejercicio físico y dieta equilibrada.

La estrategia de apoyo social es otra herramienta que permite mejorar las relaciones con los colegas, supervisores, y también con grupos informales, debido a que pueden ayudar a reducir los sentimientos de soledad y el agotamiento emocional; que el individuo puede experimentar en algún momento.

2.1.7. Prevención

Martínez A ²⁰, en su estudio cita que las estrategias individuales se enfocan en la adquisición y mejora de las formas de afrontamiento y que esas estrategias se pueden dividir formando dos tipos de programas de intervención orientados al individuo, las cuales son:

1. Programas dirigidos a las estrategias instrumentales: los cuales están centrados en la solución de problemas, por ejemplo, entrenamiento en la adquisición de habilidades de solución de conflictos, asertividad, organización y manejo del tiempo, optimización de la comunicación, relaciones sociales y el estilo de vida.²⁰

2. Programas dirigidos a estrategias paliativas: tienen como objetivo la adquisición y desarrollo de habilidades para el manejo de las emociones, por ejemplo, instrucción en relajación, expresión de la ira, hostilidad y manejo de sentimientos de culpa.²⁰

Martínez A, también agrega las siguientes acciones preventivas:

“El aumento de la competencia profesional (formación continuada), rediseño de la ejecución, organización personal, planificación de ocio y tiempo libre (distracción extralaboral: ejercicios, relajación, deportes, hobby), tomar descansos-pausas en el trabajo, uso eficaz del tiempo, plantear objetivos reales y alcanzables, habilidades de comunicación”²⁰.

Hernández, por su parte afirma que las intervenciones personales tienen por objetivo que el trabajador aprenda y aplique estrategias que le permitan afrontar el estrés y prevenir sus consecuencias, sin abandonar el propio autocuidado²¹.

Las estrategias que Hernáez cita se dirigen a regular las emociones, desarrollar habilidades comunicativas, entrenarse en la solución de problemas y el manejo eficaz del tiempo, y adoptar estilos de vida saludables ²¹; a continuación, se anotan las siguientes:

- No sobrecargarse de tareas y menos si no forman parte de las habituales.
- Desahogarse ante las situaciones que inquieten o preocupen.
- Delimitar las funciones, pedir que se organicen reuniones periódicas en las que todos puedan dar su opinión sobre su propio trabajo, clarificar en qué ámbitos es responsable cada uno, y cuántas tareas puede asumir sin llegar a desbordarse.
- Aprender a controlar las emociones, no enfadarse al creer que se está sufriendo una injusticia. Hay que intentar exponer las quejas con explicaciones basadas en hechos concretos y proponiendo soluciones.
- Llevar una vida sana, con una nutrición equilibrada, durmiendo un número de horas suficiente y haciendo ejercicio físico con regularidad.
- Procurar no abusar del café, tabaco, alcohol y otros estimulantes.
- Mantener unas relaciones interpersonales satisfactorias, compartiendo emociones y sentimientos con los amigos y familiares.
- Dedicar una parte de la jornada al tiempo libre. No es tan importante disponer de mucho tiempo libre como disfrutar el que se tiene, por escaso que pueda ser.

Sánchez ¹⁸ divide acciones que el trabajador puede aplicar, tanto dentro de la empresa como fuera para canalizar los efectos del estrés; los cuales son:

Ámbito Intralaboral:

- Antes de ir al trabajo, se debe medir el tiempo de traslado. El levantarse tarde e ir en contra del reloj para llegar a tiempo al trabajo, puede ser causante de estrés.
- Repasar las tareas del día y asegurarse de contar con todo lo necesario para poder cubrirlas, definir prioridades y ejecutarlas. Tratar de evitar distracciones.
- Tomar un descanso, ya que el trabajar horas sin parar no sólo disminuirá la capacidad de concentración, sino que la capacidad de retención se verá mermada. Por ejemplo conversar con compañeros o realizar un simple ejercicio de estiramiento, levantarse y caminar por el centro de trabajo por periodos cortos.
- Organizar el lugar de trabajo, el orden y la limpieza facilitan las tareas.

Ámbito extralaboral:

- Comer sano, dormir lo suficiente, hacer ejercicio, leer, evitar llevar las preocupaciones y el trabajo a la casa y organizar el trabajo de manera racional y realista.
- Encontrar métodos que mejor se ajuste a sus gustos para reducir los efectos del estrés, como por ejemplo: bailar, ir al cine, practicar la meditación, la visualización creativa, yoga, manualidades, musicoterapia, respiraciones lentas y profundas, relajación progresiva o solicitar la ayuda terapéutica profesional, entre otros.
- Desconectarse del trabajo. Para algunas personas el desconectarse por completo del trabajo puede ser un gran reto, incluso cuando se está de vacaciones. Si se ha decidido pedir días de vacaciones, disfrutar de esos días y en la medida de lo posible se deben dejar cubiertas las tareas con antelación.

2.1.8. Modelos y teorías

Bonfill afirma que la teorizante Roy en 1970 confeccionó el modelo de adaptación, el Roy Adaptation Model (RAM) y señala que las respuestas adaptativas, son respuestas que favorecen la integridad del individuo en términos de metas de supervivencia, crecimiento, reproducción y dominio.²²

La presente investigación se analiza desde la teorizante Sor Callista Roy, quien propone el modelo de adaptación. Este modelo se relaciona directamente con el Síndrome de Burnout, porque resulta necesario que exista dentro de la población en estudio, una adecuada adaptación al medio que lo rodea, y que la persona pueda responder positivamente a las demandas de la vida cotidiana, conservando un equilibrio integral; ya que el modelo de Roy considera a la persona como un ser biopsicosocial, que está en constante interacción con el medio ambiente cambiante.

La enfermería resulta de gran importancia, porque permite la intervención por medio de medidas orientadas a reducir los estresores que desencadenan el Burnout.

Leddy y Pepper²³, mencionan que los comportamientos adaptación de la persona, viene a ser el conjunto de procesos mediante los cuales una persona se adapta a los productores ambientales de tensión.

Bunfill²², afirma que:

“Roy, en su trabajo como enfermera, observó la gran capacidad de recuperación que tenían los niños y también su capacidad para adaptarse a cambios físicos y psicológicos importantes, concretamente, le impactó su nivel de adaptación”²².

De este modo analizó lo siguiente: el individuo se ve afectado por productores de tensión que se describen como estímulos focales, que es el estímulo interno o externo más inmediato al que se enfrenta el ser humano, los estímulos contextuales como aquellos que se encuentran en el entorno y los residuales que son considerados como otros factores importantes que intervienen y contribuyen al efecto del productor de tensión.

Bunfill ²², menciona que Roy explica en su modelo que para afrontar las diversas situaciones, el organismo posee mecanismos de afrontamiento que funcionan de forma automática y dan como resultado la adaptación, pero que en algunas situaciones por más que el individuo lo intente resulta ineficaz; aquí es donde se vincula el quehacer de enfermería, funcionando como una guía para que el individuo pueda responder de forma positiva mediante los cuatro procesos de adaptativos; que para efectos de este proyecto se desarrollan dos de ellos:

- Modelo fisiológico de adaptación: busca establecer intervenciones enfermeras que contribuyan a ayudar a la persona a reconocer y manejar su propia reacción estresante. Esto resultaría útil, cuando la persona perciba signos y síntomas relacionados con el síndrome.

Este modelo pretende ser aplicado en el Síndrome de Burnout debido a que de forma cotidiana los trabajadores, se enfrentan a situaciones que desencadenan estrés y que una reacción inadecuada involucra la seguridad no solo de él, sino también, del equipo de trabajo. Si bien, hay situaciones que solo con la espera y tranquilidad se solucionan, el cansancio, ruido, necesidades fisiológicas vienen a ser un obstáculo para conservar la calma; existen alternativas para que la espera pueda ser trasformada en una situación más llevadera.

- Modo de adaptación de la interdependencia: aquí el papel de la enfermera es detectar las dificultades que presentan las personas y ofrecer sistemas de apoyo, tanto desde el ámbito social como de recursos asistenciales dirigidos a paliar el conflicto²².

Es importante recalcar que todo trabajo presenta en su momento dificultades, pero que el problema no es lo que se presenta, sino más bien la forma en cómo se busca soluciones; en diversas situaciones un inadecuado manejo del conflicto genera estrés y desgaste emocional; por lo que Roy en su modelo, pretende que el personal guíe al trabajador a la búsqueda de soluciones para llevar el quehacer de una forma favorable.

Leddy y Pepper²³, mencionan que Roy subraya que en su intervención, la enfermera debe estar siempre alerta de la responsabilidad que tiene el paciente de participar en su propia atención cuando es capaz de hacerlo.

La intervención de enfermería como generador de bienestar físico y mental, ocupa un papel importante ya que, en muchas ocasiones, las personas no cuentan con modelos ignatos que le permitan sacar adelante la situación, sino que necesitan modelos que deben ser adquiridos para que puedan de esta manera adaptarse al medio, a pesar de las dificultades, sin generar patologías que no solo afectan la salud física o mental, sino también, la salud laboral; en la actualidad, el trabajo representa el recurso de supervivencia de todos y que sin medidas eficaces es imposible hacerle frente a las demandas que se generan a diario.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación pertenece al enfoque cuantitativo, dado que pretende la recolección de datos con el fin de evaluar los conocimientos y prácticas de prevención que poseen los técnicos-conductores de una compañía de servicios eléctricos; información que será analizada e interpretada estadísticamente.

3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El proceso de investigación es de tipo descriptivo, ya que intenta señalar los conocimientos y las prácticas que poseen los técnicos-conductores para la prevención del Síndrome de Burnout.

3.3 UNIDADES DE ANÁLISIS U OBJETO DE ESTUDIO

La unidad de análisis del presente estudio está constituida por cada hombre que desempeña la función de técnico-conductor, en una compañía de servicios eléctricos, ubicada en Alajuela, 2017.

3.3.1 Población

Esta investigación posee una población finita que se encuentra conformada por un total de 126 técnicos-conductores, que se desempeñan en una empresa que brinda servicios eléctricos en Alajuela.

3.3.2 Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de Inclusión	Criterios de Exclusión
Sexo masculino	Ausentes a la hora de aplicar el formulario
Edad comprendida entre 20 y 60 años	Nieguen a participar en el estudio
Colaboradores que se desempeñen como conductores y técnicos.	Personal con menos de 1 año de laborar

3.4 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

El instrumento utilizado, para la presente investigación, es mediante un cuestionario autoadministrado. La información que se solicita es anónima en donde no se permitirá el contacto posterior al finalizar el estudio; así mismo, con un previo consentimiento informado del contenido y propósito de la fórmula utilizada.

3.4.1 Validez del cuestionario

El instrumento utilizado consta de 4 apartados; la I parte evalúa datos generales; la II parte brinda información sobre el conocimiento que poseen los funcionarios acerca del síndrome, la III parte evalúa las prácticas de prevención y la IV parte busca conocer los factores a los cuales se exponen los trabajadores. El apartado I, II y III están conformados por preguntas de elaboración propia, que para obtener la validez requerida se realiza de un plan piloto integrado por 20 personas, que poseen características similares a la población en estudio. La IV parte son

preguntas del cuestionario utilizado por la autora Cooper K¹², tomado de las autoras Sánchez M.J. y Forero S⁸.

3.4.2 Confiabilidad del cuestionario

Sánchez M.J. y Forero S⁸, en su investigación establecen que la confiabilidad es de un 95%.

3.5 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación es no experimental debido a que no hay manipulación alguna de las variables bajo estudio, sino que se observan realidades en su contexto original, para posterior realizar el análisis correspondiente. El estudio es de tipo transversal debido a que se hace la recolección de datos en un momento único del año 2017.

3.6 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

3.6.1 Aspectos sociodemográficos

Definición conceptual:

“Los aspectos sociodemográficos son las experiencias sociales, económicas, demográficas y las realidades que ayudan a moldear la personalidad, las actitudes y la forma de vida.” ²⁴

Definición Operacional: hace referencia a los elementos económicos, demográficos y sociales de una población, en este caso de estudio, el estado civil, escolaridad, condición laboral, número de hijos, número de miembros en el hogar y tipo de relación familiar.

3.6.2 Conocimiento

Definición Conceptual: Davenport y Prusak, citados por Hernández y Martí definen conocimiento como una:

*“Mezcla fluida de experiencia estructurada, valores, información contextual e interiorización experta que proporciona un marco para la evaluación e incorporación de nuevas experiencias e información. Se origina y se aplica en la mente de las personas”*²⁵

Definición Operacional: es un conjunto de experiencias ordenadas, valores e información que se adquieren para aplicar en la próxima experiencia e información previa.

3.6.3 Prácticas de Prevención

Definición Conceptual: la Organización Mundial de la Salud afirma que las prácticas de prevención son:

*“Medidas destinadas no solamente a prevenir la aparición de la enfermedad, tales como la reducción de factores de riesgo, sino también a detener su avance y atenuar sus consecuencias una vez establecida”*²⁶

Definición Operacional: acciones orientadas, no solo con el fin de aminorar un daño o riesgo, sino también, de establecer medidas para evitar el desarrollo y consecuencias de una enfermedad.

3.6.4 Factores de Riesgo

Definición Conceptual: de acuerdo con la OMS;

*“Un factor de riesgo es cualquier rasgo, característica o exposición de un individuo que aumente su probabilidad de sufrir una enfermedad o lesión”*²⁷

Definición Operacional: es la existencia de elementos, fenómenos, ambientes a los que se ve expuesto un individuo; aumentando la posibilidad de contraer una enfermedad o lesión.

Cuadro de Operacionalización de Variables.

Objetivo Específico	Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Caracterizar los aspectos sociodemográficos, en la población de técnicos-conductores.	Aspectos sociodemográficos.	“Los aspectos socio-demográficos son las experiencias sociales, económicas, demográficas y las realidades que ayudan a moldear la personalidad, las actitudes y	Hace referencia a los elementos económicos, demográficos y sociales de una población, en este caso de estudio, el estado civil, escolaridad, condición laboral, número de hijos, número de	1.Social	1. Estado civil 2.Escolaridad 3.Condición laboral 4.Tipo de relación familiar	Ítem # 2 Ítem # 4, 5 Ítem # 6,7 Ítem # 3
				2.Económico	1.Ingreso mensual	Ítem # 8

		la forma de vida.”	miembros en el hogar y tipo de relación familiar.	3. Demográfico	1. Sexo 2.Edad	Ítem # 1
--	--	--------------------	---	----------------	-------------------	----------

Objetivo específico	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Identificar el conocimiento sobre la prevención del Síndrome de Burnout, en la población de técnicos-conductores.	Conocimiento sobre la prevención del Síndrome de Burnout.	“Mezcla fluida de experiencia estructurada, valores, información contextual e interiorización experta que proporciona un marco para la evaluación e incorporación de nuevas experiencias e información. Se	Acciones orientadas, no solo con el fin de aminorar un daño o riesgo, sino también de establecer medidas para evitar el desarrollo y consecuencias de una enfermedad.	1.Experiencia	1. Medio por el cual recibió información sobre el síndrome de Burnout.	Ítem # 12, 13,14
				2.Aprendizaje	2. Signos y síntomas del síndrome de Burnout.	Ítem # 16, 17,18
					1.Taller 2.Seminarios 3.Charlas 4. Profesional de la salud.	Ítem # 13

		origina y se aplica en la mente de las personas” ¹⁷			5. Medios de comunicación	
--	--	--	--	--	---------------------------	--

Objetivo específico	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Identificar las prácticas de prevención del Síndrome de Burnout, en la población de técnicos-conductores.	Prácticas de prevención del Síndrome de Burnout.	“Medidas destinadas no solamente a prevenir la aparición de la enfermedad, tales como la reducción de factores de riesgo, sino también a detener su avance y atenuar sus	Acciones orientadas, no solo con el fin de aminorar un daño o riesgo, sino también de establecer medidas para evitar el desarrollo y consecuencias de una enfermedad.	1. Programas dirigidos a las estrategias instrumentales.	1. Estrategias de solución de problemas. 2. Asertividad. 3. Organización y manejo del tiempo. 4. Adecuados canales de comunicación. 5. Estilos de vida saludables.	Ítem # 19, 20

		consecuencias una vez establecida”		2. Programas dirigidos a las estrategias paliativas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Técnicas de relajación. 2. Expresión de la ira y hostilidad. 3. Manejo de sentimientos de culpa. 4. Pausas activas en el trabajo. 	Ítem # 15
				1. Acciones preventivas en el ámbito Intralaboral	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cronograma de tiempo 2. Priorización de funciones 3. Practica de pausas activas 	Ítem #20,21, 23

					4.Orden en el lugar de trabajo	
				2 Acciones preventivas en el ámbito extralaboral	1. Hábitos de vida saludables 2.Actividades recreativas 3. Tiempo de ocio	Ítem #21, 22, 24

Objetivo específico	variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Identificar los factores que influyen en la aparición del Síndrome de Burnout, en la población de técnicos-conductores.	Factores de Riesgo del Síndrome de Burnout	“Un factor de riesgo es cualquier rasgo, característica o exposición de un individuo que aumente su probabilidad de sufrir una enfermedad o lesión” ²⁰	Es la existencia de elementos, fenómenos, ambientes a los que se ve expuesto un individuo; aumentando la posibilidad de contraer una enfermedad o lesión	1. Factores Intralaborales	1. Los turnos laborales y el horario de trabajo 2. La seguridad y estabilidad en el puesto 3. La antigüedad profesional 4. El progreso excesivo o el escaso 5. La incorporación de nuevas tecnologías	Ítem # 9, 10, 11, 23

					6. La estructura y el clima organizacional 7. Oportunidad de tomar el control 8. Retroalimentación de la propia tarea 9. Salario 10. Estrategia empresarial 11. Contacto con los usuarios 12. Función que ejerce 13. Comunicación	
--	--	--	--	--	--	--

				2. Factores Extralaborales	1. Condiciones físicas 2. Relación trabajo/ Familia	Ítem # 23
--	--	--	--	-------------------------------	--	-----------

3.7 PLAN PILOTO

El plan piloto de esta investigación se lleva a cabo con 20 trabajadores de sexo masculino, con edades entre 20 y 53 años o más, que laboran como técnicos- conductores en una empresa que brinda servicios eléctricos ubicados en la provincia de San José.

Los resultados arrojados en el plan piloto evidencian que la pregunta N°16 relativa a las dimensiones del Síndrome de Burnout (MBI INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH), no es necesaria debido a que evalúa el nivel del Síndrome de Burnout, lo cual no es el objetivo de la presente investigación; además a los trabajadores se les dificultaba la comprensión de algunos ítems y absorbía mucho tiempo, tomando en cuenta que faltaban importantes preguntas por responder y la capacidad de atención a la encuesta disminuía.

El enunciado N° 17,18 y 19; respecto de los síntomas físicos, conductuales y cognitivos, se simplifica en un cuadro para mayor comprensión del entrevistado. En la pregunta N° 20, se modifica la opción “ausentismo o solicitud de vacaciones periódicamente” a “solicitud de vacaciones periódicamente” debido a que “ausentismo” se evalúa en los síntomas conductuales. El enunciado N°21, se elimina la opción de “fatiga”, ya que se valora en el cuadro de síntomas.

La pregunta N° 23 se agregan aspectos relacionados con la ingesta de cafeína, nicotina y alcohol; así como característica afines al puesto de trabajo; aspectos que influyen en la aparición del Síndrome de Burnout. El enunciado N° 26 respecto de los factores de riesgo, se simplifica los factores extralaborales en un cuadro para mayor facilidad del entrevistado.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1 GENERALIDADES

En este capítulo, se presentan los resultados de la investigación por medio de 14 figuras y 12 tablas que se detallan a continuación.

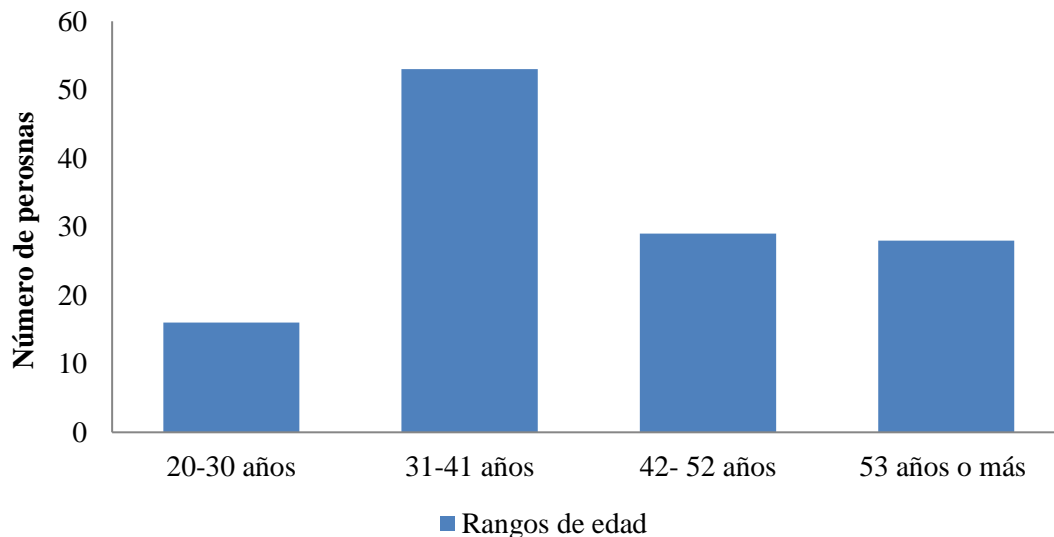


Figura N° 1. Distribución de la población de técnicos-conductores de una compañía de servicios eléctricos, según rango de edad, Alajuela, 2017. Fuente: Elaboración propia, 2017.

La población encuestada es de 126 personas, de quienes 53 tienen edades entre los 31 y 41 años, además un grupo de 57 hombres se encuentran entre los 42 a 53 años o más.

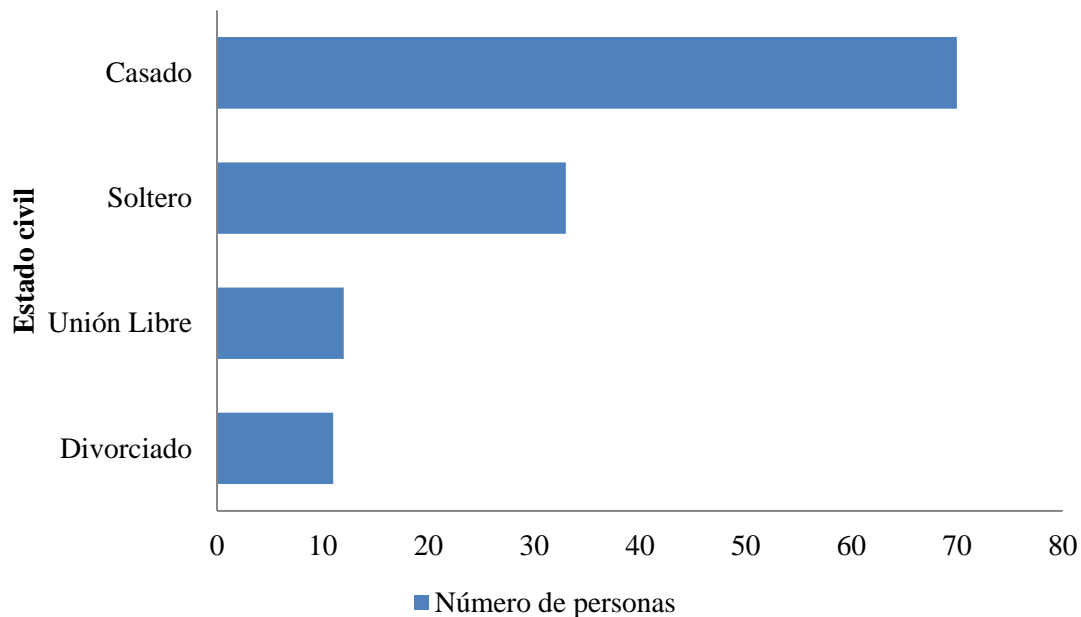


Figura N° 2. Distribución de la población de técnicos-conductores de una compañía de servicios eléctricos, según estado civil, Alajuela, 2017. Fuente: Elaboración propia, 2017.

Se distribuye la población, según estado civil; en donde 70 de los hombres entrevistados afirman ser casados, lo que equivale a un 56% de la población consultada. Por otra parte, 33 de ellos se encuentran solteros lo que representa un 26%; mientras el 18% de la población vive en unión libre o divorciados.

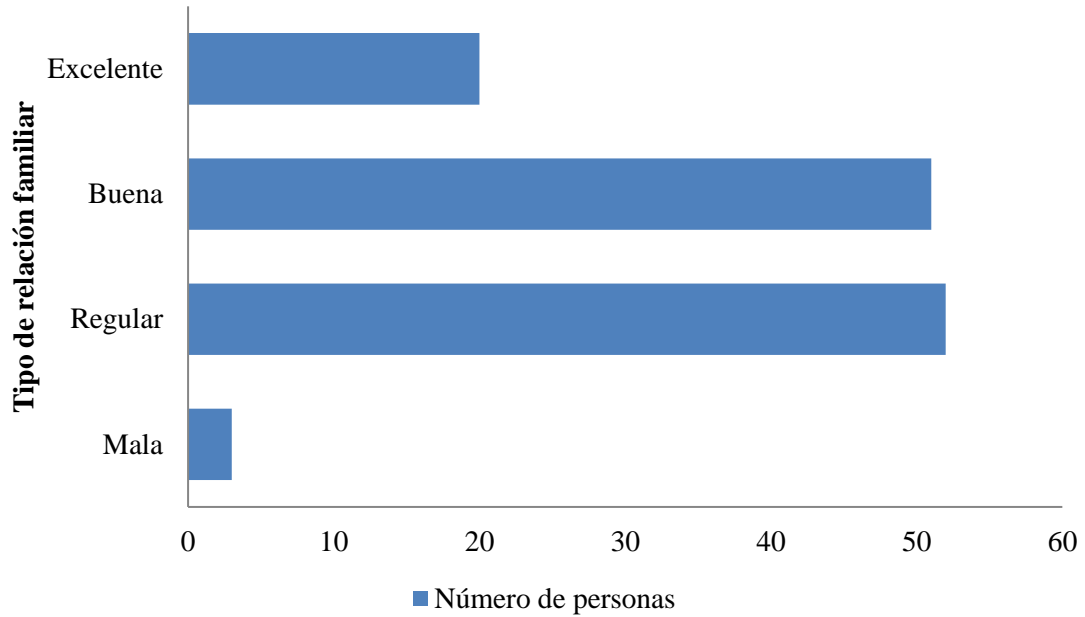


Figura N° 3. Distribución de la población de técnicos-conductores de una compañía de servicios eléctricos, según tipo de relación familiar, Alajuela, 2017. Fuente: Elaboración propia, 2017.

De los participantes en estudio, 51 personas entrevistadas refieren mantener una buena relación familiar, lo que representa al 40% de la población; 52 personas (41%) manifiestan poseer una relación familiar regular.

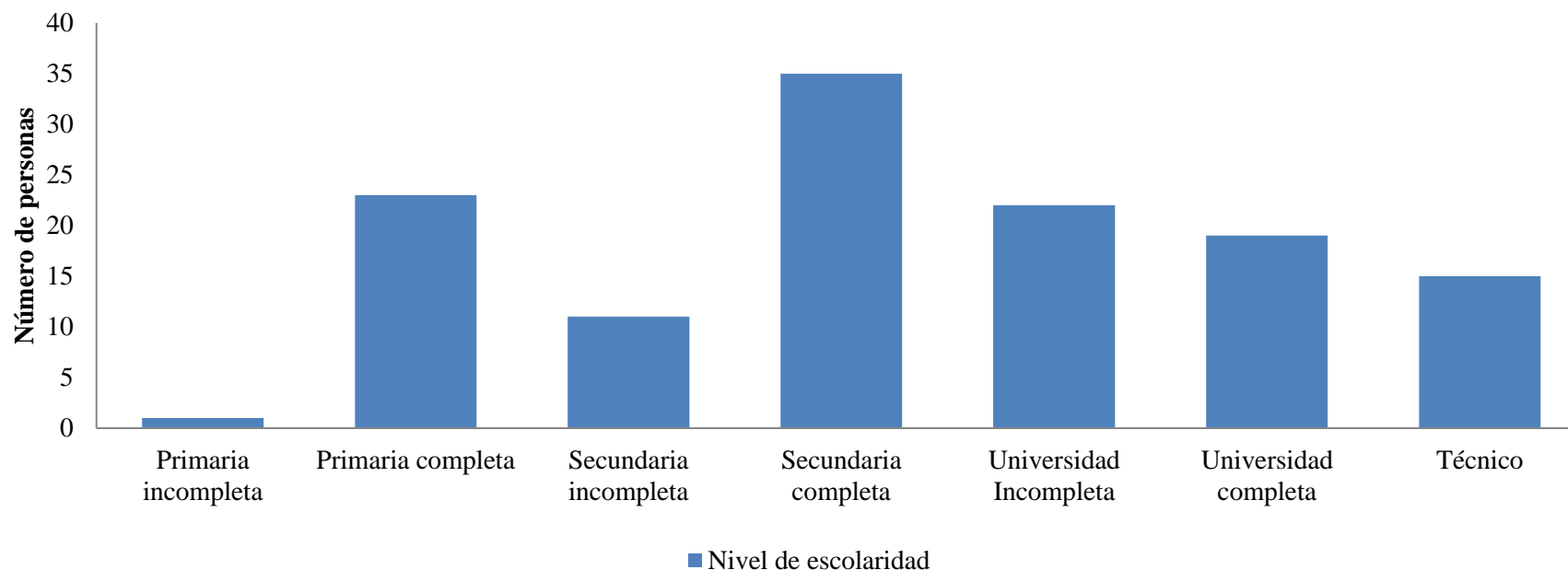


Figura N° 4. Distribución de la población de técnicos-conductores de una compañía de servicios eléctricos, según nivel de escolaridad, Alajuela, 2017. Fuente: Elaboración propia, 2017.

El estudio evidencia que 35 hombres entrevistados poseen secundaria completa, lo que representa un 28%; 23 personas (18%) tienen primaria completa, por otra parte, 19 (15%) de los masculinos cuentan con un grado universitario; el resto de la población 38%, tiene grados incompletos de primaria, secundaria, universidad y técnico.

*Tabla N°1.
Distribución de la población de técnicos-conductores de una compañía de servicios eléctricos, según condición laboral, Alajuela, 2017.*

Antigüedad	Población	%	Condición	Población	%	Horas extra mensuales	Población	%	Turno	Población	%
Menos de 10 años	29	23%	Permanente	110	87%	Extra	87	70%	Diurno	39	31%
11-20 años	67	53%	Ocasional	16	13%	1-10 horas	25	20%	Mixto	87	69%
21-30 años	18	14%				11-20 horas	50	40%			
31 años o más	12	10%				21-31 horas	6	5%			
						Más de 31 horas	6	5%			

Fuente: Elaboración propia, 2017.

De los trabajadores entrevistados, según antigüedad laboral; 67 personas poseen entre 11 a 20 años de trabajar para la misma empresa, lo que equivale a un 53% de la población total. Se evidencia que el 87% de los participantes posee una condición laboral permanente; además el 70% de los entrevistados realiza horas extras y 50 personas que representa el 40% de la población total, efectúan entre 11 a 20 horas extras al mes. Es importante recalcar que el 69% de la población cumple con un turno mixto.

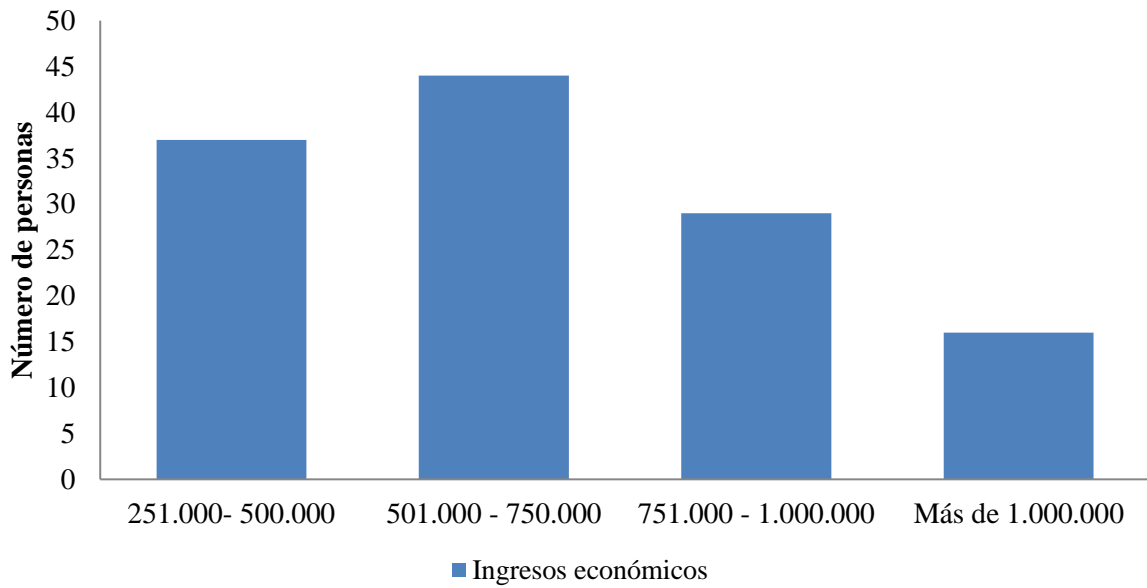


Figura N° 5. Distribución de la población de técnicos-conductores de una compañía de servicios eléctricos, según ingresos económicos, Alajuela, 2017. Fuente: Elaboración propia, 2017.

Un 64% de la población señala que posee ingresos mensuales entre 251.000 – 750.000 colones; mientras que solo el 36% supera el salario de 751.000 colones.

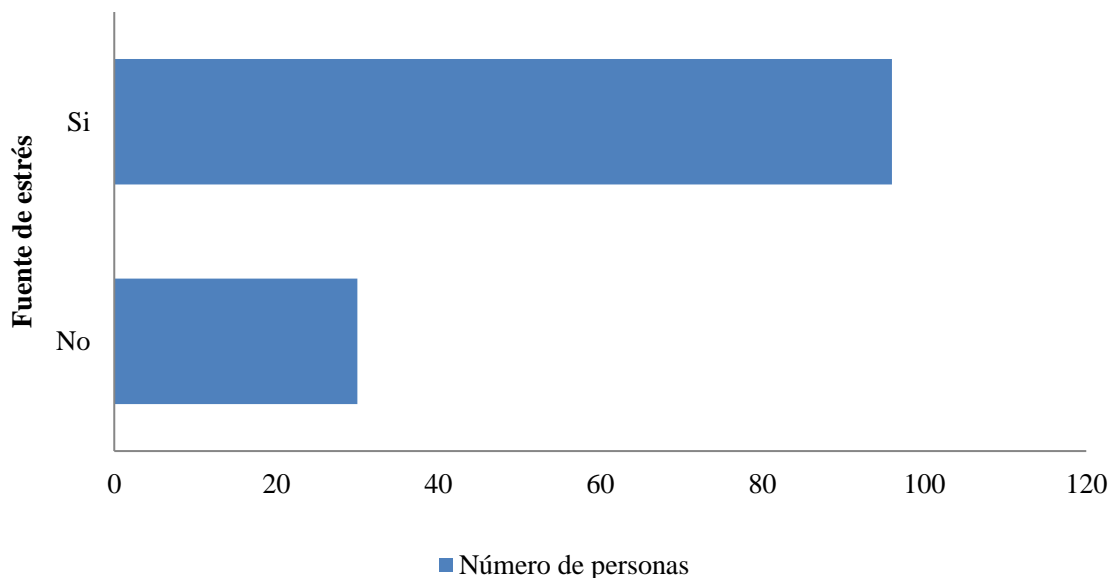


Figura N° 6. Distribución de la población de técnicos-conductores de una compañía de servicios eléctricos, según opinión del trabajo como fuente generadora de estrés, Alajuela, 2017. Fuente: Elaboración propia, 2017.

La distribución de la población, según la opinión que tienen del trabajo como fuente de estrés, se observa que 96 personas que representa el 76% de la población afirman que el trabajo es una fuente primaria de estrés y 30 personas (24%) opinan lo contrario.

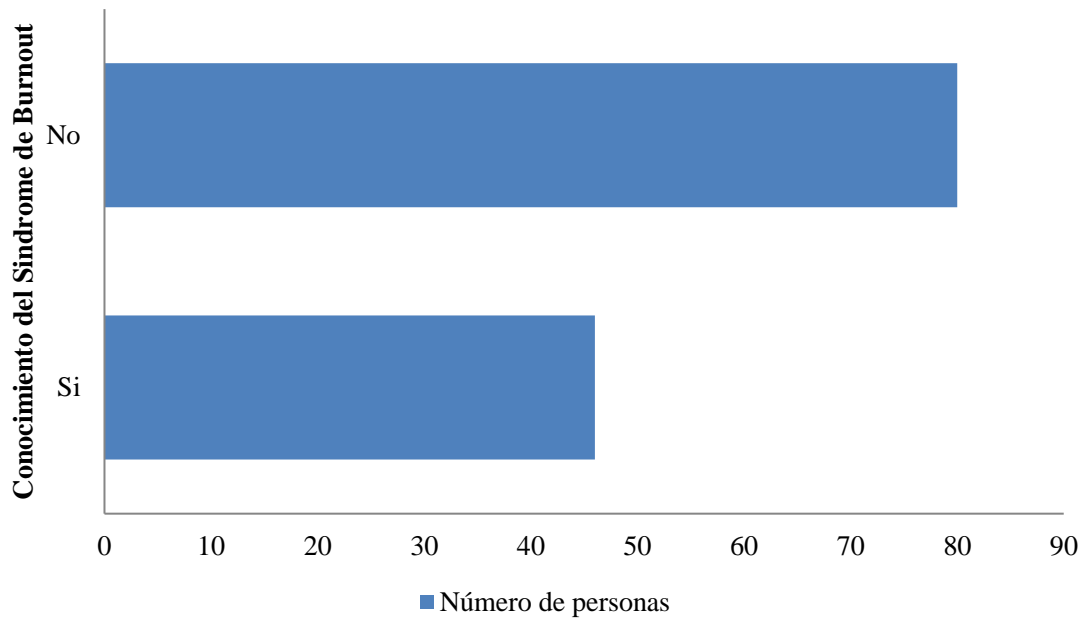


Figura N^o 7. Distribución de la población de técnicos-conductores de una compañía de servicios eléctricos, según conocimiento del Síndrome de Burnout, Alajuela, 2017. Fuente: Elaboración propia, 2017.

La población en estudio evidencia que el 63% de la población total, que equivale a 80 trabajadores no tiene conocimiento sobre el Síndrome de Burnout.

Tabla N°2.

Distribución de la población de técnicos-conductores de una compañía de servicios eléctricos, según medio de información sobre el Síndrome de Burnout, Alajuela, 2017.

Medio de información	Si	%
Charlas Empresariales	18	39%
Internet	13	28%
Amistades o conocidos	8	17%
Otro	4	9%
Profesional de la salud	2	4%
Libros o periodicos	1	2%

Fuente: Elaboración propia, 2017.

Los datos evidencian que el 37% de la población afirma conocer sobre el Síndrome de Burnout, de los cuales 18 personas obtuvo la información mediante charlas empresariales, 13 por medio de Internet, 8 por medio de amistades o conocidos, 2 mediante un profesional de la salud, 1 persona por libros o periódicos y 4 personas por otra fuente.

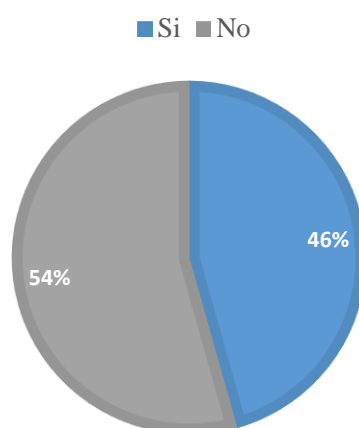


Figura N°8. Distribución de la población de técnicos-conductores de una compañía de servicios eléctricos, según conocimiento sobre las medidas de prevención del Síndrome de Burnout, Alajuela, 2017. Fuente: Elaboración propia, 2017.

De los 46 participantes que contestaron que habían escuchado sobre el Síndrome de Burnout, el 54% (25 personas) respondió que no conocían las medidas de prevención y solo un 46% (21 personas) sí conocía.

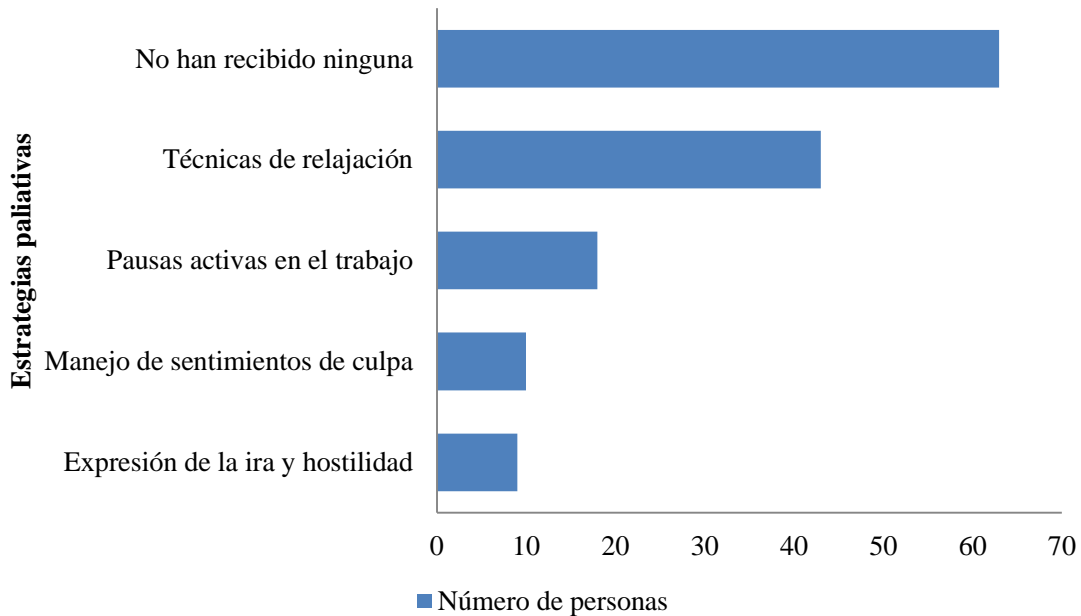


Figura N° 9. Distribución de la población de técnicos-conductores de una compañía de servicios eléctricos, según estrategias paliativas de prevención del Síndrome de Burnout, Alajuela, 2017. Fuente: Elaboración propia, 2017.

Los datos evidencian que un 50% de la población en estudio que corresponde a 63 personas entrevistadas, no ha recibido información acerca de estrategias paliativas; mientras que el otro 50% la ha recibido del siguiente modo: 43 personas (34%) tienen conocimiento sobre técnicas de relajación y el otro 29%, conoce acerca de pausas activas, manejos de sentimientos de culpa y expresión de la ira y hostilidad.

*Tabla N°3.
Distribución de la población de técnicos-conductores de una compañía de servicios eléctricos,
según síntomas del Síndrome de Burnout, Alajuela, 2017.*

Síntomas del Síndrome de Burnout	Cantidad de trabajadores	%
Síntomas físicos		
Fatiga	102	81%
Dolores musculares	102	81%
Trastornos gastrointestinales	89	71%
Cefalea	67	53%
Pérdida de peso	61	48%
Insomnio	25	20%
Síntomas Conductuales		
Conductas violentas	31	25%
Conductas suicidas	25	20%
Ausentismo laboral	9	7%
Consumo de drogas	4	3%
Síntomas cognitivos		
Irritabilidad	71	56%
Distanciamiento con compañeros y familiares	49	39%
Incapacidad para concentrarse	47	37%
Pesimismo	46	36%
Inatención	32	25%
Indecisión	34	20%
Baja autoestima	22	17%
Síntomas durante la labor		
Falta de energía y entusiasmo	78	62%
Frustrado y desmotivado	64	51%
Deseos de trabajar en otra ocupación	56	44%
Disminución del interés	45	36%
Ausentismo o solicitud de vacaciones periódicamente	27	21%

Fuente: Elaboración propia, 2017

Con respecto de los síntomas de Síndrome de Burnout, 102 personas que equivalen al 81% de la población han manifestado fatiga y dolores musculares; por otra parte, el 71% de los participantes en estudio (89 personas) ha presentado trastornos gastrointestinales. Propio a los síntomas conductuales el 25% de los entrevistados ha presentado conductas violentas y el 20% de la población estudiada, ha manifestado conductas suicidas. Correspondiente a los síntomas cognitivos el 56% de la población afirma presentar irritabilidad y el 39% de los entrevistados se ha distanciado con compañeros y familiares. Conforme con los síntomas que han experimentado durante las horas laborales el 62% (78 personas) de los trabajadores ha presentado falta de energía y entusiasmo; el 44% (56 trabajadores) desea trabajar en otra ocupación y el 51% (64 personas) se ha sentido frustrados y desmotivados.

*Tabla N°4.
Distribución de la población de técnicos-conductores de una compañía de servicios eléctricos, según molestias físicas, Alajuela, 2017.*

Región anatómica	Si	%
Espalda	88	70%
Cuello	79	63%
Hombros	75	60%
Piernas	61	48%
Rodillas	54	43%
Tobillos y pies	51	40%
Caderas	46	37%
Muñecas	33	26%
Codos	19	15%

Fuente: Elaboración propia, 2017.

Las molestias físicas que presentan con mayor frecuencia las personas al laborar se destaca el dolor de espalda el cual corresponde al 70% de la población de estudio, 63% de las personas sufre de molestias en el cuello, un 60% posee molestias en los hombros y 61 personas que corresponde a un 48% de la población manifiestan dolor de piernas.

*Tabla N°5.
Distribución de la población de técnicos-conductores de una compañía de servicios eléctricos, según aplicación de estrategias instrumentales para la prevención del Síndrome de Burnout, Alajuela, 2017.*

Estrategias instrumentales de prevención del SB	Cantidad de trabajadores	%
Empleo eficaz del tiempo	89	71%
Organización y manejo del tiempo	77	61%
Técnicas sobre solución de problemas	50	40%
Asertividad	41	32%
Adecuados canales de comunicación	34	27%
Estilos de vida saludables	32	25%
Control de emociones	30	24%
Establecimiento de límites de horarios	29	23%
Pausas activas	27	21%
Mejora en relaciones laborales y sociales	25	29%
Dieta equilibrada	25	20%
Aislar problemas laborales	16	13%

Fuente: Elaboración propia, 2017.

La población de técnicos-conductores se clasifican de acuerdo con la aplicación de estrategias instrumentales de prevención del Síndrome de Burnout durante las horas

laborales, en donde se evidencia que de las 126 personas en estudio, solo 27, realizan pausas activas que equivale al 21% de la población; 29 trabajadores que representa el 23% del total entrevistada establecen límites de horarios, el 25% de la población (32 personas) considera llevar estilos de vida saludables y 16 trabajadores, que corresponde al 13% de la población total refieren aislar los problemas laborales.

Tabla N 6
Distribución de la población de técnicos-conductores, según acciones para canalizar los efectos del estrés, Alajuela, 2017.

Acciones	Siempre %	Algunas veces %	Casi Nunca %	Nunca %
Se desconecta de su trabajo una vez finalizada su labor	31%		56%	13%
Procura salir con tiempo para llegar a su trabajo	85%	12%	2%	2%
Evita distracciones al realizar sus funciones	37%	50%	10%	2%
Realiza pausas activas durante su jornada	21%	23%	44%	12%
Organiza su lugar de trabajo antes de iniciar	71%	21%	5%	3%
Duerme al menos 8 horas diarias	30%	24%	42%	4%
Organiza su trabajo de forma racional	67%	25%	6%	2%
Hace uso de sus vacaciones de forma periódica	42%	37%	12%	6%
Tiempo de alimentación en horas correctas	30%	36%	25%	8%
Ingesta de una porción de frutas al día	25%	30%	35%	10%
Ingesta de una porción de verduras al día	19%	32%	43%	6%
Ingiere su comida caliente y disfruta de ella sin ninguna preocupación	36%	17%	40%	7%
Evita consumir más de dos tazas de café al día	37%	34%	14%	15%
Evita consumir más de 1 caja de cigarros al día	72%	13%	4%	10%
Procura el consumo de bebidas alcohólicas	43%	32%	13%	12%

Fuente: Elaboración propia.

Los datos relacionados a las acciones que realizan los trabajadores para canalizar los efectos del estrés, demuestran que 71 personas que equivale al 56% de la población refieren que casi nunca se desconectan de su trabajo una vez finalizada su jornada. El 50% de los entrevistados, algunas veces, evita distracciones al realizar sus funciones. El 44% de los trabajadores (55 personas) casi nunca realiza pausas activas durante su jornada laboral. El 42% de los entrevistados (53 personas) casi nunca duerme las 8 horas diarias. El 36% de las personas algunas veces ingiere los alimentos en las horas correctas. El 35% (45 personas) y el 43% (54 personas) de los trabajadores entrevistados casi nunca ingieren a diario frutas ni verduras respectivamente. El 40% de la población refiere que casi nunca ingieren la comida caliente y disfrutan de ella sin ninguna preocupación. El 37% siempre evita consumir más de dos tazas de café al día y 43% procura siempre consumir alcohol para manejar el estrés.

*Tabla N°7.
Distribución de la población de técnicos-conductores de una compañía de servicios eléctricos,
según prácticas de prevención del Síndrome de Burnout, Alajuela, 2017.*

Prácticas de prevención del Síndrome de Burnout	Cantidad de trabajadores	
	Si	%
Disfruta con su familia frecuentemente	107	85%
Ve televisión la mayor parte del tiempo libre	59	47%
Practica regularmente deporte	52	41%
Comparte frecuentemente con amigos	39	31%
Lee diariamente el periódico, revistas o libros	34	27%

Fuente: Elaboración propia, 2017.

Con respecto de las prácticas de prevención del Síndrome de Burnout, 107 personas disfrutaban del tiempo en familia; 59 entrevistados ven televisión la mayor parte del tiempo libre; 52 de los entrevistados refieren que practican regularmente deportes; 39 personas comparte frecuentemente con amigos y 34 personas leen el periódico, revistas o libros.

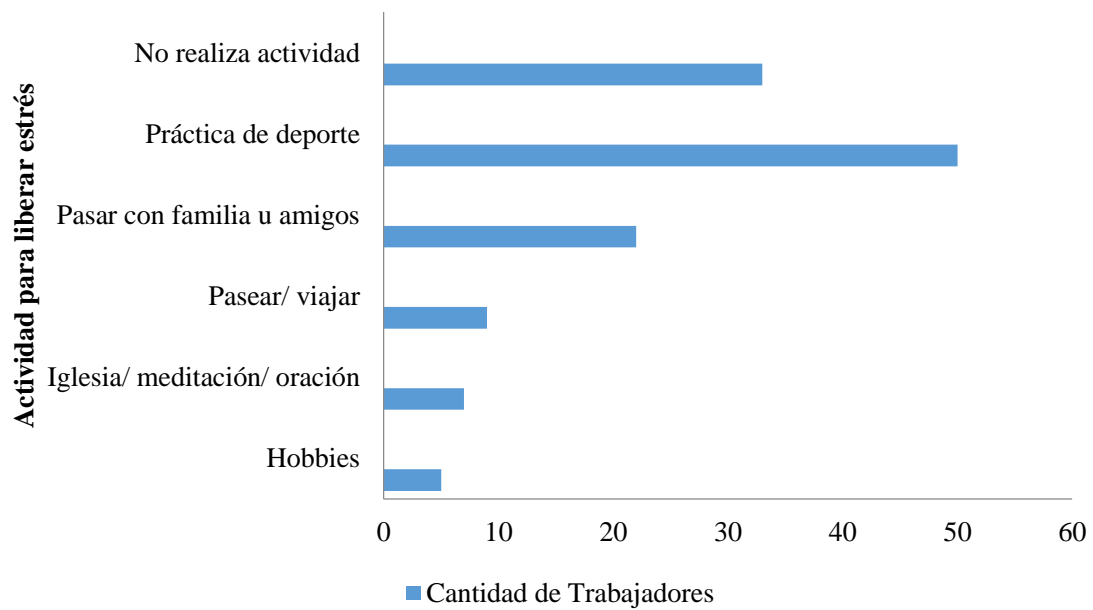


Figura N° 10. Distribución de la población de técnicos-conductores de una compañía de servicios eléctricos, según actividades que realizan para liberar estrés, Alajuela, 2017. Fuente: Elaboración propia, 2017

De las 126 personas entrevistadas; el 40% de la población practica deporte, el 26% no realiza nada, el 17% acostumbra pasar con su familia, el 7% suele pasear/ viajar; el 6% se fortalece espiritualmente y el 4 % realiza pasatiempos como videos juegos, cantar o tocar algún instrumento.

*Tabla N°8.
Distribución de la población de técnicos-conductores de una compañía de servicios eléctricos,
según factores de riesgo intralaborales del Síndrome de Burnout, Alajuela, 2017.*

Factores de riesgo intralaborales del Síndrome de Burnout	<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>Total</i>
Su horario es rotativo y en ocasiones nocturno	87	39	126
Cuenta con estabilidad laboral	110	16	126
Posee más de 10 años de trabajar para la empresa	97	29	126
Los cambios que realiza la empresa son de forma programada	46	80	126
Al incorporar nueva tecnología, reciben capacitación e información previa	62	64	126
Considera que la estructura y el clima organizacional son aptos para desempeñar una buena labor	70	56	126
Cuenta con la oportunidad de tomar el control ante los acontecimientos y actividades que se presenten	87	39	126
Existe retroalimentación al finalizar la labor realizada	48	78	126
Se encuentra satisfecho con la remuneración, según su puesto	61	65	126
Cree que las estrategias empresariales van en pro del trabajador la mayoría de las ocasiones	31	95	126
Tiene clara la función que ejerce	115	11	126

Fuente: Elaboración propia, 2017.

El 69% de la población que corresponde a 87 personas, tiene un horario rotativo y en ocasiones nocturno, el 77% de los entrevistados (97 personas) posee más de 10 años de trabajar para la empresa, el 63% (80 personas) refiere que los cambios que realiza la empresa no son de forma programada, el 51% que equivale a 64 personas indican que al incorporar nuevas tecnologías no reciben ni información ni capacitación previa y el 44% de la población que corresponde a 56 personas, indica que la estructura y el clima organizacional no son aptos para desempeñar una buena labor.

El 62% de la población que equivale a 78 entrevistados, refiere que no existe retroalimentación al finalizar la labor, el 52% de los trabajadores manifiesta no sentirse satisfechos con la remuneración, según el puesto desempeñado, el 75% de los entrevistados cree que las estrategias empresariales no van en pro del trabajador; sin embargo, solo un 9%, no tiene claro la función que ejercen.

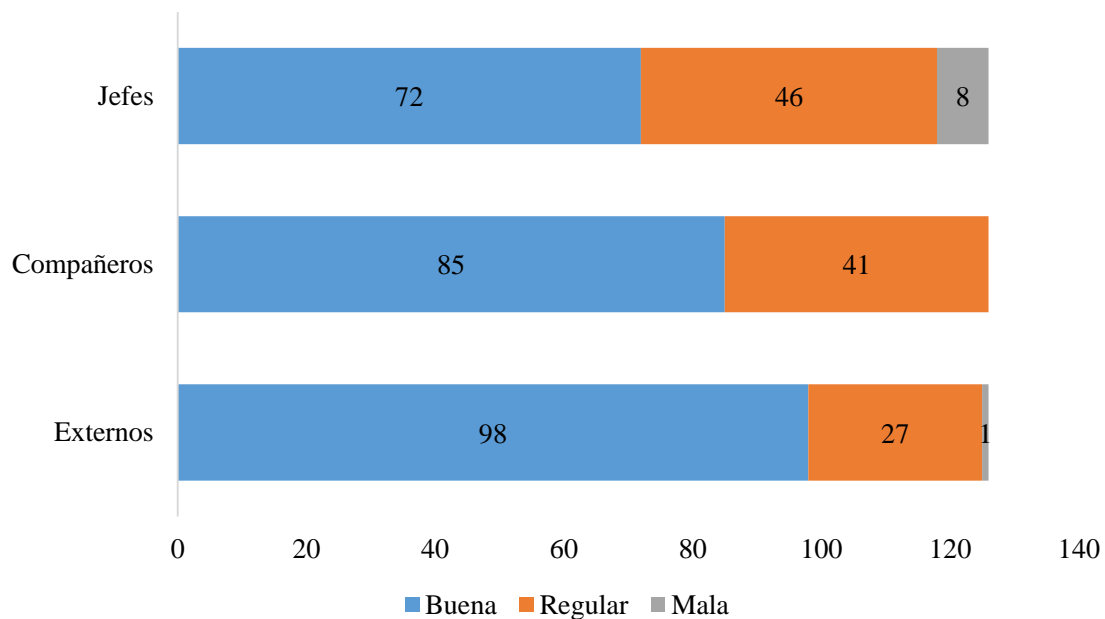


Figura N° 11. Distribución de la población de técnicos-conductores de una compañía de servicios eléctricos, según comunicación y relaciones sociales, Alajuela, 2017. Fuente: Elaboración propia, 2017.

La población se clasifica, según el tipo de comunicación y relaciones sociales que poseen; 72 entrevistados indican que la relación con los superiores es buena, 46 personas, que es regular, mientras que 8 personas la catalogan como mala.

En lo referente a las relaciones con los compañeros, 85 refieren que es buena, mientras que 41 personas dicen que es regular. Respecto de la relación con externos, 98 personas indican que la relación es buena; 27 personas manifiestan que es regular y solo una persona señala que es mala.

*Tabla N°9.
Distribución de la población de técnicos-conductores de una compañía de servicios eléctricos según tipo de responsabilidad, Alajuela, 2017.*

Tipo de responsabilidad	Si	%
Equipos (herramientas)	120	95%
Documentos	112	89%
Dinero	87	69%
Información	117	93%
Supervisión	79	63%

Fuente: Elaboración propia, 2017.

El 95% de los entrevistados tiene responsabilidad sobre equipos (herramientas) de trabajo, el 89% es responsable sobre documentos de alta importancia; el 69% posee bajo su responsabilidad una tarjeta con dinero para asuntos laborales; el 93% es responsable de información confidencial y el 63% tiene bajo su cargo la supervisión de funciones.

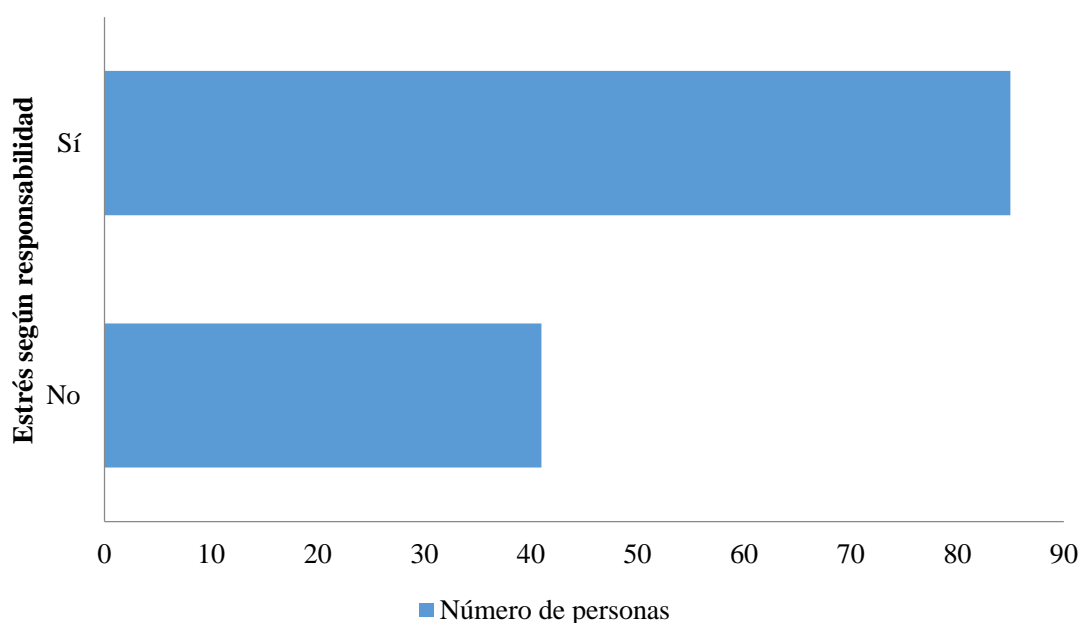


Figura N° 12. Distribución de la población de técnicos-conductores de una compañía de servicios eléctricos, según estrés generado por tipo de responsabilidad laboral, Alajuela, 2017. Fuente: Elaboración propia, 2017.

A los 126 participantes se les consultó si el tipo de responsabilidad a su cargo les generaba estrés; por lo que 85 personas que equivale un 67% de la población total refieren que sí; mientras que 41 personas que corresponde a un 33% indicaron que no.

Tabla N° 10.

Distribución de la población de técnicos-conductores de una compañía de servicios eléctricos según factores de riesgo del Síndrome de Burnout presentes al conducir, Alajuela, 2017.

Al conducir	Cantidad de trabajadores	
	Si	%
El volante es cómodo para su uso.	113	90%
Pedales cómodos para su uso.	112	89%
La ubicación del asiento le permite tener buena visibilidad.	99	79%
Barra de cambios cómoda para su uso.	99	79%
Cinturón de seguridad cómodo para su uso.	79	63%

Fuente: Elaboración propia, 2017.

La investigación proyecta que la mayor parte de la población, coincide que el vehículo es cómodo para su uso; tomando en cuenta que los trabajadores que indican lo anterior, es porque los camiones y tráileres fueron reemplazados por vehículos nuevos.

Tabla N° 11.

Distribución de la población de técnicos-conductores de una compañía de servicios eléctricos según factores de riesgo extralaborales del Síndrome de Burnout, Alajuela, 2017.

Factores extralaborales	Ambiente	Motor	Chasis	Cabina	Total
Ruido	65	58	1	2	126
Calor	73	37	2	14	126
Vibración	41	65	10	10	126

Fuente: Elaboración propia, 2017.

Los datos indican que de los 126 entrevistados, 58 trabajadores señalan que el motor es la principal fuente de ruido, 73 personas refieren que el calor proviene del ambiente y 65 personas, que el motor del vehículo es la mayor fuente de vibración. Referente al chasis y la cabina, no los consideran un factor riesgo para el desarrollo del Síndrome de Burnout.

*Tabla N° 12.
Distribución de la población de técnicos-conductores de una compañía de servicios eléctricos, según factores de riesgo ambientales del Síndrome de Burnout, Alajuela, 2017.*

Factores ambientales	Si	%
La iluminación le permite reconocer peligros y/o percibir información claramente	87	69%
Puede controlar los brillos y/o resplandores molestos	81	64%

Fuente: Elaboración propia, 2017.

Los datos relacionados con los factores ambientales presentes en el trabajador en el momento de conducir; indican que más del 60%, de la población entrevistada refiere que la iluminación le permite reconocer peligros ni percibir la información del medio ambiente claramente y 81 personas que equivale a un 64%, indican que pueden controlar los brillos y/o resplandores molestos.

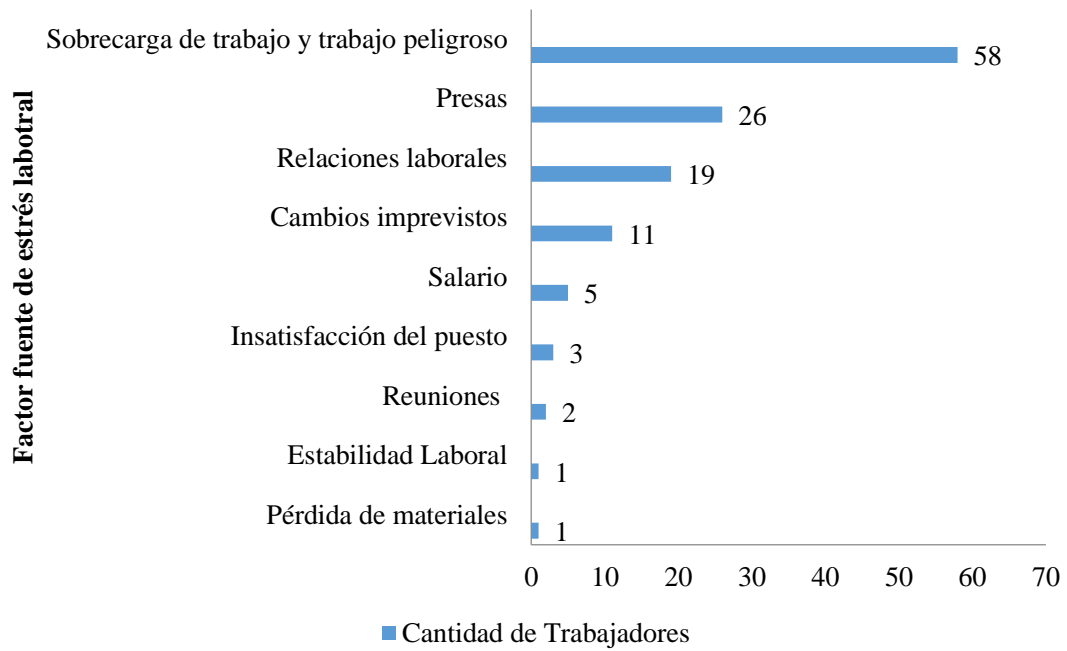


Figura N° 13. Distribución de la población de técnicos-conductores de una compañía de servicios eléctricos, según opinión del factor principal de estrés laboral, Alajuela, 2017. Fuente: Elaboración propia, 2017.

A los 126 trabajadores se les consultó cuál factor consideraba una fuente para el desarrollo del Síndrome de Burnout; por lo cual 58 personas que equivale a un 46% indican que es la sobrecarga de trabajo y el trabajo peligroso.

El 21% (26 personas) refiere que son las presas, el 15% (19 personas), las relaciones laborales; mientras que un 18% afirma que son los cambios imprevistos, salario, insatisfacción del puesto, reuniones, estabilidad laboral y pérdida de material.

Tabla N° 13.

Distribución de la población de técnicos-conductores de una compañía de servicios eléctricos que han manifestado conductas suicidas, según síntomas del Síndrome de Burnout, Alajuela, 2017.

Síntomas del Síndrome de Burnout	Cantidad de trabajadores	%
Síntomas físicos		
Fatiga	25	100%
Dolores musculares	23	92%
Trastornos gastrointestinales	22	88%
Cefalea	25	100%
Pérdida de peso	17	68%
Insomnio	19	76%
Síntomas Conductuales		
Conductas violentas	17	68%
Conductas suicidas	25	100%
Ausentismo laboral	9	36%
Consumo de drogas	4	16%
Síntomas cognitivos		
Irritabilidad	25	100%
Distanciamiento con compañeros y familiares	22	88%
Incapacidad para concentrarse	21	84%
Pesimismo	24	96%
Inatención	19	76%
Indecisión	20	80%
Baja autoestima	22	88%
Síntomas durante la labor		
Falta de energía y entusiasmo	23	92%
Frustrado y desmotivado	19	76%
Deseos de trabajar en otra ocupación	21	84%
Disminución del interés	21	84%
Ausentismo o solicitud de vacaciones periódicamente	9	36%

Fuente: Elaboración propia, 2017.

Las personas 25 personas que presentan conductas suicidas, manifiestan a su vez los siguientes síntomas del Síndrome de Burnout: el 100 % de la población han declarado fatiga y dolores musculares; por otra parte, el 92% de los participantes en estudio ha presentado dolores musculares. Propio a los síntomas conductuales el 68% de los entrevistados ha presentado conductas violentas; correspondiente a los síntomas cognitivos el 100% de la población afirma presentar irritabilidad y el 88% de los entrevistados se ha distanciado con compañeros y familiares. Conforme con los síntomas que han experimentado durante las horas laborales el 92% (23 personas) de los trabajadores ha presentado falta de energía y entusiasmo; el 84% (21 trabajadores) desea trabajar en otra ocupación y el 76% (19 personas) se ha sentido frustrados y desmotivados.

Tabla N°14.

Distribución de la población de técnicos-conductores de una compañía de servicios eléctricos que han manifestado conductas suicidas, según condición laboral, Alajuela, 2017.

Antigüedad	Población	%	Condición	Población	%	Horas extra mensuales	Población	%	Turno	Población	%
Menos de 10 años			Permanente	25	100%	Extra	25	100%	Diurno		
11-20 años	2	8%	Ocasional			1-10 horas	5	20%	Mixto	25	100%
21-30 años	20	80%				11-20 horas	20	80%			
31 años o más	3	12%				21-31 horas					
						Más de 31 horas					

Fuente: Elaboración propia, 2017.

De los trabajadores entrevistados que han presentado conductas suicidas, según antigüedad laboral; 20 personas poseen entre a 21 a 30 años de trabajar para la misma empresa, lo que equivale a un 80% de la población total. Se evidencia que el 100% realiza horas extra y que de los que presentan conducta suicida, 20 realiza entre 11 a 20 horas extras al mes; recalando que el 100% de la población cumple con un turno mixto.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

5.1 DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN O EXPLICACIÓN DE LOS RESULTADOS

Sánchez ¹⁸, expresa que Costa Rica al igual que cualquier país en desarrollo no está exenta a las manifestaciones del estrés laboral y a las repercusiones sobre la salud trabajadora y el rendimiento de las empresas e instituciones; esto, principalmente, porque las exigencias del mercado trae consigo cambios organizacionales, aumento en jornadas laborales, trabajo diurno, nocturno o mixto; que dependiendo del manejo que realice la empresa y el trabajador sobre estos factores, pueden incidir en el bienestar de la población que labora, por lo que es importante que exista un conocimiento y prácticas respectivas para minimizar la presencia del Síndrome de Burnout.

Los factores sociodemográficos, como la edad es un factor que se encuentra relacionado con el Síndrome de Burnout en ciertos rangos; Fidalgo²⁸ menciona que varios estudios coinciden en que, por diversas causas se dan más casos en el intervalo de 30 a 50 años, en otro estudio Marchena y Torres, indican que: “con respecto de la edad, se señala mayor nivel de Burnout entre los 40 y 45 años, mientras que con otros estudios se precisa que dicho fenómeno se produce en torno a los 44 años.”⁷

La figura N° 1, se muestra que la mayor parte de la población se mantiene en rangos entre los 31 a los 51 años; por lo que la “edad” sería un factor de riesgo con el que cuenta la mayoría de ellos para desarrollar el Síndrome de Burnout.

El estado civil, es otro componente que incide en la aparición del Síndrome; Marchena y Torres⁷ refieren que no hay datos homogéneos que indiquen que un estado civil pueda influir en el desarrollo de la patología, sin embargo, el grupo de casados puede estar propenso a la aparición de la enfermedad; Apiquian¹⁷ coincide que no hay un acuerdo unánime que asocie el síndrome con el estado civil, pero menciona que las personas solteras se encuentran

susceptibles a presentar dicha patología, justificando, también, que las personas casadas y con una orientación centrada en la familia hacen que tengan mayor capacidad para afrontar los problemas y los conflictos familiares; y ser más realistas con el soporte que genera una familia.

Castiblanco, Carvajal y Coronel ²⁹; concuerdan que sí existe una estrecha relación entre la familia y el trabajo, pero explican que son dos conjuntos de presiones distintas; de tal modo que el cumplimiento de uno de ellos hace más difícil el cumplimiento del otro; debido a que las expectativas posiblemente de un rol, dificulten el desempeño del otro y se origine un conflicto; explicando que:

“...esa relación se basa en que si una sobrecarga en el trabajo de la persona empieza a interferir con sus obligaciones familiares, esas obligaciones que no son cumplidas en su totalidad y son insatisfechas”²⁹.

La presente investigación refleja, que a pesar de que la mayor parte de la población es casada o tiene una relación en unión libre, al consultarles acerca del tipo de relación familiar, un 41% de la población manifiesta que ésta es regular, confirmando como lo dicen los autores Castiblanco, Carvajal y Coronel ²⁹, que la familia en la población en estudio deja al manifiesto, que constituye una doble presión junto con el trabajo.

Las autoras Delgado y Valverde¹⁰ mencionan que la formación y desarrollo profesional del trabajador, es un factor más para el desarrollo del Síndrome de Burnout; y que este riesgo puede disminuirse si existe la posibilidad de que los colaboradores puedan continuar con su formación y promoción. Useche³⁰, señala que la incertidumbre o el estancamiento de la carrera profesional representa un elemento desencadenante de la enfermedad. En la presente investigación, se observa que solo 19 personas cuentan con un grado universitario completo; por lo que se puede evidenciar que la mayor parte de la población presenta un estancamiento

a nivel profesional como lo menciona Useche, condición que en el ámbito laboral no le permite surgir a nivel de puesto por más experiencia y conocimiento en el trabajo, propiciando de esta forma la aparición del Síndrome de Burnout.

Apiquian A¹⁷, en relación con el factor de antigüedad laboral, menciona que algunos autores han encontrado una relación positiva con los años laborados y la aparición Síndrome de Burnout, que generalmente, afecta en dos periodos, que recaen en los dos primeros años y a los que poseen más de diez años en la labor; considerando estos con la mayor asociación a la enfermedad. En la población entrevistada, se muestra que la mayor parte de la población posee más de diez años de laborar en la empresa, condición que los hace vulnerables a la afectación.

Wade, Cooley y Savicki, citados por Rubio J³¹, mencionan que respecto de la condición económica, la inseguridad económica, como un contrato inestable, es un factor que precipita la aparición del síndrome; Useche³⁰ lo explica como precariedad laboral, a la inseguridad del empleo o a la poca estabilidad en la posición, que de acuerdo con la población entrevistada solo 16 de ellos poseen un contrato ocasional; evidenciando que un gran porcentaje posee estabilidad laboral.

La población en estudio, sin embargo, cuenta con otros factores estrechamente relacionados con el Síndrome de Burnout, como son los turnos laborales y el horario de trabajo que como refiere Apiquian A¹⁷, este tipo de jornada facilita la presencia de la enfermedad; esto por los cambios biológicos, como lo es la alteración del ciclo sueño-vigilia. Useche³⁰, por su parte señala este factor como “programación de trabajo”, al trabajo por turnos, especialmente el nocturno y a las horas extraordinarias no deseadas y en exceso, responsables de desencadenar este síndrome.

Los resultados de la presente investigación, muestran que la mayor parte de la población, además de realizar su jornada laboral diaria de 10 horas, también, realizan horas extras, que en la gran parte de los trabajadores comprenden de 11 a 20 horas extras mensuales y algunos incluso realizan de 21 a 31 horas o más; mismas que se llevan a cabo durante la madrugada y de forma imprevista, dejando en evidencia que no poseen un adecuado tiempo de descanso.

Feo J ³², manifiesta que hay estudios que afirman que el horario nocturno contribuye a los estados de estrés y que el horario rotativo o nocturno permanente, afecta las relaciones de pareja; siendo aceptado este horario a un inicio sin mayor problema porque la remuneración económica es bastante favorable; pero conforme el tiempo transcurre hay un distanciamiento emocional marcado con un alto riesgo de separación o divorcio, por los cambios conductuales y cognitivos que pueden sufrir las personas y quienes les rodean, al estar alteradas las relaciones sociales y familiares son producto al trabajo.

Feo J ³², indica que el trabajo nocturno aparte de alterar la función fisiológica del ritmo normal circadiano, la noche no es el mejor periodo para brindar un buen desempeño y que si se suman la fatiga y el cansancio, pueden dar origen a accidentes laborales.

Los trabajadores en estudio, cuenta con este factor de riesgo y que a pesar de que son casados, que según los autores este estado civil es un factor protector para evitar el desarrollo del Síndrome, el horario extra nocturno e imprevisto y la cantidad de horas diarias, reduce el tiempo en familia y favorece el desarrollo de estados de estrés.

Wade, Cooley y Savicki, citados por la autora Useche M ³⁰, señalan que cuando existe inseguridad económica aumenta la vulnerabilidad al Síndrome de Burnout, la mayoría de la población consultada percibe un ingreso mensual entre 251.000 – 750.000 colones, que de acuerdo con el Ministerio de Trabajo de Costa Rica el salario es equivalente al puesto que

desempeñan; sin embargo, más de la mitad de los trabajadores refieren no sentirse satisfechos con el salario que reciben.

Gamboa AY., González S., González G¹⁵, afirman que este síndrome afecta especialmente a los profesionales cuya labor está basada en la relación con otras personas, ya sean clientes o personal de la empresa, del mismo o diversos niveles jerárquicos, por otra parte Useche M³⁰ manifiesta que se presenta en las personas que prestan una función asistencial o social, como los médicos ya que:

“...la asistencia está desbordada, la enfermedad no conoce horarios ni sabe de festivos ni se detiene porque sean nocturnas.”

La presente investigación coincide con los autores anteriores, en el aspecto que este síndrome afecta a los trabajadores que prestan servicio a otras personas, pero difiere con Useche M³⁰, debido a que la población en estudio no son médicos, sino técnicos y conductores; y se evidencia en la figura N° 8, que la mayoría de los trabajadores considera que su trabajo es una fuente primaria de estrés; puesto que al igual que los médicos prestan una asistencia a la mayor parte de la población; que, si bien es cierto, toda Costa Rica hace uso de los servicios eléctricos de forma diaria y desmedida; y son ellos los responsables de mantener activo y sin problemas el servicio, o bien, solucionar de forma inmediata los inconvenientes que se presenten sin distinguir si surgen de madrugada o un día festivo.

Boada J, Prizmic A, González S, Vigil A, opinan que:

“...los trabajadores del sector del transporte terrestre están más afectados por el estrés laboral que otros trabajadores...”⁴

Las personas entrevistadas confirman el dato de los autores anteriores, debido a que al consultarles, si el trabajo que realizan es fuente de estrés, la mayoría de estos responde

afirmativamente; sin dejar de lado que de su labor incluye conducir a zonas lejanas, exponiéndose a factores externos, que generan este síndrome.

Estupiñan et al³³, aseveran en su investigación que un importante número de la población empresarial entrevistada carece de conocimiento sobre el Síndrome de Burnout, concluyendo que es muy bajo y, en ocasiones, casi nulo, como es el caso de la población en estudio, justificando de este modo la falta de actividades preventivas y que los trabajadores que sí las realizan, en muchas ocasiones, son acciones de forma intuitiva, ya que desconocen el verdadero objetivo de éstas.

Estupiñan et al³³, indican que el conocimiento y las practicas constituyen variables poco estudiadas en las poblaciones laborales. Los resultados de este estudio dejan al manifiesto; que solo 21 personas dicen poseer conocimiento acerca del Síndrome y la prevención; coincidiendo con Estupiñan et al, en su investigación al revelar que:

*“...han encontrando el desconocimiento de los directivos y trabajadores hacia el síndrome, así como la baja prevención del mismo...”*³³

La afirmación anterior demuestra en ambas investigaciones, la falta de información en la población, relacionada con la prevención de la enfermedad secundaria al trabajo y acciones orientadas a disminuir la aparición de ésta.

Martínez, A²⁰; menciona en su estudio que las estrategias paliativas, tienen como fin que la personas puedan adquirir y desarrollar habilidades relacionadas con el manejo de emociones; sin embargo, los datos detallados en la figura N° 10 evidencia que más de la mitad de los entrevistados no han recibido ninguna información acerca de estas estrategias, evidenciando que muy pocos poseen conocimiento acerca de técnicas de relajación, pausas

activas, manejo de sentimientos de culpa y expresión de la ira y hostilidad, demostrando la vulnerabilidad de los trabajadores al Síndrome de Burnout.

Guillén et al¹⁶, menciona que el síndrome es un proceso continuo y que comprende una serie de síntomas; que al relacionarlos con la población en estudio se manifiesta que la mayor parte de la población ha experimentado síntomas físicos, seguidos de síntomas cognitivos y síntomas durante la labor, y por último, los conductuales.

El autor, Forbes A, explica que el síndrome en estudio:

“...envuelve una serie de padecimientos a nivel psicológico, físico, social y también en relación con la empresa, lo que le da su connotación de síndrome”³⁴.

Forbes A³⁴, menciona que a nivel psicosocial, se presenta un deterioro y que los síntomas conductuales pueden desencadenar conductas de alto riesgo, que consiguen situar la vida en peligro por medio del suicidio o el consumo de sustancias nocivas, comportamientos que han presentado los trabajadores en este estudio.

Respecto de los comportamientos del entorno laboral, Forbe A³⁴ refiere que pueden presentar actitud negativa, deterioro en las relaciones, ausentismo; mismos que coinciden en los trabajadores entrevistados.

Apiquian A¹⁷, refiere que esta enfermedad se conoce, también, como el síndrome de aniquilamiento, que es considerada por la Organización Mundial de la Salud como una enfermedad laboral que ocasiona un detrimento en la salud física y mental de la persona.

Los trabajadores evaluados en este estudio, muestran datos alarmantes, que se encuentran detallados en la tabla N° 4 sobre la salud física; ya que la mayoría se encuentran afectados por molestias relacionados con su cuerpo al realizar su trabajo; coincidiendo con lo que expresa la OMS; sobre el deterioro que manifiesta el individuo a nivel físico; situación que

no solo afecta el desempeño del trabajador por no poseer un bienestar físico, sino también, que acarrear problemas que debilitan la labor y la organización, al no realizar la función de forma correcta, exponiéndose a peligros, por la falta de energía y vitalidad, encontrándose más susceptibles por contraer otras enfermedades.

Es alarmante conocer que 25 de las personas entrevistadas han manifestado en algún momento ideas suicidas; dejando claro que la salud mental se ha encontrado quebrantada; y es fundamental darles un seguimiento para que no lleguen a interrumpir su vida; Useche³⁰ asegura que lo anterior se presenta cuando se da una repetición de factores estresantes, que origina un cuadro crónico que involucra la baja autoestima, frustración agobiante con melancolía y tristeza e impresión de que la vida no vale nada; llegando a extremos de ideas francas del suicidio, como lo ha presentado la población en estudio.

Las estrategias instrumentales de prevención juegan un papel importante en cada trabajador para minimizar el riesgo de padecer el Síndrome de Burnout; como lo explica Martínez A²⁰, en la adquisición y mejora de procesos de afrontamiento del individuo para manejar el estrés y que éste no se convierta patológico. Sin embargo, al consultarles sobre estas técnicas, la población evidencia que menos de la mitad de los trabajadores desarrollan técnicas de solución de problemas, asertividad, optimización de la comunicación y mejora en las relaciones sociales; por otra parte, es muy bajo el porcentaje que efectúa pausas activas en el trabajo y muy pocos consideran que su estilo de vida es saludable, dejando plasmado el hecho que a parte de poseer múltiples factores que los hacen vulnerables por padecer el síndrome, es muy baja la población que practica estrategias de prevención.

Martínez A²⁰, afirma que una acción preventiva, es la organización y manejo de tiempo, así como el empleo eficaz de éste; sin embargo, en este grupo de trabajadores esto lo realizan por la cantidad de trabajo que poseen diariamente y por las demandas de la población a la

cual prestan servicio, con el objetivo de evitar amonestaciones y atrasos en el cumplimiento de la labor; que lejos de realizarlo como una práctica preventiva, más bien ocasiona una presión para cumplir con el trabajo diario, que en muchos momentos lo traducen como sobrecarga en la labor; convirtiéndose en un factor presente a diario en cada uno de ellos y, a su vez, haciéndolos vulnerables al síndrome de Burnout.

Sánchez ¹⁸; propone métodos que todo trabajador debe realizar para canalizar los efectos del estrés, tanto en el ámbito intralaboral como extralaboral; en la tabla N° 6, se manifiesta que un gran porcentaje realiza acciones que pareciera son preventivas; sin embargo, algunas las efectúan con el fin de conservar el trabajo sin llamadas de atención, como lo es el llegar temprano al puesto laboral y organizar las funciones de forma racional para poder cubrirlas; ya que, según ellos refieren, todo el trabajo es importante y debe ser ejecutado a medida que se presenta. Por otra parte, más de la mitad de los trabajadores, casi nunca se desconectan del trabajo al finalizar la jornada diaria; esto porque la gran mayoría cuenta con disponibilidad y deben estar atentos ante algún inconveniente del fluido eléctrico y que, por lo tanto, deban desplazarse por solucionar el problema.

El programa de pausas activas y bienestar ocupacional de los empleados indica lo siguiente: *“La Pausa Activa una herramienta destinada a compensar el esfuerzo diario realizado por las personas entregando un espacio destinado a la educación, recuperación y formación de hábitos hacia una vida saludable”*³⁵.

Los resultados del presente estudio, evidencian que es muy poca la población que realiza espacios activos; dejando en certeza de que el riesgo se incrementa aún más, al no dedicar un espacio a la recuperación física y mental.

Blasco et al³⁶ en su investigación, afirma que la inadecuada calidad de sueño es un síntoma que con frecuencia se asocia a la fatiga, disminución de la capacidad cognitiva y motora; y

a la mayor incidencia de accidentes de tránsito y laborales; así mismo, su estudio demuestra la estrecha relación del sueño y el Síndrome de Burnout, afirmando que las personas que sufren un alto Burnout, también, presentan mayor somnolencia en horas diurnas.

Los datos, en la presente investigación, refieren que la mayor parte de los trabajadores “casi nunca duermen 8 horas diarias”; lo cual relacionándolo con otros hábitos como lo es el consumo de cafeína, es muy baja la población que evita consumir más de 2 tazas de café al día; según indica Blasco et al ³⁶ éste es un estimulante del Sistema Nervioso Central y que su impacto varía, según la dosis, ya que una taza contiene entre 100 mg a 200mg de cafeína; y que tres o más tazas al día puede llevar a alteraciones en el patrón del sueño; es decir, la inhibición del mismo. Por lo que se puede deducir que el porcentaje que no duerme las 8 horas, hace uso de más de 2 tazas de café al día y que, además de consumir este producto, también interrumpen su sueño en horas extra de forma imprevista.

El resultado evidencia que más del 50% de los trabajadores, ingiere de forma ocasional alcohol; dejando en claro que es una población con un gran número de factores que precipitan el Síndrome de Burnout y manifestantes de síntomas conductuales que si siguen avanzando pueden traer consigo pérdidas laborales y hasta incluso la vida.

Sánchez¹⁷ indica que la persona trabajadora debe intentar tener un estilo de vida saludable, incluyendo en su vida, el ejercicio físico y actividades que le permita, a la vez, distraerse y construir relaciones sociales, que puedan convertirse para el individuo un apoyo en situaciones de estrés. Respecto de lo anterior, la presente investigación muestra que más de la mitad de los trabajadores no practican deporte regularmente (3 o más veces a la semana), ni comparten con amigos y tampoco leen el periódico o dedican su tiempo libre a ver televisión, acciones que dificultan una óptima salud laboral.

Sánchez¹⁷; toma en cuenta que el aspecto de “construir relaciones sociales”, forma un importante vínculo que le permite al trabajador refugiarse en momentos de estrés, donde casi la mayoría de los entrevistados, en este estudio, refiere disfrutar el tiempo libre en compañía de la familia, fortaleciendo de este modo, el lazo que menciona la autora.

En la figura N° 11 se detalla información respecto de las actividades que realiza el trabajador para liberar estrés; donde dos grupos resaltan en respuesta, un 40% menciona que practica algún deporte; seguido de un 26% que afirma no realizar ninguna actividad.

Los factores de riesgo intralaborales que propician el Síndrome de Burnout, según Apiquian¹⁷, se encuentran los turnos nocturnos, la estabilidad laboral, la antigüedad en el trabajo; mismos que fueron discutidos anteriormente y que son un factor presente en esta población, incluyendo, también, la incorporación de tecnología y la capacitación que reciben al respecto. Marchena y Torres⁷ afirman que las nuevas tecnologías lejos de verse como un apoyo, es más bien un gancho de frustración y agobio debido a que la información laboral puede ser cargada por medio de dispositivos, soportando el trabajador en muchas ocasiones una carga superior a la compensación económica, ya que el celular y la portátil, llegan a funcionar las 24 horas e incluso el día de vacaciones, experimentando de esta manera que el trabajo se multiplica y la frustración crece.

Esta investigación muestra la realidad que explica Marchena y Torres⁷, debido a que muy pocas son las personas que pueden desconectarse una vez finaliza su labor, donde el 69% de la población carga consigo el teléfono de la empresa donde son localizados una vez salen del trabajo y sumando que más de la mitad expresan, que en el momento de incorporar nueva tecnología no reciben una capacitación previa, generando frustración de no conocer acerca del nuevo equipo.

La guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo, destaca que hay variables organizacionales que guardan relación en el contenido de la labor; que incluye aspectos relacionados con la variedad de tareas, el grado de retroalimentación, la identidad de éstas, la realización, siendo variables que por sí solas pueden generar situaciones negativas³⁷, mismas que coinciden con la respuestas de los trabajadores al consultarles si existía retroalimentación al finalizar el día, evidenciado que más de mitad no la reciben; así como también, consideran que las estrategias de la empresa en la mayoría de las ocasiones no van a su favor y un importante grupo manifiesta que no se encuentra satisfecho con la remuneración, según su puesto.

Delgado y Valverde¹⁰, respecto del desempeño de roles, expresan que la ambigüedad en el rol del trabajador ocasiona un alto grado de incertidumbre, situación que solo presentan 11 de las personas entrevistadas; por lo que no se considera éste, un factor de riesgo destacable.

Las relaciones interpersonales cumplen un papel importante en el desarrollo del Síndrome de Burnout; que de acuerdo con Apiquian se traducen en repetidas ocasiones:

“...en uno de los desencadenantes más severos e importantes, sobre todo cuando son las relaciones basadas en desconfianza, sin apoyo, poco cooperativas y destructivas de lo que produce elevados niveles de tensión entre los miembros de un grupo u organización”¹⁷

En la figura N°12, se muestra que el tipo de comunicación y relación social que poseen más de la mitad de la población refieren que la relación es buena, tanto con sus jefes como con los compañeros y externos; que Apiquian¹⁷ afirma que, según expertos el sentimiento de equipo es indispensable para evitar el síndrome.

Aranda et al³⁸, indica que el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) define los factores psicosociales como las condiciones que se encuentran presentes

en el ámbito laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar no solo el bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador, sino también, el desarrollo de la función.

La tabla N° 9 detalla el tipo de responsabilidad que poseen los trabajadores, demostrando que la mayoría de la población tiene a su cargo equipos de gran valor, como lo es el camión que conducen y las herramientas que tiene a su nombre, documentos, dinero en plástico, que debe ser demostrado contra factura si realizan alguna compra, así como información exclusiva de la institución y algunos ellos, además de ser responsable de su trabajo deben velar y responder por los demás. Situación que de acuerdo con Aranda son agentes que pueden desarrollar el Síndrome, demostrando que la mayoría, que corresponde a un 67% de la población, responde que les genera estrés el ser responsable de estos aspectos.

Apiquian¹⁷ señala que cuanto mayores sean los requerimientos de formalización de operaciones y procedimientos, más alta será la posibilidad de que se presente el síndrome de Burnout; en cuanto a operaciones y procedimientos a los trabajadores en estudio, les exigen llevar un orden tal, que les permita demostrar por medio de papelería cada trámite, con hora y firmas de personas testigos de la labor; por lo anterior, se puede observar que cuentan con un factor de riesgo de padecer esta enfermedad.

Cooper K, señala en su investigación que el burnout no es un problema de las personas, sino del ambiente social en dónde trabajan. La estructura y funcionamiento del lugar de trabajo definen la forma como la gente interactúa con otros y cómo realizan sus trabajos¹¹; con lo citado anteriormente, se puede evidenciar en la tabla N° 10, que los datos arrojados, demuestran que la mayor parte de la población refiere que el vehículo que conducen cuenta con las comodidades para usarlo; sin embargo, los factores de riesgo extralaborales como lo

es el ambiente y el motor, en el momento de conducir les genera la mayor fuente de ruido, calor y vibración.

Peiró citado por Guillén C y Guil R¹⁶, indica que hay categorías para el análisis de los estresores laborales, en donde una categoría se refiere al ambiente físico del trabajo, que incluye el nivel de ruido, la iluminación, temperatura y las demandas estresantes del puesto como lo es la exposición a riesgos y a peligros, pueden llegar a ser una significativa fuente del Síndrome de Burnout.

Boada J, Prizmic A, González S, Vigil A⁴, asevera la Comisión Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (2007) que el sector del transporte es uno de los que presenta unos índices más elevados de prevalencia de riesgos psicosociales como el estrés laboral, situación que es parte de este gremio de trabajadores ya que una de sus funciones es conducir vehículos pesados a nivel nacional y sin importar la hora.

Useche M³⁰ por su parte señala que los factores eléctricos, que conducen o generan energía y que están en contacto con las personas, pueden generar en el trabajador el desarrollo de la patología por encontrarse expuestos a riesgos y peligros.

Situación que, según los entrevistados manifiestan en la pregunta N°13 como un factor fuente de estrés laboral, realidad que no puede ser modificada debido a que su trabajo está relacionado directamente con fuentes de corriente, encontrándose expuestos a accidentes de eléctricos y de tránsito.

Del Hoyo, menciona que el estrés laboral es un problema cada vez más frecuente en la sociedad y que la dimensión de los problemas relacionados con el estrés va en aumento; afirmando que el estrés es el resultado de la adaptación de nuestro cuerpo y nuestra mente al cambio, adaptación que exige un esfuerzo físico, psicológico y emocional ³⁹; coincidiendo la autora anterior, con el modelo de adaptación que propone la teorizante Sor Callista Roy

al indicar que si un trabajador no posee un adecuado equilibrio con el medio que le rodea, no va a poder responder positivamente a las demandas de la vida cotidiana²²; ocasionando de esta forma el desarrollo del Síndrome de Burnout.

Roy menciona que cada persona posee mecanismos que se activan de forma automática ante estímulos que se presenten, sin embargo, en algunas ocasiones, estos mecanismos no son eficaces en el individuo, la profesión de técnico- conductor, representa a diario un reto para ellos, debido a que se encuentran en un entorno con múltiples factores que desencadenan el estrés; por lo que se espera que Enfermería intervenga para lograr que la adaptación al cambio sea efectiva y no repercuta la salud mental, social y laboral del trabajador.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

Los aspectos sociodemográficos que más influyen en la población de técnicos- conductores para convertirlos vulnerables al desarrollo del Síndrome de Burnout son: el estado civil, debido a que constituye una doble presión, al tener que enfrentar todos los aspectos que implica el estar casado y la presión que conlleva la labor que realizan, evidenciando que una parte importante de la población afirma que la relación familiar es regular; la condición laboral, relacionado a que más de 10 años de antigüedad laboral es un aspecto asociado a la patología; el ingreso económico al no encontrarse satisfechos con la remuneración recibida y la edad por encontrarse la mayoría entre los 31 y 41 años.

El conocimiento sobre la prevención del Síndrome de Burnout que poseen los funcionarios es escasa; lo que refleja que las acciones preventivas que algunas personas realizan lo hacen de forma intuitiva, entendiéndose como un modo de supervivencia.

Las prácticas de prevención que más utilizan son: técnicas de solución de problemas, empleo eficaz del tiempo, organización y manejo del tiempo; prácticas que realizan no por prevención, sino porque las demandas del trabajo así lo requieren. El disfrute del tiempo en familia como una acción de prevención a nivel extralaboral.

Los factores intralaborales para el desarrollo del Síndrome de Burnout en esta población son: el horario nocturno y la cantidad de horas extras; ambas porque afectan la calidad de sueño, descanso, rendimiento e interfieren a largo plazo con las relaciones familiares y sociales; la antigüedad profesional; las estrategias empresariales al ser la mayoría consideradas en pro a la empresa y no al trabajador; y el tipo de función que ejecutan por considerarla de alto riesgo. Los factores a nivel extralaboral que más les afecta son las condiciones fisicoambientales como lo es el ruido, el calor y la vibración que en la mayoría de las ocasiones es de origen ambiental y del motor del vehículo.

6.2 RECOMENDACIONES

Las presentes recomendaciones están dirigidas a la jefatura encargada de la población que se desempeña como técnicos conductores y al equipo interdisciplinario de salud de la compañía en estudio.

- Incrementar el control respecto a las jornadas de trabajo, con el propósito de que exista un equilibrio en horas laboradas y horas de descanso, incluyendo día libre semanal según lo estipulado en la empresa y goce de vacaciones anuales.
- Implementar horarios y funciones especiales, específicamente con los colaboradores que se encuentran en la semana de disponibilidad, esto para compensar las horas no descansadas; producto a la labor diurna y nocturna que ejercen.
- Valorar el contrato de personal para cubrir horas extra nocturnas, con el fin de que el trabajador no labore más de diez horas diarias; contribuyendo de esta forma al aumento de la calidad y efectividad del trabajo, así como a la prevención de accidentes.
- Evaluar semestralmente la salud laboral de los trabajadores, que permita la captación oportuna del Síndrome de Burnout y dar seguimiento a los trabajadores que manifiesten síntomas de alto riesgo; facilitando medios de soporte que aseguren una estabilidad física, mental y laboral del personal.
- Crear espacios de formación en salud física y mental, por medio de profesionales de la salud, que permita el aporte de conocimiento y la práctica de medidas preventivas; que compensen las jornadas extensas y extenuantes.
- Brindar incentivos al trabajador, que estén al alcance de la compañía; esto con el fin de generar motivación, aportando positivamente al clima organizacional y de esta manera que dejen a un lado la rutina.

BIBLIOGRAFÍA

1. Sánchez MJ.; Forero S. (2004). *Estudio de las condiciones de trabajo de los conductores de carga para proponer mejoras en los puestos de trabajo*. Tesis de licenciatura. Pontificia Universidad Javeriana.
2. Guerrero E, Rubio JC. Estrategias de prevención e intervención del “burnout” en el ámbito educativo. *Medigraphic*. [Internet]. 2005[citado el 18 de mayo 2017]; 28 (7): 27-33.Disponible en:

<http://www.medigraphic.com/pdfs/salmen/sam-2005/sam055d.pdf>
3. Marchena J., Torres D. (2011). *Población a riesgo de desarrollar síndrome de Burn-Out y cuáles sus factores de riesgo*. Tesis de Especialidad Médica. Universidad CES.
4. Boada J, Prizmic A, González S, Vigil A. Estresores laborales en conductores de autobuses (ELBus-21): estructura factorial, fiabilidad y validez. *Universitas Psychologica*, [Internet].2012. [citado el 18 de mayo 2017]; 12(1):249-259. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/647/64728729022.pdf>.
5. González M, Landero R, Maruris M, Cortes P, Vega R; Godínez F. Estrés cotidiano en los trabajadores al volante. *Summa psicol. UST (En línea)* [Internet].2013. [citado el 18 de mayo 2017].10(6):85-90. Disponible en:

http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0719448X201300018
6. Olivares V, Jélvez C, Mena L, Lavarello J. Estudios sobre Burnout y Carga Mental en Conductores del Transporte Público de Chile (Transantiago).*Scielo*. [Internet].2013. [citado el 18 de mayo 2017].15 (48). Disponible en:

http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S071824492013000300011&script=sci_arttext

7. Montero J. El síndrome de Burnout y sus diferentes manifestaciones clínicas: una propuesta para la intervención. Scielo [Internet].2016. [citado el 19 de mayo 2017]; 29(1): 1-16. Disponible en: <http://www.scielo.edu.uy/pdf/aar/v29n1/v29n1a05.pdf>
8. Aguirre L. Condiciones psicosociales y de salud general en una muestra de conductores de buses de transporte público de pasajeros. Revista de Salud Pública. [Internet].2017. [citado el 19 de mayo 2017]; (ed. especial): 28-36. Disponible en: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/16785>
9. Saborío L, Hidalgo LF. Síndrome de Burnout. Scielo. [Internet].2015 [citado el 19 de mayo 2017];32 (1):119-124. Disponible en: http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S140900152015000104
10. Chaves A. (2015). *Impacto del estrés laboral y los efectos en la salud, en los transportistas de buses de la empresa LUMACA S.A de Cartago durante el periodo Mayo-Junio del 2015*. Tesis de licenciatura. Universidad Hispanoamericana.
11. Delgado G., Valverde A. (2015). *Factores predisposicionales de la presencia y desarrollo de síntomas compatibles con el síndrome de Burnout en cajeros y cajeras de la zona comercial 1 del Banco Nacional de Costa Rica*. Tesis de licenciatura. Universidad de Costa Rica.
12. Cooper K. (2015). *Factores de riesgo del síndrome de Burnout en los choferes de la cooperativa Autotransportes Desamparados y su relación al uso del tiempo libre, mayo a diciembre del 2015*. Tesis de licenciatura. Universidad Hispanoamericana.
13. Moreno B.; González J. L. y Garrosa E. Desgaste profesional (burnout), Personalidad y salud percibida. [Internet]. 2001 [citado el 26 mayo de 2017]. Disponible en:

<https://www.uam.es/gruposinv/esalud/Articulos/Personalidad/Desgaste%20profesional-personalidad-y-salud-percibida.pdf>

14. Martínez Selva J, Rodríguez Marín J. Estrés laboral. 1st ed. Madrid: Prentice Hall; 2004.
15. Gamboa AY., González S., González G. Síndrome de cansancio Profesional (Burnout syndrome). Acta pediátr. costarric. [Internet]. 2008 [26 de mayo 2017]; 20 (1): 8-11. Disponible en: <http://www.scielo.sa.cr/pdf/apc/v20n1/a02v20n1.pdf>.
16. Guillén C., Guil R., Mestre JM. Estrés Laboral. Ed: Guillen C. Psicología del trabajo para las relaciones laborales. 1 ed. España: Mc Graw Hill; 2000. p. 269-292
17. Apiquian A. El síndrome del Burnout en las empresas. [Internet]. 2007 [citado el 27 mayo de 2017]. Disponible en: <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-28861/sindrome%20burnout.pdf>
18. Sánchez N. Estrés en el trabajo.[Internet]. San José, Costa Rica: MTSS, 2016. [citado el 27 mayo de 2017]. Disponible en: https://www.google.com/search?source=hp&q=estres+laboral+un+reto+colectivo&oq=estres+laboral+un+reto+&gs_l=psyab.1.0.0.1398.6470.0.8664.23.23.0.0.0.402.3330.0j8j5j1j1.15.0....0...1.1.64.psyab..8.15.3326...0i22i30k1.0.bb1HxW24ng
19. Navinés R., Santosa RM, Olivéb V., Valdésa M. Estrés laboral: implicaciones para la salud física y mental.Med Clin.[Internet].2016.[citado 26 de mayo 2017]. Disponible en: https://www.researchgate.net/profile/Manuel_Valdes3/publication/304336915_Wo_krelated_stress_Implications_for_physical_and_mental_health/links/5795f05308aed51475e52a16.pdf?origin=publication_list

20. Martínez Pérez, Anabella. El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. Vivat Academia. [Internet]. 2010; [citado el 26 de mayo de 2017];1(40).Disponible en:
<http://www.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/DATOSS.htm>
21. Hernáez Muriel Caudia.(2015) *Prevención del síndrome de Burnout en el personal de Enfermería*. Tesis de licenciatura. Universidad de Valladolid.
22. Bonfill Accensi Encarna, Lleixa Fortuño Mar, Sáez Vay Flor, Romaguera Genís Sara. Estrés en los cuidados: una mirada desde el modelo de Roy. Index Enferm [Internet]. 2010. [citado el 26 de mayo de 2017]; 19(4): 279-282.
Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962010000300010&lng=es.
23. Leddy S., Pepper J. Bases conceptuales de la enfermería profesional. [Internet].La ed. New York: Harper & Row, Publishers, Inc.1985 [citado el 26 de mayo de 2017].
Disponible en: <https://es.scribd.com/document/269915671/Bases-Conceptuales-de-La-Enfermeria-Profesional>
24. Aspectos sociodemográficos.[Internet].[citado el 26 de mayo de 2017].
http://www.ehowenespanol.com/definicion-factores-socioeconomicossobre_36174/
25. Hernández F., Martí Y. Conocimiento Organizacional: la gestión de los recursos y el capital humano. Acimed [Internet].2006. [citado 26 de mayo 2017];14(1): 1-48.
Disponible en: <http://www.ebrary.com>
26. Definicion de práctica. Pérez J., Gardey A. [Internet]. [citado 28 de mayo 2017].
Disponible en: <http://definicion.de/practica/>

27. Definición de factores de riesgo. OMS. [Internet]. [citado 28 de mayo 2017].
Disponible en: http://www.who.int/topics/risk_factors/es/
28. Fidalgo M. NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación. [Internet]. [citado 8 de octubre 2017].
Disponible en:
http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_704.pdf
29. Castiblanco B., Carvajal K., y Coronel L. El síndrome de Burnout y el conflicto trabajo-familia en profesionales de la salud mental en Bogotá Colombia. [Internet]. [citado 9 de octubre 2017]. Disponible en: http://www.alass.org/wp-content/uploads/22-07_sesion29_3.pdf
30. Useche M J. Factores de personalidad relacionados con el Síndrome de Burnout a partir de los tipos de personalidad A, B y C. Tesis de Licenciatura. Pontificia Universidad Javeriana.
31. Rubio J C. *Fuentes de estrés, Síndrome de Burnout y actitudes disfuncionales en orientadores de institutos de enseñanza secundaria*. Tesis doctoral. Universidad de Extremadura.
32. Feo J. *Influencia del trabajo por turnos en la salud y la vida cotidiana*. Tesis de licenciatura. Pontificia Universidad Javeriana.
33. Estupiñán F, Correa E, Ortigón E y Blanco F. *Estudio De Mercado sobre el Conocimiento del Síndrome de Burnout aplicado a la Productividad Empresarial*. Tesis de licenciatura. Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

34. Forbes R. El síndrome de Burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. CEGESTI. [Internet] 2011. [citado el 09 de octubre de 2017]. Disponible en:
- http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_e_s.pdf
35. Ufpso.edu.co [Internet]. Colombia: Ufpsoeduc [actualizado el 02 de octubre de 2013; citado el 09 de octubre de 2017]. Disponible en:
- <https://ufpso.edu.co/ftp/doc/otrospro/gh/L-GH-DRH-002B.pdf> Pausas activas
36. Blasco J.R., Llor B., García M., Sáez M.C., Sánchez M. Relacion entre la calidad de sueño, el burnout y el bienestar psicológico en profesionales de la seguridad ciudadana. MAPFRE MEDICINA. [Internet]. 2002 [citado el 09 de octubre de 2017]; 13: 258-267. Disponible en:
- <http://sid.usal.es/idocs/F8/ART8655/relacion.pdf>
37. Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo. Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales UGT Andalucía. [Internet]. 2009 [citado el 09 de octubre de 2017]. Disponible en:
- http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones_new/files/riesgospsicosocialesand/publication.pdf
38. Aranda C., Pando M., Torres T., Salazar J., Sánchez J. L., Factores psicosociales y patologías laborales en los trabajadores de un Sistema de transporte público urbano, México. Rev. Colomb. Psiquiat [Internet]. 2011 [citado el 09 de octubre de 2017]; 40 (2): 1-13. Disponible en:

http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0ahUKEwjip7mB6v_WAhWFPiYKHSpADqwQFggYMAE&url=http%3A%2F%2Fwww.elsevier.es%2Fes-revista-revista-colombiana-psiquiatria-379-pdf-S0034745014601232-S350&usg=AOvVaw1tmHz5q15PfGT7arw2e4RH

39. Del Hoyo M.A. Estrés laboral. [Internet]. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e higiene en el trabajo. [citado el 23 de octubre de 2017]. Disponible en:

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Fichero%20pdf/Estres%20laboral.pdf>

ANEXOS

Anexo 1.

Resultados del plan piloto

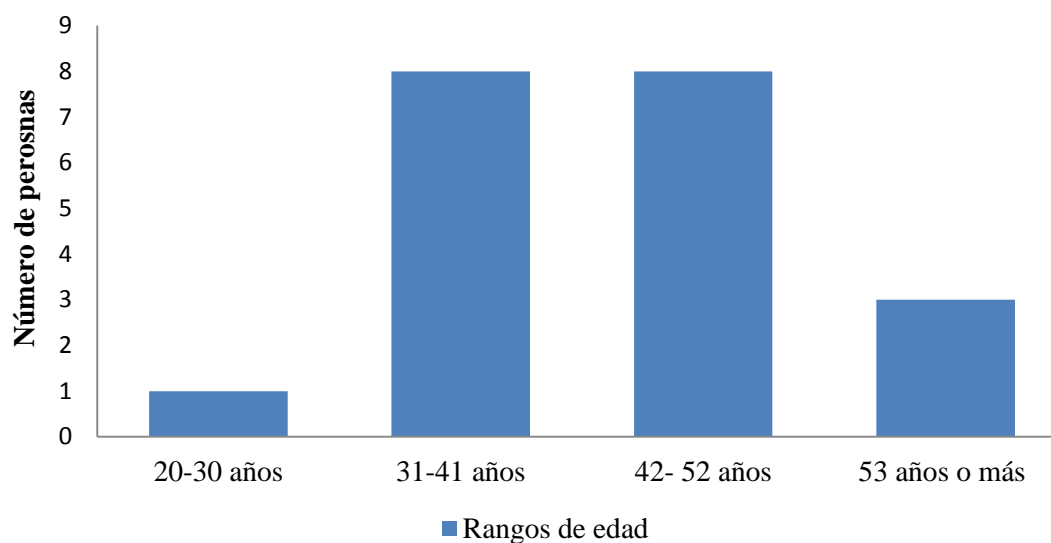


Figura N^o 1. Distribución de la población de técnicos-conductores, de una compañía de servicios eléctricos, según rango de edad, San José 2017. Fuente: Elaboración propia, 2017.

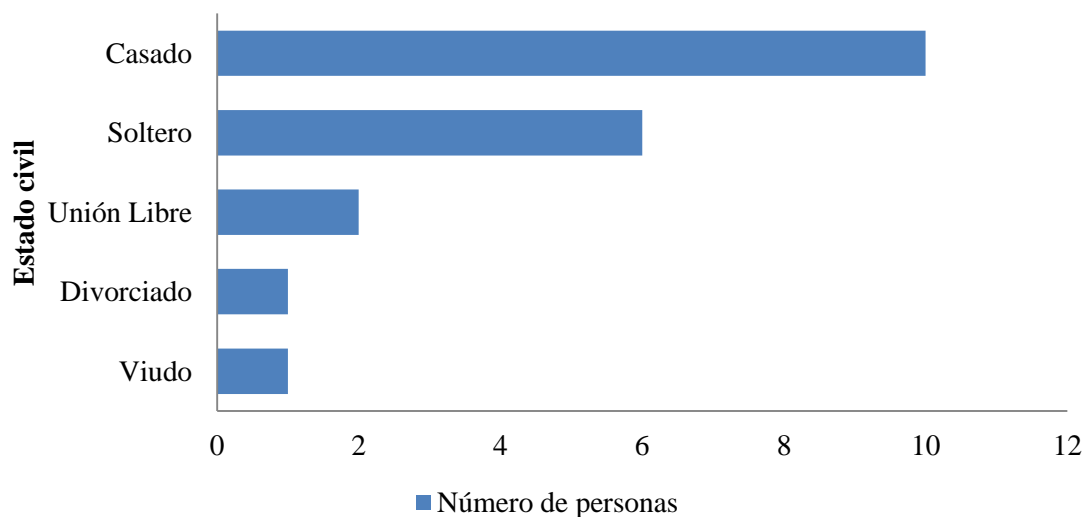


Figura N^o 2. Distribución de la población de técnicos-conductores, de una compañía de servicios eléctricos, según estado civil, San José 2017. Fuente: Elaboración propia, 2017.

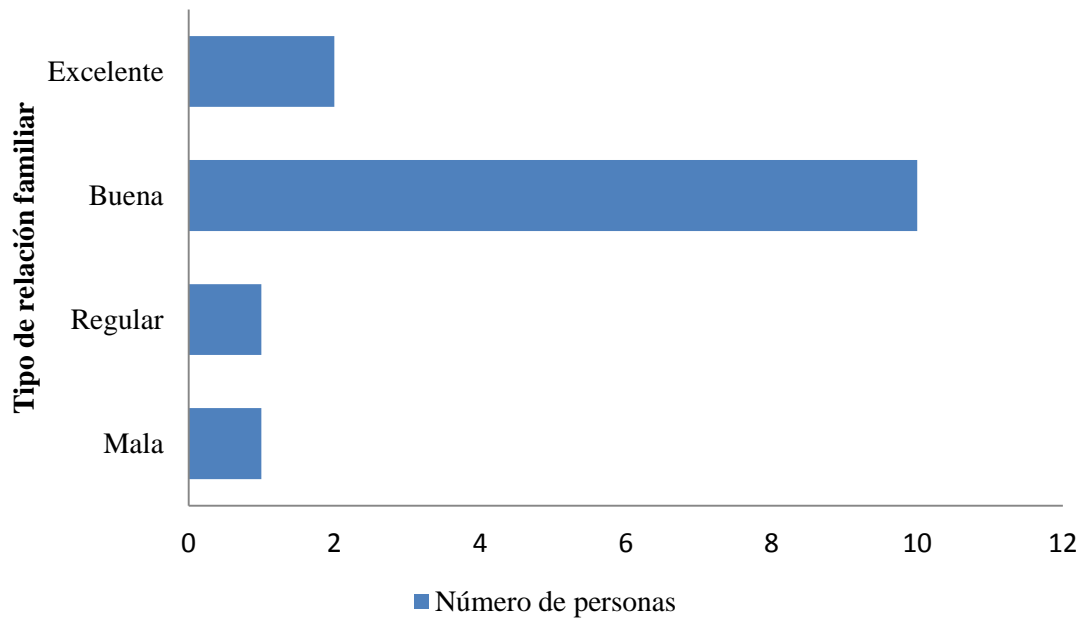


Figura N° 3. Distribución de la población de técnicos-conductores, de una compañía de servicios eléctricos, según tipo de relación familiar, San José 2017. Fuente: Elaboración propia, 2017.

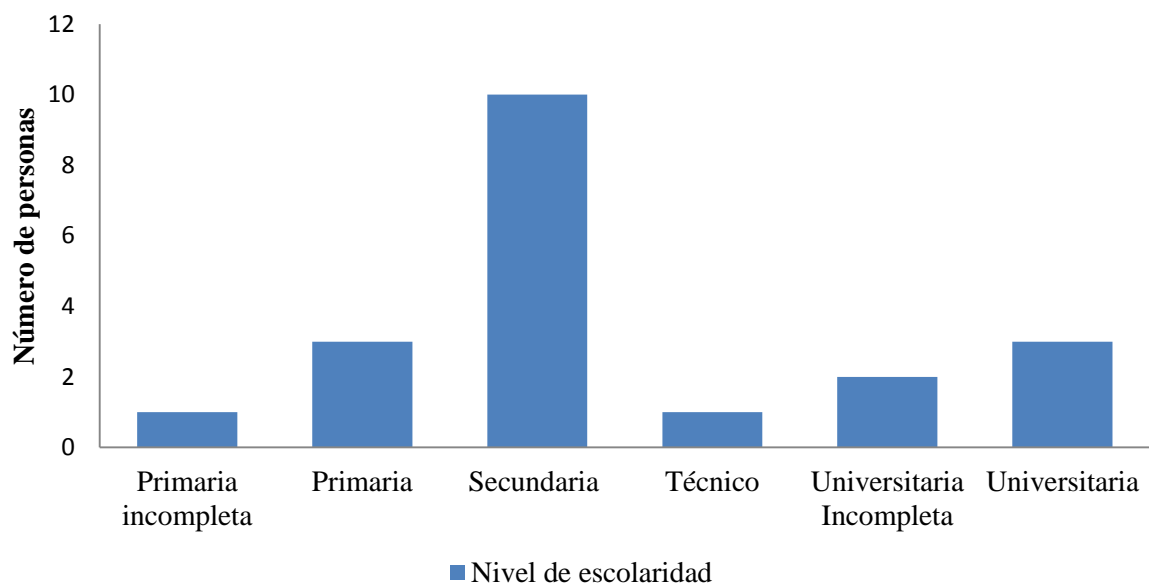


Figura N° 4. Distribución de la población de técnicos-conductores, de una compañía de servicios eléctricos, según nivel de escolaridad, San José 2017. Fuente: Elaboración propia, 2017.

Tabla N° 1.

Distribución de la población de técnicos-conductores de una compañía de servicios eléctricos, según condición laboral, San José 2017.

Antigüedad	Población	%	Condición	Población	%	Horas extra mensuales	Población	%	Turno	Población	%
Menos de 10 años	3	15%	Permanente	20	100 %	Extra	17	85%	Diurno	3	15%
11-20 años	13	65%	Ocasional			1-10 horas	10	50%	Mixto	17	85%
21-30 años	4	20%				11-20 horas	7	35%			
31 años o más						21-31 horas					
						Más de 31 horas					

Fuente: Elaboración propia, 2017

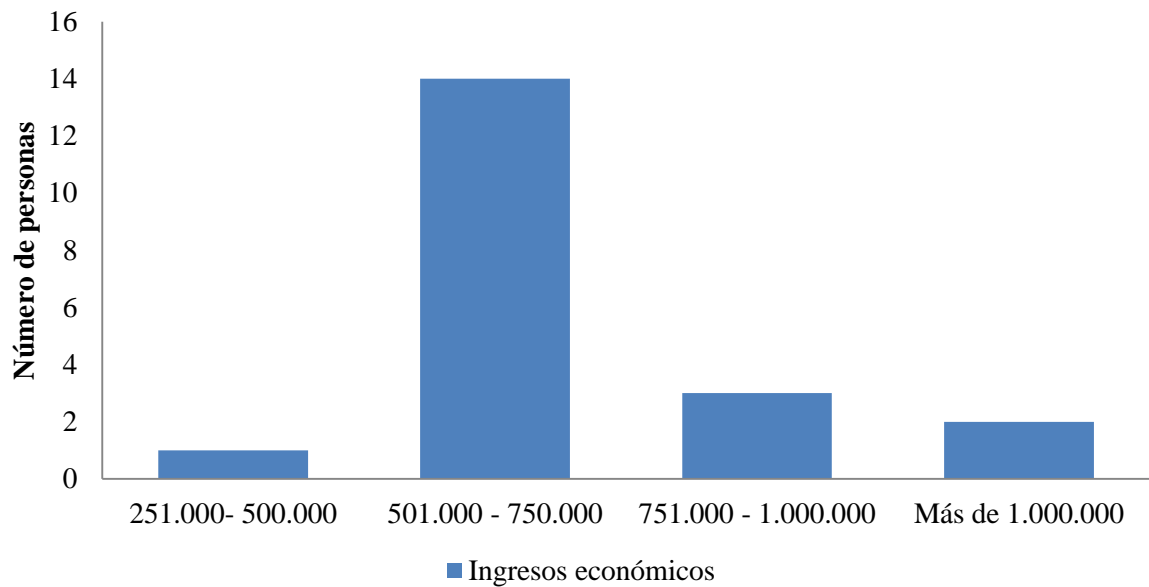


Figura N° 5. Distribución de la población de técnicos-conductores, de una compañía de servicios eléctricos, según ingresos económicos, San José 2017.

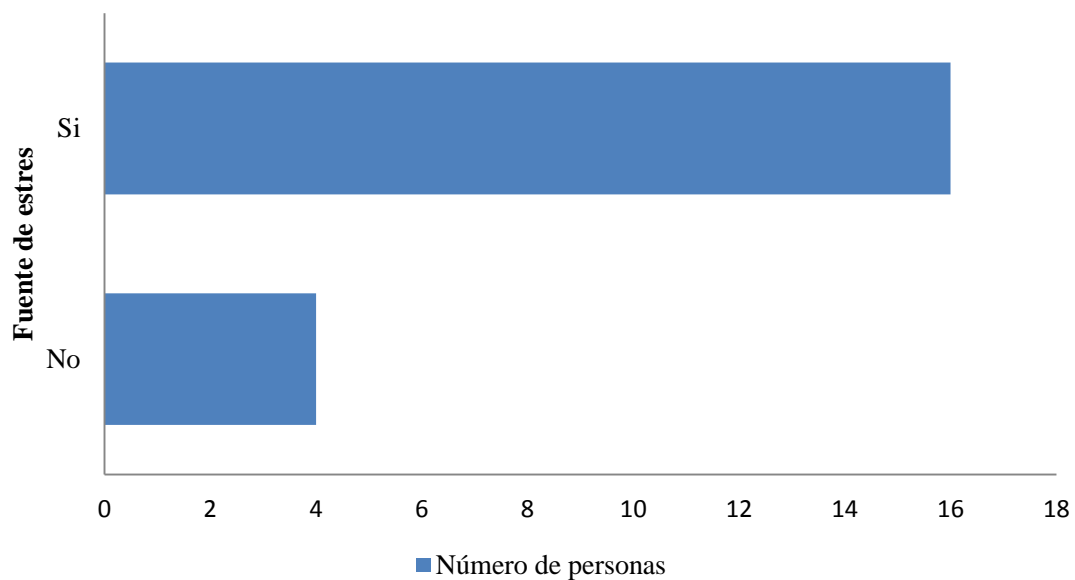


Figura N° 6. Distribución de la población de técnicos-conductores, de una compañía de servicios eléctricos, según opinión del trabajo como fuente de estrés, San José 2017. Fuente: Elaboración propia.

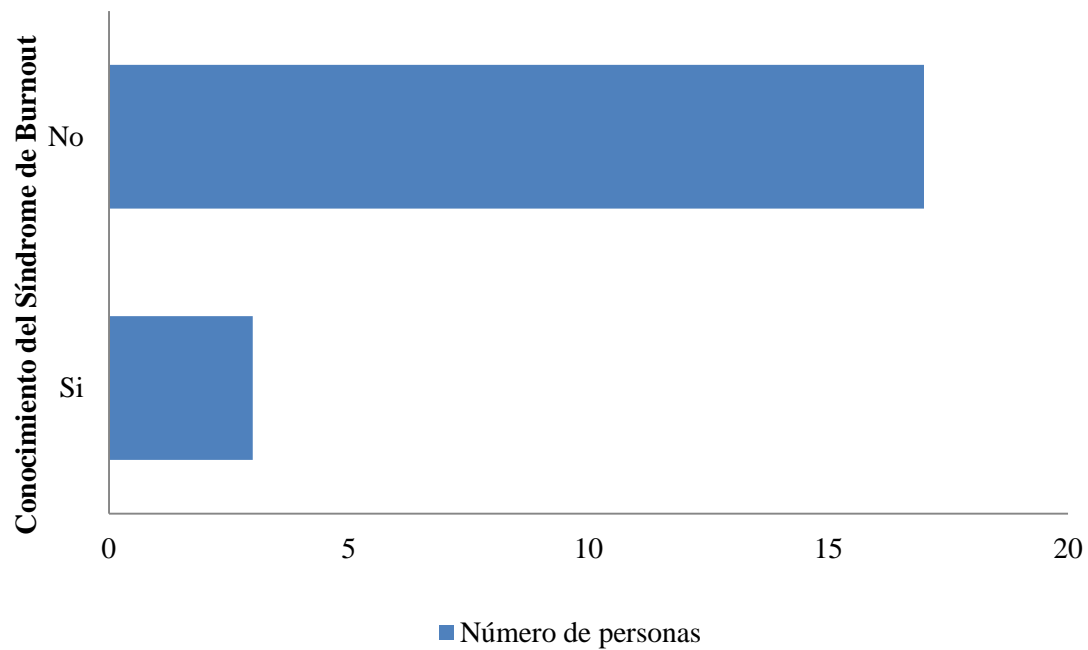


Figura N^o 7. Distribución de la población de técnicos-conductores, de una compañía de servicios eléctricos, según conocimiento del Síndrome de Burnout, San José 2017. Fuente: Elaboración propia, 2017.

Tabla N^o2.

Distribución de la población de técnicos-conductores, de una compañía de servicios eléctricos, según medio de información sobre Síndrome de Burnout, San José 2017.

Medio de información	Si	%
Charlas Empresariales	2	10%
Ferias de la salud	1	5%
Profesional de la salud		
Amistades o conocidos		
Libros o periódicos		
Internet		
Otro		

Fuente: Elaboración propia, 2017

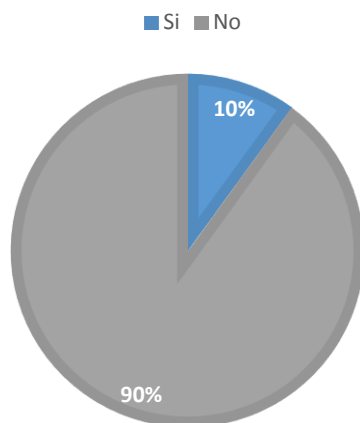


Figura N°8. Distribución de la población de técnicos-conductores, de una compañía de servicios eléctricos, según conocimiento de medidas de prevención del Síndrome de Burnout, San José 2017.
Fuente: Elaboración propia, 2017.

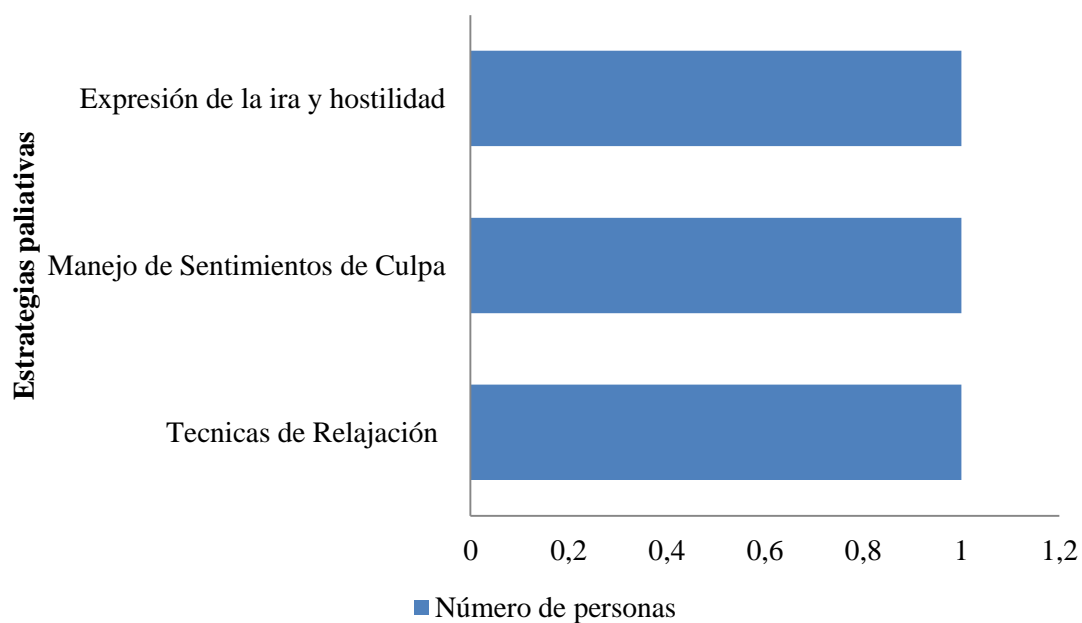


Figura N° 9. Distribución de la población de técnicos-conductores, de una compañía de servicios eléctricos, según estrategias paliativas de prevención del Síndrome de Burnout, San José 2017.
Fuente: Elaboración propia, 2017.

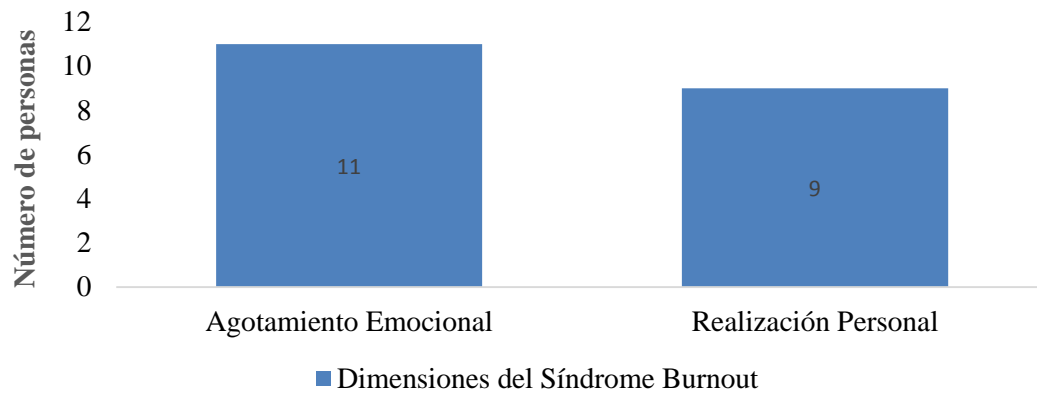


Figura N^o 10. Distribución de la población de técnicos-conductores, de una compañía de servicios eléctricos, según dimensiones del Síndrome de Burnout, San José 2017. Fuente: Elaboración propia, 2017.

Tabla N°3.

Distribución de la población de técnicos-conductores, de una compañía de servicios eléctricos, según síntomas del Síndrome de Burnout, San José 2017.

Síntomas del Síndrome de Burnout	Cantidad de trabajadores	%
Síntomas físicos		
Fatiga	15	75%
Dolores musculares	12	60%
Insomnio	9	45%
Cefalea	6	30%
Trastornos gastrointestinales	4	20%
Pérdida de peso	2	10%
Síntomas Conductuales		
Ausentismo laboral	5	25%
Conductas violentas	4	20%
Consumo de drogas	1	5%
Conductas suicidas		
Síntomas cognitivos		
Irritabilidad	15	75%
Distanciamiento con compañeros y familiares	8	40%
Incapacidad para concentrarse	6	30%
Indecisión	4	20%
Inatención	4	20%
Pesimismo	3	15%
Baja autoestima		
Síntomas durante la labor		
Falta de energía y entusiasmo	13	65%
Deseos de trabajar en otra ocupación	9	45%
Disminución del interés	7	35%
Frustrado y desmotivado	3	15%
Ausentismo o solicitud de vacaciones periódicamente	3	15%

Fuente: Elaboración propia, 2017

*Tabla N°4.
Distribución de la población de técnicos-conductores de una compañía de servicios eléctricos,
según molestias físicas, Alajuela 2017.*

Región anatómica	Si	%
Cuello	17	85%
Espalda	16	80%
Fatiga	15	75%
Hombros	13	65%
Piernas	12	60%
Tobillos-Pies	11	55%
Rodillas	11	55%
Caderas	8	40%
Codos	5	25%
Muñecas	4	20%

Fuente: Elaboración propia, 2017.

*Tabla N°5.
Distribución de la población de técnicos-conductores, de una compañía de servicios eléctricos,
según estrategias instrumentales para la prevención del Síndrome de Burnout,
San José 2017.*

Estrategias Instrumentales de prevención	Cantidad de trabajadores	%
Empleo eficaz del tiempo	12	60%
Adecuados canales de comunicación	10	50%
Organización y manejo del tiempo	8	40%
Pausas activas	8	40%
Estilos de vida saludables	7	35%
Asertividad	7	35%
Técnicas de solución de problemas	7	35%
Mejora en relaciones laborales y sociales	6	30%
Establecimiento de límites de horarios	6	30%
Aislamiento de problemas laborales	4	20%
Dieta equilibrada	3	15%

Fuente: Elaboración propia, 2017.

*Tabla N°6.
Distribución de la población de técnicos-conductores, de una compañía de servicios eléctricos,
según acciones para canalizar los efectos del estrés, San José 2017.*

Acciones	Siempre %	Algunas veces %	Casi Nunca %	Nunca %
Procura salir con tiempo para llegar a su trabajo	95%	5%		
Evita distracciones al realizar sus funciones	85%	10%	5%	
Realiza pausas activas durante su jornada	50%	30%	10%	10%
Organiza su lugar de trabajo antes de iniciar	80%	20%		
Duerme al menos 8 horas diarias	25%	35%	35%	5%
Organiza su trabajo de forma racional	75%	20%	5%	
Hace uso de sus vacaciones de forma periódica	40%	45%	15%	
Tiempo de alimentación en horas correctas	45%	45%	10%	
Ingesta de una porción de frutas al día	25%	20%	55%	
Ingesta de una porción de verduras al día	40%	10%	50%	
Ingiere su comida caliente y disfruta de ella sin ninguna preocupación	35%	40%	25%	

Fuente: Elaboración propia, 2017.

*Tabla N°7.
Distribución de la población de técnicos-conductores, de una compañía de servicios eléctricos,
según prácticas de prevención del Síndrome de Burnout, San José 2017.*

Prácticas de prevención del Síndrome de Burnout	Cantidad de trabajadores	
	Si	%
Disfruta con su familia	18	90%
Ve televisión la mayor parte del tiempo libre	14	70%
Lee diariamente el periódico, revistas o libros	13	65%
Comparte frecuentemente con amigos	12	60%
Practica regularmente deporte (tres o más veces por semana)	7	35%

Fuente: Elaboración propia, 2017.

*Tabla N°8.
Distribución de la población de técnicos-conductores, de una compañía de servicios eléctricos,
según factores de riesgo intralaborales del Síndrome de Burnout, San José 2017.*

Factores de riesgo intralaborales del Síndrome de Burnout	Si	No	Total
Su horario es rotativo y en ocasiones nocturno	5	15	20
Cuenta con estabilidad laboral	20		20
Posee más de 10 años de trabajar para la empresa	17	3	20
Los cambios que realiza la empresa son de forma programada	15	5	20
Al incorporar nueva tecnología, reciben capacitación e información previa	10	10	20
Considera que la estructura y el clima organizacional son aptos para desempeñar una buena labor	16	4	20
Cuenta con la oportunidad de tomar el control ante los acontecimientos y actividades que se presenten	17	3	20
Existe retroalimentación al finalizar la labor realizada	8	12	20
Se encuentra satisfecho con la remuneración, según su puesto	8	12	20
Cree que las estrategias empresariales van en pro del trabajador la mayoría de las ocasiones	5	15	20
Tiene clara la función que ejerce	20		126

Fuente: Elaboración propia, 2017.

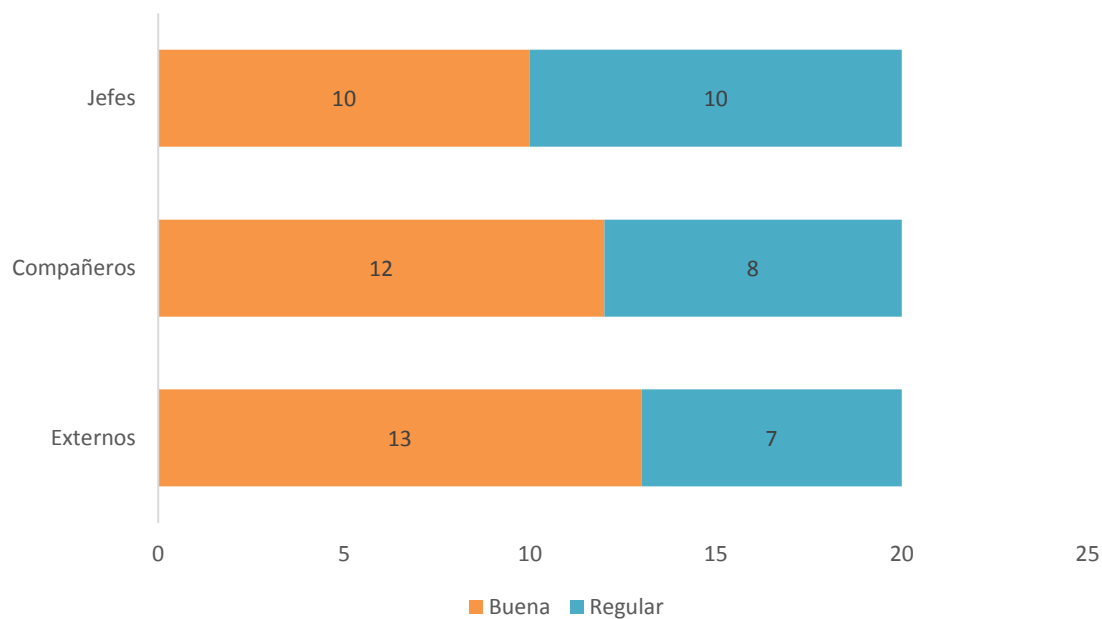


Figura N° 11. Distribución de la población de técnicos-conductores de una compañía de servicios eléctricos, según comunicación y relaciones sociales, San José 2017. Fuente: Elaboración propia, 2017.

Tabla N°9.

Distribución de la población de técnicos-conductores de una compañía de servicios eléctricos, según tipo de responsabilidad, San José 2017.

Tipo de responsabilidad	Si	%
Equipos (herramientas)	20	100%
Información	18	90%
Documentos	15	75%
Dinero	8	40%
Supervisión	8	40%

Fuente: Elaboración propia, 2017.

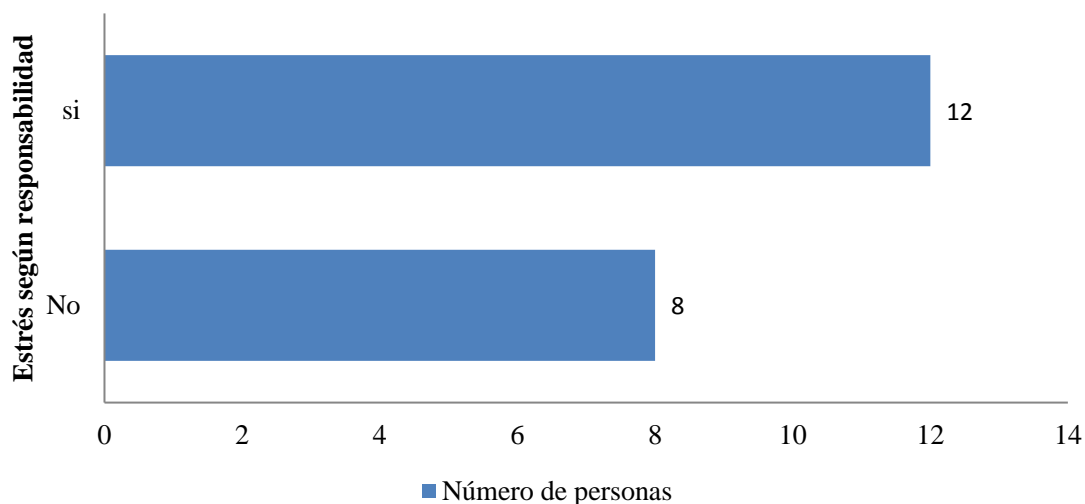


Figura N^o 12. Distribución de la población de técnicos-conductores, de una compañía de servicios eléctricos, según estrés generado por tipo de responsabilidad a cargo, San José, 2017. Fuente: Elaboración propia, 2017.

Tabla N^o 10.

Distribución de la población de técnicos-conductores, de una compañía de servicios eléctricos, según factores de riesgo del Síndrome de Burnout al conducir, San José, 2017.

Al conducir	Cantidad de trabajadores	
	Si	%
El volante es cómodo para su uso	18	90%
Barra de cambios cómoda para su uso	18	90%
Pedales cómodos para su uso	17	85%
La ubicación del asiento le permite tener buena visibilidad	15	75%
Cinturón de seguridad cómodo para su uso	6	30%

Fuente: Elaboración propia, 2017.

Tabla N°11.

Distribución de la población de técnicos-conductores, de una compañía de servicios eléctricos, según factores de riesgo extralaborales del Síndrome de Burnout, San José, 2017.

Factores extralaborales	Ambiente	Motor	Chasis
Ruido	15	4	
Calor	16	5	
Vibración	7	7	1

Fuente: Elaboración propia, 2017.

Tabla N°12.

Distribución de la población de técnicos-conductores, de una compañía de servicios eléctricos, según factores de riesgo ambientales del Síndrome de Burnout, San José 2017

Factores Extralaborales	Cantidad de trabajadores			
	Si	%	No	%
La iluminación le permite reconocer peligros y/o percibir información claramente	12	60%	8	40%
Puede controlar los brillos y/o resplandores molestos	12	60%	8	40%

Fuente: Elaboración propia, 2017.

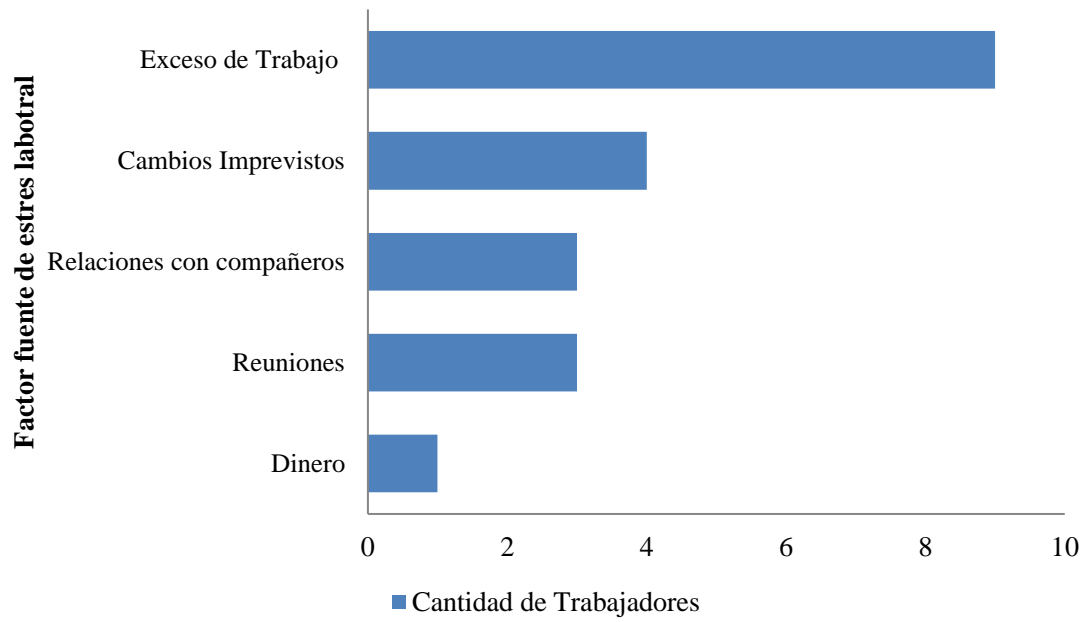


Figura N^o 13. Distribución de la población de técnicos-conductores, de una compañía de servicios eléctricos, según considera el trabajador factor principal de estrés laboral, San José, 2017. Fuente: Elaboración propia, 2017.

Anexo 2.

Instrumento para la recolección de datos

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA ESCUELA DE ENFERMERÍA

CUESTIONARIO DE APLICACIÓN

Estimado participante:

El presente formulario es parte de la investigación denominada “Conocimiento y prácticas sobre la prevención del Síndrome de Burnout y los factores que influyen en su aparición, en una población de técnicos- conductores de una compañía de servicios eléctricos, Alajuela, 2017”, desarrollado por la señorita Mayela Salamanca Carmona, estudiante de la carrera de Enfermería de la Universidad Hispanoamericana con la finalidad de optar por el título de Licenciatura en Enfermería.

La información que se recolecte en este formulario es estrictamente confidencial, anónima y será utilizada para los fines de la investigación y para contribuir al cuidado de la salud de la comunidad.

Es importante que conozca que la participación en el estudio es voluntaria, sin embargo, la información que usted brinde es sumamente valiosa para determinar, el conocimiento y prácticas sobre la prevención del Síndrome de Burnout y los factores que influyen en su aparición. Si está de acuerdo con participar del estudio, sírvase a firmar a continuación:

Firma: _____ Fecha: _____

Por favor responda con total sinceridad. Muchas gracias por su colaboración

Instrucciones generales:

A continuación, se presentan algunas preguntas personales que usted deberá completar para efectos de la investigación. Marque con una X la respuesta pertinente o la que considere se acerque más a su opinión. Solo se permite una respuesta por pregunta, excepto cuando se le indique lo contrario.

I PARTE. DATOS GENERALES

1. Edad: _____ años

2. Estado civil:

- Soltero Casado
 Unión libre Divorciado
 Viudo

3. Tipo de relación familiar:

- Excelente Buena
 Regular Mala

4. Nivel de escolaridad

- Primaria Primaria incompleta
 Secundaria Secundaria incompleta
 Universitaria Universitaria Incompleta
 Técnico

5. Profesión u oficio: _____

6. Antigüedad laboral: _____ años

7. Condición laboral

- Permanente Ocasional

8. Ingresos económicos de los participantes de la investigación

- Menos de 250.000 colones
 251.000-500.000 colones
 501.000-750.000 colones
 751.000- 1.000.000 colones
 Más de 1.000.000 colones

9. Cantidad de horas diarias que labora: _____

Turno: Diurno_____ Nocturno_____ Mixto_____

10. Cantidad de horas extra que labora al mes: _____

11. ¿Es su trabajo una fuente primaria de estrés?

- Si No

II. PARTE. CONOCIMIENTO SOBRE EL SÍNDROME DE BURNOUT

Martínez y Rodríguez¹⁴, definen el Síndrome de Burnout como una variante grave del estrés laboral; que les sucede a muchas personas para quienes el trabajo se ha convertido en una fuente continua de estrés, angustia e insatisfacción.

12. ¿Ha escuchado sobre el Síndrome de Burnout? Si su respuesta es NO, continúe con la pregunta 15.

- Si No

13. Medio por el cual ha escuchado sobre el Síndrome de Burnout

- Charlas empresariales Ferias de Salud
 Internet Amistades o conocidos
 Libros o periódicos Profesional de la salud
 Otro: _____

14. ¿Conoce usted las medidas para prevenir el Síndrome de Burnout?

- Si No

15. Ha recibido información acerca de los siguientes temas:

- Técnicas de relajación
 Expresión de la ira y hostilidad
 Manejo de sentimientos de culpa
 Pausas activas en el trabajo

16. Marque con una equis () si ha presentado los siguientes síntomas.

	SÍNTOMAS	SI	NO
SF	Fatiga		
	Dolor de Cabeza		
	Dificultad para dormir		
	Trastornos gastrointestinales		
	Pérdida de Peso		
	Dolores Musculares		
SCD	Ausentismo Laboral		
	Consumo de drogas		
	Conductas violentas		
	Conductas suicidas		
SCG	Distanciamiento con familiares y compañeros		
	Irritabilidad		
	Incapacidad para concentrarse		
	Baja autoestima		
	Pesimismo		
	Indecisión		
	Inatención		

S.F (SÍNTOMAS FISICOS) SCD (SÍNTOMAS CONDUCTUALES) SCG (SÍNTOMAS COGNITIVOS)

17. ¿Durante sus horas laborales ha experimentado los siguientes síntomas? Marque con una equis (x) cuál o cuáles.

- () Falta de energía y entusiasmo
- () Disminución del interés
- () Frustrado y desmotivado
- () Solicitud de vacaciones periódicamente
- () Deseos de trabajar en otra ocupación

18. ¿Ha manifestado problemas (Incomodidad, hormigueo, tensión, dolor, etc.) en los últimos 12 meses, en relación con su trabajo? (Marque con X)

REGION	SI	NO
Cuello		
Espalda		
Hombros		
Codos		
Muñecas		
Caderas		
Piernas		
Rodillas		
Tobillos-Pies		

III. PARTE. PRÁCTICAS DE PREVENCIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT

19. ¿Aplica en su área laboral las siguientes actividades? Puede marcar más de una opción.

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Técnicas sobre solución de problemas | <input type="checkbox"/> Asertividad |
| <input type="checkbox"/> Empleo eficaz del tiempo | <input type="checkbox"/> Establecimiento de límites de horarios |
| <input type="checkbox"/> Aislamiento de problemas laborales | <input type="checkbox"/> Pausas activas |
| <input type="checkbox"/> Dieta equilibrada | <input type="checkbox"/> Mejora en relaciones laborales y sociales |
| <input type="checkbox"/> Organización y manejo del tiempo | <input type="checkbox"/> Adecuados canales de comunicación |
| <input type="checkbox"/> Estilos de vida saludables | <input type="checkbox"/> Control de emociones |

20. En la tabla adjunta se presenta una serie de actividades, por favor marque con una equis (X) la respuesta que considere se acerque más a su estilo de vida, tomando en cuenta la siguiente escala:

A: Siempre B: Algunas veces C: Casi nunca D. Nunca

Prácticas	A	B	C	D
Se desconecta de su trabajo, una vez finaliza su labor.				
Procura salir con tiempo para llegar a su trabajo				
Evita distracciones al realizar sus funciones				
Realiza pausas activas durante su jornada				
Organiza su lugar de trabajo antes de iniciar				
Duerme al menos 8 horas diarias				
Organiza su trabajo de forma racional				
Practica alguna actividad recreativa				
Hace uso de sus vacaciones de forma periódica				
Hace uso del tiempo de alimentación en las horas correctas				
Ingiere al menos 1 porción de fruta al día				
Ingiere al menos 1 porción de verduras al día				
Ingiere su comida caliente y disfruta de ella sin ninguna preocupación				
Evita consumir más de 2 tazas de café al día				
Evita consumir más 1 caja de cigarros al día				
Procura el consumo de bebidas alcohólicas				

21. Instrucciones: conteste a cada ítem, según corresponde marcando con una equis (X) en la opción que usted considere se adapte mejor a su situación. Selección ÚNICA

Pregunta	Si	No
¿Practica regularmente un deporte o hace ejercicio (tres o más veces a la semana, en promedio)?		
¿Comparte frecuentemente con amigos (as).?		
¿Sale a pasear frecuentemente con su pareja, sus hijos o algún familiar?		
¿Lee diariamente el periódico, revistas o libros?		
¿Ve televisión la mayor parte del tiempo libre?		

22. Anote qué actividad realiza con frecuencia para liberar estrés_____.

IV. PARTE. FACTORES DE RIESGO DEL SÍNDROME DE BURNOUT

23. Marque con una X la opción que más se ajusta a su realidad:

Factores Intralaborales:

- a) Su horario es rotativo y en ocasiones nocturno SI___ NO___
- b) Cuenta con estabilidad laboral SI___ NO___
- c) Posee más de 10 años de trabajar para empresa SI___ NO___
- d) Los cambios que realiza la empresa son de forma programada SI___ NO___
- e) Al incorporar nueva tecnología, reciben capacitación e información SI___ NO___
previa.
- f) Considera que la estructura y el clima organizacional son aptos para SI___ NO___
desempeñar una buena labor.
- g) Cuenta con la oportunidad tomar el control ante los acontecimientos SI___ NO___
y actividades que se presenten.
- h) Existe una retroalimentación al finalizar la labor realizada SI___ NO___
- i) Se encuentra satisfecho con la remuneración, según su puesto SI___ NO___
- j) Cree que las estrategias empresariales van en pro del trabajador la SI___ NO___
mayoría de las ocasiones
- k) Tiene clara la función que ejerce SI___ NO___

l) Comunicación y relaciones sociales

m) Nivel de responsabilidad

(B = Bueno, R = Regular y M= Malo)

Condición	B	R	M
Jefes			
Compañeros			
Externos			
Otros			

Responsabilidad de trabajo sobre:	SI	NO
Equipos (herramientas)		
Documentos		
Dinero		
Información		
Supervisión		

n) Le genera estrés ser responsable: SI___ NO___

Espacio Laboral. Cuando conduce:

- a) La ubicación de su asiento le permite tener buena visibilidad: SI___ NO___
- b) El volante del vehículo es cómodo para su uso: SI___ NO___
- c) Encuentra los pedales del vehículo cómodos para su uso: SI___ NO___
- d) Encuentra la barra de cambios cómoda para su uso: SI___ NO___
- e) Considera que el cinturón de seguridad es cómodo para su uso: SI___ NO___

Factores Extralaborales

a) ¿Cuál es su principal fuente de ruido, calor, vibración? Puede marcar varias opciones.

Factor	Ambiental	Motor	Chasis	Cabina
Ruido				
Calor				
Vibración				

b) Iluminación

¿La iluminación le permite reconocer peligros y/o percibir información claramente?:

SI___ NO___

¿Puede controlar los brillos y/o resplandores molestos?: SI___ NO___

24) Cite cuál factor considera que es para usted, una fuente primaria para el desarrollo del Síndrome de Burnout_____

Muchas gracias.

Anexo 3

Agradecimientos

A Dios, por el regalo de la vida, por la salud y sabiduría para finalizar este proceso.

A mi mamá, por el ejemplo de fortaleza y perseverancia, por demostrarme que no hay nada imposible; su esfuerzo y apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo, permiten concluir este sueño.

A mi hermano, por el soporte incondicional y las personas especiales que han estado a mi lado. ¡Les llevaré siempre presente!

A mi tutora de tesis Marisel Picado Monge, por todo el tiempo, paciencia y apoyo; por compartir su conocimiento profesional y guiarme durante la elaboración de esta investigación. ¡Gracias!

A los profesores Erick Benavides Borbón, Maricruz Pérez Retana y Fulvia Elizondo; por enseñarme que el esfuerzo y la constancia son la clave del éxito.

A mis profesores de práctica clínica, Helkin Gutiérrez Méndez y Elsa Prendas Monge, he aprendido que no se puede ser enfermero sin antes ser, humano; gracias por marcar mi camino universitario.

Al personal directivo de la compañía en estudio; por abrirme las puertas y brindarme no solo el espacio; sino también, su confianza y apoyo. A todos los funcionarios que a pesar del limitado tiempo, accedieron a completar el formulario para el desarrollo de la investigación.

Anexo 4

Declaración Jurada

DECLARACION JURADA

Yo Mayela Salamanca Carmona, cédula de identidad numero 6 0407 0979, en condición de egresada de la carrera de Enfermería de la Universidad Hispanoamericana, y advertido de las penas con las que la ley castiga el falso testimonio y el perjurio, declaro bajo la fe del juramento que dejo rendido en este acto, que mi trabajo de graduación, para optar por el título de licenciatura, titulado "Conocimiento y prácticas sobre la prevención del síndrome de burnout y los factores que influyen en su aparición, en una población de técnicos- conductores de una compañía de servicios eléctricos, Alajuela, 2017"; es una obra original y para su realización he respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derechos de Autor y Derechos Conexos, número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982 y especialmente el numeral 70 de dicha ley en el que se establece: "Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que estos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original". Asimismo, que conozco y acepto que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante un Notario Público. Firmo en fe de lo anterior, en la ciudad de San José, el 24 de octubre de 2017.

Mayela Salamanca C

Mayela de los Ángeles Salamanca Carmona

Anexo 5

Carta del Tutor

CARTA DEL TUTOR

San José, 24 de octubre de 2017

Máster Zaida Rodríguez
Carrera Enfermería
Universidad Hispanoamericana

Estimada señora:

La estudiante Mayela Salamanca Carmona, cédula 6-407-979 me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado: "CONOCIMIENTO Y PRACTICAS SOBRE LA PREVENCIÓN DEL SINDROME DE BURNOUT Y LOS FACTORES QUE INFLUYEN EN SU APARICIÓN, EN UNA POBLACION DE TECNICOS- CONDUCTORES DE UNA COMPAÑIA DE SERVICIOS ELECTRICOS, ALAJUELA, 2017". El cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura en Enfermería.

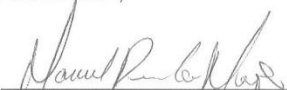
En mi calidad de tutora, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	8
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	20
c)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	30
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	20
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	20
	TOTAL		98

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,


Máster. Marisel Picado Monge
Cédula identidad 3-0408-0459
Carné Colegio Profesional E-12171



Anexo 6

Carta del Lector

CARTA DEL LECTOR

San José, 27 de noviembre de 2017

Máster Zaida Rodríguez
Carrera Enfermería
Universidad Hispanoamericana

Estimada señora:

La estudiante MAYELA SALAMANCA CARMONA, cédula 6-0407-0979, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado: CONOCIMIENTO Y PRACTICAS SOBRE LA PREVENCIÓN DEL SINDROME DE BURNOUT Y LOS FACTORES QUE INFLUYEN EN SU APARICIÓN, EN UNA POBLACION DE TECNICOS- CONDUCTORES DE UNA COMPAÑIA DE SERVICIOS ELECTRICOS, ALAJUELA, 2017. El cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura en Enfermería.

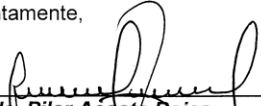
En mi calidad de lectora metodológica, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de lectoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	7
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	20
c)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	30
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	18
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	16
	TOTAL		91

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado a filólogo.

Atentamente,


Licda. Pilar Acosta Rojas
Cédula identidad 2-0650-0038
Carné Colegio Profesional E-9104

Anexo 6

Carta del Filólogo

San José, 04 de diciembre del 2017

Señores:

Comité de tesis

Universidad Hispanoamericana

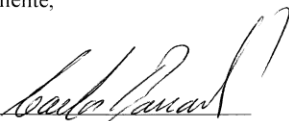
Sede Aranjuez

Estimados señores:

He revisado y corregido los aspectos referentes a la estructura gramatical, ortografía, puntuación, redacción y vicios de lenguaje de la tesis para optar por el Grado de Licenciatura en Enfermería, denominada: "CONOCIMIENTO Y PRÁCTICAS SOBRE LA PREVENCIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT Y LOS FACTORES QUE INFLUYEN EN SU APARICIÓN, EN UNA POBLACIÓN DE TÉCNICOS-CONDUCTORES DE UNA COMPAÑÍA DE SERVICIOS ELÉCTRICOS, ALAJUELA, 2107" elaborada, por la estudiante Mayela de los Ángeles Salamanca Carmona, cédula 6 407 0979, por lo tanto, puedo afirmar que está escrita correctamente, según las normas de nuestra Lengua Materna.

Respeté, a lo largo, el estilo de los autores.

Atentamente,



Profesor

Carlos Manuel Barrantes Ramírez

Filólogo

Cédula 1- 0312-0358

Carné de afiliado 16308

Cel. 83 97 13 48 / 60 08 56 68

Anexo 7

Carta de la Compañía

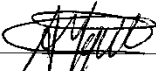
Martes 28 de agosto de 2017.

Señora
MSc. Zaida Rodríguez Cordero
Directora de Carrera
Universidad Hispanoamericana

Se extiende la presente nota a solicitud de la estudiante Mayela Salamanca Carmona, donde se hace constar, que se autorizó a la Srta. Salamanca realizar su tesis (aplicación de instrumento) como requisito de graduación en la empresa.

Agradezco la atención a la presente.

Cordialmente;

 **Sr. Alfredo Ugalde**
203 670 812
Coordinador Almacén Alajuela

Lic. Alfredo Ugalde Trejos

Coordinador Almacén Alajuela, El Coco, Región Alajuela

División Corporativa Cadena de Abastecimiento

Instituto Costarricense de Electricidad

