

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA**  
**CARRERA DE ENFERMERÍA**

*Tesis para optar por el grado académico de Li-  
cenciatura en Enfermería*

**SÍNDROME DE BURNOUT EN FUNCIONA-  
RIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE ALA-  
JUELITA, EN RELACIÓN CON LAS CON-  
DICIONES LABORALES, SAN JOSÉ, III  
CUATRIMESTRE 2018**

**SANCHO HUERTAS YORLENY**

**2019**

# ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	4
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	4
<b>RESUMEN</b> .....	7
<b>ABSTRACT</b> .....	8
<b>CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	10
<b>1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	11
1.1.1 Antecedentes del problema.....	11
1.1.2 Delimitación del problema.....	13
1.1.3 Justificación.....	13
<b>1.2 REDACCIÓN DEL PROBLEMA CENTRAL: PREGUNTA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	15
<b>1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	15
1.3.1. Objetivo general.....	15
1.3.2. Objetivos específicos.....	15
<b>1.4 LIMITACIONES</b>	16
1.4.1. Limitaciones de la investigación.....	16
<b>CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO</b> .....	17
<b>2.1 CONTEXTO TEÓRICO-CONCEPTUAL</b> .....	18
Síndrome de Burnout.....	18
Síntomas y Factores de Riesgo.....	19
Etapas.....	21
Evaluación del Síndrome de Burnout.....	21
Tratamiento.....	22
Condición Laboral.....	24
2.1.1 Modelos y teorías.....	30
<b>CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO</b> .....	35
<b>3.1 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN</b> .....	36
<b>3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN</b> .....	36
<b>3.3 UNIDADES DE ANÁLISIS U OBJETOS DE ESTUDIO</b> .....	36
3.3.1 Población.....	36

3.3.2 Muestra .....	36
3.3.3 Criterios de inclusión y exclusión .....	37
<b>3.4 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN .....</b>	<b>37</b>
3.4.1 Validez y confiabilidad del cuestionario .....	37
<b>3.5 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>38</b>
<b>3.6 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....</b>	<b>39</b>
<b>3.7 PLAN PILOTO .....</b>	<b>45</b>
<b>CAPÍTULO IV PRESENTACIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>46</b>
<b>CAPÍTULO V DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>64</b>
<b>5.1 DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN O EXPLICACIÓN DE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>65</b>
<b>CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>71</b>
<b>6.1 CONCLUSIONES .....</b>	<b>72</b>
<b>6.2 RECOMENDACIONES .....</b>	<b>74</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>75</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>80</b>
Anexo N° 1 DEDICATORIA.....	80
Anexo N° 2 AGRADECIMIENTO .....	81
Anexo N° 3 Escala de Maslach .....	82
Anexo N° 4 Alpha de Crombach.....	83
Anexo N° 5 Instrumento de Investigación .....	84
Anexo N° 6 Figuras Plan Piloto .....	94
Anexo N° 7 DECLARACIÓN JURADA .....	109
Anexo N° 8 CARTAS DE APROBACIÓN.....	110
Anexo N° 9 CARTA DE TUTORA .....	111
Anexo N° 10 CARTA DE LECTORA .....	112
Anexo N° 11 CARTA DE FILÓLOGA.....	113

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Distribución de la población encuestada según criterios de inclusión y exclusión, Municipalidad de Alajuelita, noviembre 2018 .....	37
Tabla N° 2 Distribución de la población encuestada, según puesto que desempeña, Municipalidad de Alajuelita, noviembre 2018. ....	47

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N°1. Distribución de la población encuestada según sexo, Municipalidad de Alajuelita, noviembre 2018. Fuente: elaboración propia, 2018. ....	48
Figura N°2. Distribución de la población encuestada según rango edad, Municipalidad de Alajuelita, noviembre 2018. Fuente: elaboración propia, 2018. ....	48
Figura N°3 Distribución de la población encuestada según estado civil, Municipalidad de Alajuelita, noviembre 2018. Fuente: elaboración propia, 2018. ....	49
Figura N°4. Distribución de la población encuestada según número de hijos, Municipalidad de Alajuelita, noviembre 2018. Fuente: elaboración propia, 2018.....	49
Figura N°5. Distribución de la población encuestada según creencia religiosa, Municipalidad de Alajuelita, noviembre 2018. Fuente: elaboración propia, 2018.....	50
Figura N°6. Distribución de la población encuestada según nivel de escolaridad, Municipalidad de Alajuelita, noviembre 2018. Fuente: elaboración propia, 2018. ....	50
Figura N°7. Distribución de la población encuestada según tiempo de laborar en el área, Municipalidad de Alajuelita, noviembre 2018. Fuente: elaboración propia, 2018. ....	51

Figura N° 8. Distribución de la población encuestada según Escala de Maslach, Municipalidad de Alajuelita, noviembre 2018. Fuente: elaboración propia, 2018. ....	51
Figura N° 9. Distribución de la población encuestada según Escala de Maslach, en funcionarios de Plantel, Municipalidad de Alajuelita, noviembre 2018. Fuente: elaboración propia, 2018.....	52
Figura N° 10. Distribución de la población encuestada según Escala de Maslach, en funcionarios de Palacio, Municipalidad de Alajuelita, noviembre 2018. Fuente: elaboración propia, 2018.....	52
Figura N° 11. Diferencia de la distribución de la población encuestada según Escala de Maslach, en funcionarios de Plantel y palacio, Municipalidad de Alajuelita, noviembre 2018. Fuente: elaboración propia, 2018.....	53
Figura N° 12. Distribución de la población encuestada según condición de la iluminación, Municipalidad de Alajuelita, noviembre 2018. Fuente: elaboración propia, 2018. ....	53
Figura N°13. Distribución de la población encuestada según condición de la ventilación, Municipalidad de Alajuelita, noviembre 2018. Fuente: elaboración propia, 2018. ....	54
Figura N°14. Distribución de la población encuestada según condición de techos, pisos, paredes y ventanas, Municipalidad de Alajuelita, noviembre 2018. Fuente: elaboración propia, 2018.....	54
Figura N°15. Distribución de la población encuestada según acceso a agua potable, Municipalidad de Alajuelita, noviembre 2018. Fuente: elaboración propia, 2018. ....	55
Figura N°16. Distribución de la población encuestada según acceso a servicio sanitario, Municipalidad de Alajuelita, noviembre 2018. Fuente: elaboración propia, 2018. ....	55
Figura N°17. Distribución de la población encuestada según acceso a lugar para protegerse del sol, Municipalidad de Alajuelita, noviembre 2018. Fuente: elaboración propia, 2018. ....	56
Figura N°18. Distribución de la población encuestada según los 6 tiempos de alimentación, Municipalidad de Alajuelita, noviembre 2018. Fuente: elaboración propia, 2018. ....	56
Figura N°19. Distribución de la población encuestada según lugar de alimentación, Municipalidad de Alajuelita, noviembre 2018. Fuente: elaboración propia, 2018.....	57

Figura N°20. Distribución de la población encuestada según uso de instrumentos cortantes, electrificados o combustible, Municipalidad de Alajuelita, noviembre 2018. Fuente: elaboración propia, 2018 .....	57
Figura N°21. Distribución de la población encuestada según estado de las herramientas y/o instrumentos que utiliza, Municipalidad de Alajuelita, noviembre 2018. Fuente: elaboración propia, 2018.....	58
Figura N°22. Distribución de la población encuestada según peligro en el uso de las herramientas Municipalidad de Alajuelita, noviembre 2018. Fuente: elaboración propia, 2018.....	58
Figura N°23. Distribución de la población encuestada según exposición al ruido, Municipalidad de Alajuelita, noviembre 2018. Fuente: elaboración propia, 2018. ....	59
Figura N°24. Distribución de la población encuestada según exposición a vibraciones, Municipalidad de Alajuelita, noviembre 2018. Fuente: elaboración propia, 2018. ....	59
Figura N°25. Distribución de la población encuestada según exposición solar, Municipalidad de Alajuelita, noviembre 2018. Fuente: elaboración propia, 2018.....	60
Figura N°26. Distribución de la población encuestada según uso de bloqueador solar, Municipalidad de Alajuelita, noviembre 2018. Fuente: elaboración propia, 2018.....	60
Figura N°27. Distribución de la población encuestada según adquisición de bloqueador solar, Municipalidad de Alajuelita, noviembre 2018. Fuente: elaboración propia, 2018. ....	61
Figura N°28. Distribución de la población encuestada según uso de equipo de protección solar, Municipalidad de Alajuelita, noviembre 2018. Fuente: elaboración propia, 2018. ...	61
Figura N°29. Distribución de la población encuestada según uso de equipo de protección, Municipalidad de Alajuelita, noviembre 2018. Fuente: elaboración propia, 2018. ....	62
Figura N°30. Distribución de la población encuestada según horas de sueño, Municipalidad de Alajuelita, noviembre 2018. Fuente: elaboración propia, 2018.....	62
Figura N°31. Distribución de la población encuestada según respeto y buena relación laboral con jefatura, Municipalidad de Alajuelita, noviembre 2018. Fuente: elaboración propia, 2018.....	63

Figura N°32. Distribución de la población encuestada según respeto y buena relación laboral entre compañeros, Municipalidad de Alajuelita, noviembre 2018. Fuente: elaboración propia, 2018..... 63

Figura N°33. Distribución de la población encuestada según comunicación entre compañeros, Municipalidad de Alajuelita, noviembre 2018. Fuente: elaboración propia, 2018..... 64

Figura N°34. Distribución de la población encuestada según trabajo en equipo, Municipalidad de Alajuelita, noviembre 2018. Fuente: elaboración propia, 2018. .... 64

# RESUMEN

**Introducción:** mediante la presente investigación, se pretende determinar el Síndrome de Burnout presente en funcionarios de la Municipalidad de Alajuelita, en relación con las condiciones laborales, en el III Cuatrimestre del año 2018. **Objetivo general:** determinar el Síndrome de Burnout en los funcionarios de la Municipalidad de Alajuelita en relación con las condiciones laborales. Para su análisis, se toma en cuenta la participación de los funcionarios. Se valoran las características de cada uno en aspectos sociodemográficos y el conocimiento de sí mismos para describir su estado emocional, mediante la resolución de la escala de Maslach, para así identificar el Síndrome de Burnout que presenten los funcionarios municipales. Esto aunado a la descripción de las condiciones laborales que presenta la población en el área municipal. **Metodología:** se emplea un enfoque cuantitativo, en el que se realiza la recolección de información, acorde con los objetivos del tema de investigación, con los funcionarios de la Municipalidad de Alajuelita, este enfoque se caracteriza por ser parte de una investigación descriptiva, al detallar la realidad de situaciones y eventos de cada uno de los funcionarios. Se toma el total de la población de la Municipalidad de Alajuelita, que consiste en 147 funcionarios. **Resultados:** debido a factores limitantes, como incapacidades, vacaciones y rehusó de realizar el instrumento, se cuenta solo con datos funcionales de 121 funcionarios; en aspectos sociodemográficos, se observa que, del total de la población, 88 son masculinos, por consiguiente, la población restante es femenina; el rango de edad que sobresale es el de 31 a 40 años de edad; la mayoría desempeña la función de Peón Municipal y cuenta con la primaria completa. En relación con el Síndrome de Burnout, los funcionarios reflejan un estado emocional laboral adecuado, reflejado en la realización de la escala de Maslach, dando como resultado que 65 % presenta una realización personal, 24 % agotamiento emocional y 11 % despersonalización, sin dejar de lado la posible apertura al síndrome en la fase I, al obtener un valor significativo en agotamiento emocional. Al confirmar los resultados del Síndrome de Burnout, la mayoría de los funcionarios refieren tener respeto y buena relación laboral con jefatura y con sus colegas; mencionan, asimismo, que tienen una excelente comunicación entre compañeros, logrando un adecuado trabajo en equipo. La minoría refleja

lo opuesto a este dato, lo que muestra agotamiento emocional y despersonalización. **Conclusión:** a partir de la encuesta, se concluye que los funcionarios municipales, en su mayoría, no presentan signos y síntomas del Síndrome de Burnout, no obstante, una pequeña población presenta despersonalización rumbo a las fases I y II del síndrome, indicando así que sienten falta de motivación hacia su trabajo y sus labores, y estancamiento a nivel laboral. Finalmente, las condiciones laborales de los funcionarios de la municipalidad, según los resultados de las encuestas realizadas, son buenas.

**Palabras claves:** Síndrome de Burnout, Síndrome del Quemado, Condición Laboral, Clima Laboral.

## **ABSTRACT**

**Introduction:** Through the present investigation, it is intended to determine the Burnout Syndrome present in Alajuelita's City Hall employees, related to working conditions, in the III Quarter of the year 2018. **Main Objective:** Determine the Burnout Syndrome in the Alajuelita's City Hall employees, regarding to their labor conditions, workers participation will be taken into account for its analysis, valuing the individual characteristics of every socio-demographic aspect; their self-knowing to describe their emotional status using the Maslach scale, as a tool to identify the Burnout Syndrome in the City Hall employees alongside with the working environment description in the municipal area. **Methodology:** It consists of a quantitative approach, where the data gathering is carried out according to the research theme objective, based on the officials of the Alajuelita's City Hall, this approach is characterized by being part of a descriptive investigation, by detailing the reality of situations and events of each one of the employees, taking as sample, the total population of the Alajuelita's City Hall, which consists of 147 officials. **Discussion Results:** Only 121 officials' data were collected because of limiting factors, such as disabilities, work permits, and data collection refusal by the officials. In sociodemographic aspects, it is observed that, of the total population, 88 are male, therefore, the rest is female. A population between 31 and 40 years old heads the age range; In this range almost, the entire population plays the role of Municipal Pawn, counting with the complete primary in most cases. Related to the Burnout Syndrome, the officials reflects an adequate emotional work situation, related to the completion of the

Maslach scale, resulting in 65% presenting a personal accomplishment, 24% emotional exhaustion, 11% depersonalization; without neglecting the possible opening to the Syndrome in phase I when obtaining a significant value in emotional exhaustion. When confirming the results of the Burnout Syndrome, most of the officials refer to having respect and a good working relationship with the head, in the same way with their colleagues, who mention having an excellent communication between colleagues achieving an adequate team work. But the minority that reflects the opposite of that data is the one that reflects emotional exhaustion and depersonalization. **Conclusion:** Municipal officials from the survey carried out, show results that mostly show no signs and symptoms of Burnout syndrome therefore a small population presents depersonalization towards phases I and II of the syndrome, indicating that they feel they have lack of motivation towards their work and their duties, and stagnation related to their professional career, we describe the working conditions of the City officials according to the results of the surveys conducted as satisfactory.

**Keywords:** Burnout Syndrome, Burning Syndrome, Labor Condition, Working Environment.

# **CAPÍTULO I**

## **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1.1 Antecedentes del problema

En el siglo XX, se comenzó a prestar especial atención en un fenómeno rara vez comentado y tratado en el mundo académico con anterioridad, el cual es el “Burnout” o “Síndrome del Quemado” (1).

#### Antecedentes internacionales

El Síndrome de Burnout, a nivel municipal, se refleja en la investigación de Jesenia Huamán, de la Universidad Peruana Unión, donde se presentan los resultados a través del análisis estadístico en el personal de la Municipalidad Distrital Alonso de Alvarado y Municipalidad Distrital Nueva Cajamarca, los cuales serán exhibidos de acuerdo con los objetivos determinados en la investigación (2).

El 25 % de los trabajadores de la Municipalidad de Alonso de Alvarado Roque, que se encuentran entre 17 y 30 años, presentan un nivel alto de Burnout. En cuanto a los trabajadores de la Municipalidad de Nueva Cajamarca, que se encuentran entre los 17 a 30, el 23.9 % están en el nivel alto de Burnout.

Sinarahua Ramírez (2017) realiza estudio con 60 trabajadores de una unidad de Serenazgo y utiliza la técnica del cuestionario de *Maslach Burnout Inventory*, compuesto por 22 ítems. Esta escala tiene una alta consistencia interna cercana al 90 %, asimismo, tiene alta consistencia interna con alphas reportadas en otros estudios que van entre 0.86 a 0.90. Junto con los resultados, se percibe que dentro de los trabajadores de la unidad de Serenazgo, solo se evidencian niveles medios y bajos, sin niveles altos de Síndrome de Burnout. Además, se demuestra que no existe relación significativa entre el sexo, edad, estado civil, grado de instrucción, tiempo de servicio, horario de trabajo y horas a la semana con dicho síndrome (3).

Javier Barra (2002) refiere que el 36,5% de las asistentes sociales de las municipalidades y consultorios de las comunas de Santiago y las Condes presentan el Síndrome de Burnout, teniendo una mayor presencia la Municipalidad de las Condes. A su vez, la misma municipalidad presenta el menor porcentaje de Burnout (25.9 %) (4).

Un estudio que se realiza en Brasil, en el año 2016, demuestra que 27.5 % de los profesionales reunidos presentaban evidencias de elevado agotamiento emocional (puntuaciones  $\geq 37$ ), 27.9 % de elevada despersonalización (puntuaciones  $\geq 13$ ), y 29.91 % mostraron sentimientos de baja realización profesional (puntuaciones  $\leq 41$ ). Por otro lado, el 25.5 % de los profesionales obtuvieron indicadores asociados con el bajo agotamiento emocional (puntuaciones  $\leq 26$ ) y el 26.4 % a la baja despersonalización (puntuaciones  $\leq 26$ ), mientras que el 23.3 % señalaron factores de elevada realización profesional (puntuaciones  $\geq 51$ ) (5).

Asimismo, en ese estudio se menciona que en el 27.2 % de los profesionales se identificó, por lo menos, un componente indicador de Burnout y en el 14.1 % dos componentes sugestivos de este síndrome. Un porcentaje del 10.2 % de los profesionales fueron identificados como portadores de Burnout, debido a que presentaron puntuaciones elevadas en los componentes agotamiento emocional y despersonalización conjuntamente con bajas puntuaciones en el componente realización profesional (5).

### **Antecedentes nacionales**

En el país, se ha realizado múltiples estudios acerca del Síndrome de Burnout, los resultados en su mayoría no coinciden, por lo que se podría concluir que la prevalencia del Síndrome de Burnout depende del ambiente donde se desarrolle el individuo y de las características propias de este.

En Costa Rica, los estudios son, especialmente, en el área de la salud y organizaciones relevantes, como empresas privadas. En el área de la salud, en el 2004 se determina la incidencia del Síndrome de Burnout en la población médica de la COOPESALUD R.L. (Clínica de Pavas), que está integrada por médicos generales y especialistas, con una incidencia de 20 % en la población, siendo el sexo masculino y los trabajadores más jóvenes (entre 25-34 años) los más afectados, ambos grupos en un 55.6 % (6).

En el 2009, Millán-González *et al.* Y Gamboa-Montero *et al.* elaboran dos estudios transversales y de cohorte, usando el MBI entre personal médico de la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS). El primero incluye 121 sujetos que cursan primer y tercer año de anestesiología y recuperación, especialidades médicas y quirúrgicas, ginecología y obstetricia, pediatría y psiquiatría, mientras que el segundo solo incluye médicos del Hospital de la Mujer,

Adolfo Carit Eva (n=16, que incluyó ginecólogos, obstetras, miembros del equipo de emergencias, neonatólogos y residentes). El primer estudio (Millán-González *et al.*) concluye que el Síndrome de Burnout se presentaba en 72 % de los entrevistados, sin diferencias significativas entre género, estado civil, presencia de hijos, edad o tipo de residencia, mientras que el segundo (Gamboa-Montero *et al.*) documentó una incidencia de 23.5 %. (7)

La Nación hace referencia al Síndrome de Burnout en Costa Rica, donde se recalca que en Costa Rica no hay estadísticas sobre el síndrome, pero se estima que es más común de lo que se piensa. Estudios internacionales hablan de que, al menos, 8 % de los trastornos depresivos son atribuibles a desencadenantes laborales (7).

En el Congreso Médico Nacional 2016, a inicios de noviembre, diferentes especialistas analizaron este tema como parte de los llamados males modernos y se observa que existe una serie de interrogantes que se requiere contestar para dar un abordaje adecuado a este síndrome. Por ejemplo, no todos los pacientes muestran los mismos síntomas y no todos los médicos están informados de cómo procede una incapacidad en estos casos (7).

### **1.1.2 Delimitación del problema**

La presente investigación se desarrolla en la población de la Municipalidad de Alajuelita, en el III cuatrimestre del año 2018, a cerca de los factores de riesgo asociados con el Síndrome de Burnout que presentan los funcionarios municipales, fundamentado en una encuesta de estudio valorando dicho síndrome.

### **1.1.3 Justificación**

El Síndrome de Burnout se considera un riesgo psicológico que afecta, en gran parte, al funcionario empresarial, por lo que se toman de referencia trabajadores municipales que constantemente se encuentran en contacto con clientes y suelen desarrollar, según se observa, Síndrome de Burnout en un periodo determinado. Para comprobar este padecimiento, se indaga en el tema, con el fin de describir la posible inadecuada forma de afrontar el estrés crónico que presentan.

El Síndrome de Burnout se relaciona frecuentemente con las condiciones laborales empresariales y la constante presión que presenta su entorno laboral, lo cual afecta los estados de ánimo y el estado físico de los funcionarios, por lo que es considerado uno de los factores con mayor predisposición a sufrir un agotamiento emocional en los funcionarios municipales.

El Síndrome de Burnout se revela en el año 2000, por medio la Organización Mundial de la Salud (OMS), como un factor de riesgo laboral por su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e, incluso, hasta poner en riesgo la vida. Continuamente, se oye mencionar las dificultades que presentan los funcionarios por factores como comportamiento inadecuado, relaciones laborales, ausencias, entre otros, estos se relacionan con un posible caso de Síndrome de Burnout sin identificarse como tal, por esta razón, es importante su valoración en el área de salud.

Al realizar una observación previa sobre el Síndrome de Burnout en las áreas municipales, se detecta que no se ha realizado un estudio en esta población sobre su estado de salud física y mental en relación con el síndrome. Por lo que se considera importante su intromisión y valorar en los funcionarios de la Municipalidad de Alajuelita su condición de salud.

El aporte de este trabajo pretende propiciar un mejor desarrollo empresarial para el funcionamiento de los trabajadores, brindando un estado y trabajo de calidad para evitar la presencia de un trastorno del grado de un estrés crónico, como lo es el Síndrome de Burnout

Por esta razón, se considera importante la valoración del Síndrome de Burnout en la Municipalidad de Alajuelita, al ser un ente de gobierno con múltiples cargos y departamentos, que conllevan grandes responsabilidades y, por ende, una carga laboral.

## **1.2 REDACCIÓN DEL PROBLEMA CENTRAL: PREGUNTA DE LA INVESTIGACIÓN**

¿Cuál es la prevalencia de signos y síntomas del Síndrome de Burnout en funcionarios de la Municipalidad de Alajuelita, en relación con las condiciones laborales, III cuatrimestre 2018?

## **1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1. Objetivo general**

Prevalencia de signos y síntomas del Síndrome de Burnout en los funcionarios de la Municipalidad de Alajuelita en relación con las condiciones laborales, en el III cuatrimestre del 2018.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

Caracterizar los funcionarios de la Municipalidad de Alajuelita en aspectos sociodemográficos, en el III cuatrimestre del 2018.

Identificar el Síndrome de Burnout en los funcionarios de la Municipalidad de Alajuelita, en el III cuatrimestre del 2018.

Describir las condiciones laborales que presenta la población en el área municipal, de la Municipalidad de Alajuelita, en el III cuatrimestre del 2018.

## **1.4 LIMITACIONES**

### **1.4.1. Limitaciones de la investigación**

La muestra se ve afectada, debido a que varios sujetos de la investigación se encuentran en periodo de incapacidad y vacaciones.

**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

## 2.1 CONTEXTO TEÓRICO-CONCEPTUAL

### Síndrome de Burnout

El Síndrome de Burnout se conoce como síndrome de desgaste ocupacional o profesional, siendo un padecimiento que se produce como respuesta a presiones prolongadas que una persona sufre ante factores estresantes emocionales e interpersonales relacionados con el trabajo (8).

Gillespie (9) brinda dos tipos diferentes de Burnout, que surgen precisamente por la ambigüedad en la conceptualización del síndrome:

**Burnout activo:** se caracteriza por el mantenimiento de una conducta asertiva. Se relaciona con los factores organizaciones o elementos externos a la profesión.

**Burnout pasivo:** predominan los sentimientos de retirada y apatía. Tiene que ver con factores internos psicosociales.

Freudenberger (10) hace el síndrome más popular en 1974, y en 1986, las psicólogas norteamericanas C. Maslach y S. Jackson le dan la definición en 1981 como “un síndrome de cansancio emocional, despersonalización, y una menor realización personal que se da en aquellos individuos que trabajan en contacto con clientes y usuarios”.

Dentro de las características que posee el Síndrome de Burnout están: el deterioro cognitivo, experiencias de desgaste psicológico, aparición de conductas y actitudes negativas hacia los clientes y hacia la propia empresa. Entre la población profesional, se encuentra el ya mencionado, agotamiento emocional, que surge de la presencia de la disminución de recursos emocionales para enfrentarse a los retos que como profesional se le presentan, y se concreta con fatiga a nivel mental, físico y emocional, que no corresponde a un desempeño laboral, aparte a la irritabilidad, malhumor e insatisfacción.

El Síndrome de Burnout es considerado un factor que incide en el núcleo de la persona, posteriormente, en la parte profesional. La personal es la más afectada, pues aparece un cambio en los aspectos vitales, en el momento que se experimenta el Síndrome de Burnout (11).

## Síntomas y factores de riesgo

Los síntomas que presenta una persona con Síndrome de Burnout se valoran en leve, moderado y grave. Los síntomas leves muestran señales de alarma, la dificultad para levantarse por la mañana o el cansancio patológico; en el síntoma moderado, se presenta distanciamiento, irritabilidad, cinismo, fatiga, aburrimiento, progresiva pérdida del idealismo que convierten al individuo en emocionalmente exhausto con sentimientos de frustración, incompetencia, culpa y autovaloración negativa. Los graves se expresan en el abuso de psicofármacos, ausentismo, abuso de alcohol y drogas, entre otros síntomas (5).

Dentro del área laboral, la persona puede presentar signos y síntomas que simbolizan su deterioro emocional en la organización en la que desempeñe su labor, como, por ejemplo:

**Negativa dinámica del trabajo:** mala relación entre compañeros de trabajo y/o jefes.

**Inadecuación profesional:** falta de adaptación entre la vida profesional y personal.

**Exigencias del trabajo:** alta exigencia laboral, intelectual y responsabilidad.

**Realización en el trabajo:** inseguridad de su capacidad para alcanzar las metas propuestas por el lugar de trabajo.

**Participación en la toma de decisiones:** falta de participación en la toma de decisiones.

**Apoyo organizacional:** no contar con el apoyo de sus superiores o compañeros.

**Adicción al trabajo:** obsesión por el trabajo.

**Desafío en el trabajo:** presión de demostrar constantemente ser capaces de realizar tareas impuestas.

**Compromiso con el trabajo:** apatía y falta de compromiso con el trabajo y organización (12).

El Síndrome de Burnout es más que un cansancio habitual, ya que incluye una serie de padecimientos a nivel psicológico, físico y social, por lo que se considera un síndrome:

**Daño psicosocial:** genera deterioro en las relaciones interpersonales, depresión, cinismo, ansiedad, irritabilidad y dificultad de concentración. El cansancio del que se habla sucede a

nivel emocional, a nivel de relación con otras personas y a nivel del propio sentimiento de autorrealización.

**Daño físico:** se incluye insomnio, deterioro cardiovascular, úlceras, pérdida de peso, dolores musculares, migrañas, problemas de sueño, desórdenes gastrointestinales, alergias, asma, fatiga crónica, problemas con los ciclos menstruales o incluso daños a nivel cerebral. El abuso de sustancias (drogas y fármacos) y la presencia de enfermedades psicosomáticas son también signos característicos del síndrome.

**Daño social:** produce una actitud negativa hacia las personas de su entorno, deterioro de las relaciones interpersonales, disminución del sentido de realización, baja autoestima, conflictos con familiares y amigos.

Las consecuencias de los síntomas por Síndrome de Burnout son los siguientes, según su estado:

**Psicosomáticos:** fatiga crónica, dolores de cabeza, dolores musculares, insomnio, pérdida de peso, úlceras y desórdenes gastrointestinales, dolores en el pecho, palpitaciones, hipertensión, crisis asmática, resfriados frecuentes, aparición de alergias.

**Emocionales:** irritabilidad, ansiedad generalizada y focalizada en el trabajo, depresión, frustración, aburrimiento, distanciamiento afectivo, impaciencia, desorientación, sentimientos de soledad y vacío, impotencia, sentimientos de omnipresencia.

**Conductuales:** cinismo, no hablan, apatía, hostilidad, suspicacia, sarcasmo, pesimismo, ausentismo laboral, abuso en el café, tabaco. Alcohol, fármacos, relaciones interpersonales distantes y frías, tono de voz elevado (gritos frecuentes), llanto inespecífico, dificultad de concentración, disminución del contacto con el público / clientes / pacientes, incremento de los conflictos con compañeros, disminución de la calidad del servicio prestado, agresividad, cambios bruscos de humor, irritabilidad, aislamiento, enfado frecuente.

Una condición laboral se reconoce como un factor de riesgo ante un estrés laboral, llevando al funcionario a un Síndrome de Burnout.

El Síndrome de Burnout es un proceso, más que un estado, y se han podido establecer 4 estadios de evolución de la enfermedad, mencionados anteriormente:

**Forma leve:** los afectados presentan síntomas físicos, vagos e inespecíficos (cefaleas, dolores de espaldas, lumbalgias), el afectado se vuelve poco operativo.

**Forma moderada:** aparece insomnio, déficit atencional y en la concentración, tendencia a la automedicación.

**Forma grave:** mayor en ausentismo, aversión por la tarea, cinismo. Abuso de alcohol y Psicofármacos.

**Forma extrema:** aislamiento, crisis existencial, depresión crónica y riesgo de suicidio.

### **Etapas**

La persona, al desarrollar el Síndrome de Burnout, va evolucionando mediante cinco fases en que revelan su estado emocional (13):

**Fase inicial, de entusiasmo:** se experimenta, ante el nuevo puesto de trabajo, entusiasmo, gran energía y se dan expectativas positivas. No importa alargar la jornada laboral.

**Fase de estancamiento:** no se cumplen las expectativas profesionales. Se empiezan a valorar las contraprestaciones del trabajo, percibiendo que la relación entre el esfuerzo y la recompensa no es equilibrada. En esta fase tiene lugar un desequilibrio entre las demandas y los recursos (estrés); por tanto, definitiva de un problema de estrés psicosocial. El profesional se siente incapaz para dar una respuesta eficaz.

**Fase de frustración:** se puede describir una tercera fase en la que la frustración, desilusión o desmoralización hace presencia en el individuo. El trabajo carece de sentido, cualquier cosa irrita y provoca conflictos en el grupo de trabajo. La salud puede empezar a fallar y aparecer problemas emocionales, fisiológicos y conductuales.

**Fase de apatía:** en la cuarta fase, se suceden una serie de cambios actitudinales y conductuales (afrontamiento defensivo) como la tendencia a tratar a los clientes de forma distanciada y mecánica, la anteposición cínica de la satisfacción de las propias necesidades al mejor servicio al cliente y por un afrontamiento defensivo-avoidante de las tareas estresantes y de retirada personal. Estos son mecanismos de defensa de los individuos.

**Fase de quemado:** colapso emocional y cognitivo, fundamentalmente, con importantes consecuencias para la salud. Además, puede obligar al trabajador a dejar el empleo y arrastrarle a una vida profesional de frustración e insatisfacción.

### **Evaluación del Síndrome de Burnout**

El Síndrome de Burnout se evalúa mediante diferentes metodologías, sin embargo, los más utilizados son la escala de Maslach o *The Maslach Burnout Inventory* (Student-Survey) (MBI-SS) (MBI; Maslach y Jackson, 1981, 1986), la cual se utiliza en este tema de investigación, por su facilidad de desarrollo, la cual se va a desarrollar; y el Burnout Measure (BM, Pines y Aronson, 1988).

### **Maslach Burnout Inventory Student Survey (MBI-SS)**

Consiste en un cuestionario diseñado para medir el nivel de Síndrome de Burnout. Contiene 22 ítems que evalúan las respuestas del sujeto en relación con su trabajo, sentimientos, emociones, pensamientos y conductas; estas englobadas en las dimensiones de Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal. Los funcionarios municipales indican el nivel de identificación con cada ítem, con punteos de 0 (nunca) a 6 (siempre) (Anexo N° 3).

El resultado se determina según la puntuación que el funcionario obtenga en la encuesta, donde puede sobresalir en los diferentes puntos de evaluación, es decir, en caso de presentar Agotamiento emocional: se valora el estar exhausto por demanda de trabajo, y se obtiene una puntuación máxima: 54 puntos; Despersonalización: valora actitudes de frialdad y distancia. Puntuación máxima: 30 puntos; Realización Personal: valora eficiencia personal. Puntuación máxima: 48 puntos.

Para encontrar el Síndrome de Burnout utilizando esta escala, se considera que deben existir punteos altos en Agotamiento Emocional y Despersonalización, y punteos bajos en Realización Personal.

## Tratamiento

El Síndrome de Burnout se trata mediante una serie de estrategias y técnicas de intervención, las cuales se basan en los diversos métodos y conocimientos desarrollados para afrontar y manejar el estrés y sus consecuencias. La mayoría de las estrategias proponen hacer ver a los trabajadores no afectados todavía, la importancia de prevenir los factores de riesgos (14).

Dentro de las estrategias para prevenir el síndrome, se desarrollan los 4 pasos siguientes: identificar el Burnout a través de sintomatología, prevenir mediante información y afrontamiento, medir para reducir o invertir el proceso que conduce al desarrollo de síndrome, restablecer o aplicar un tratamiento a los trabajadores ya diagnosticados (14).

Otras estrategias desarrolladas para la intervención en personas ya diagnosticadas, en resumen, son:

- Modificar los procesos de autoevaluación de los profesionales, realizar entrenamiento en técnicas de afrontamiento, principalmente a las orientadas a la tarea/solución de problemas.

- Desarrollar estrategias cognitivo-conductuales, conductas que eliminen o neutralicen las consecuencias del Burnout.

- Desarrollar habilidades de comunicación interpersonal y habilidades sociales.

- Fortalecer las redes de apoyo social.

- Disminuir y, si es posible, eliminar las causas estresantes (14).

La intervención del Síndrome de Burnout presenta las siguientes 3 categorías de prevención y recuperación:

**Estrategias individuales:** en este nivel, el empleo de estrategias de afrontamiento de control o centradas en el problema previene el desarrollo del síndrome de quemarse por el trabajo. Dentro de las técnicas y programas dirigidos a este nivel de prevención se encuentran: el entrenamiento en solución de problemas, el entrenamiento de la asertividad, y el entrenamiento para el manejo eficaz del tiempo (15).

Una estrategia eficaz a su vez es, olvidar los problemas laborales al acabar el trabajo, tomar pequeños momentos de descanso durante el trabajo, y marcarse objetivos reales y factibles

de conseguir. Desarrollo de conductas que eliminen la fuente de estrés o neutralicen las consecuencias negativas del mismo. Aumentar y conservar las amistades con interacciones satisfactorias y emotivas, delegar responsabilidades, no creerse indispensable, solicitar ayuda cuando el trabajo es excesivo o cuando no se está preparado para afrontarlo, compartir los problemas laborales, las dudas y opiniones con los compañeros (15).

**Estrategia grupal:** relacionada con la formación de habilidades sociales y desarrollo del apoyo por parte de los compañeros de trabajo ya que los individuos afectados obtienen nueva información, adquieren nuevas habilidades o mejoran las que ya poseen, obtienen refuerzo social y retroinformación sobre la ejecución de las tareas, y consiguen apoyo emocional, consejos, u otros tipos de ayuda (15).

Existen seis formas de ofrecer apoyo al sujeto afectado: escuchar al sujeto de forma activa, dar apoyo técnico, crear necesidades y pensamiento de reto, desafío y creatividad, apoyo emocional y apoyo emocional desafiante, participar en la realidad social del sujeto confirmando o cuestionándole las creencias sobre sí mismo, Auto concepto, autoeficacia y autoestima (15).

Es muy importante diferenciar el apoyo social formal e informal en la prevención del Burnout, ya que el apoyo social de carácter informal previene el desarrollo del síndrome, por ejemplo, familiares cercanos, amigos, mientras que el apoyo formal puede llegar a incrementarlo, dado que suponen mayor carga e implicación laboral, por ejemplo, los jefes (15).

**Estrategias organizacionales:** son dirigidas a la eliminación o disminución de las causas del estrés en el ámbito laboral, ya que cada día se está más de acuerdo en que la fuente de donde deriva el Síndrome de Burnout es la organización, y no el sujeto mismo (15).

Un factor que genera el Síndrome de Burnout, en varias ocasiones, es la condición laboral en la que se encuentra. Seguidamente, se comentará este concepto.

### **Condición laboral**

La condición es la naturaleza o propiedad de las cosas y el estado o situación en que se encuentra algo, procede del vocablo latino *conditio*. El trabajo, por su parte, es una actividad

productiva por la que se recibe un salario. Se trata de una medida del esfuerzo que realiza el ser humano, por lo tanto, se considera un área de calidad, seguridad y limpieza de la infraestructura, que inciden en el bienestar y salud de un trabajador (16).

La condición laboral se debe considerar y ajustar a la definición de salud de la OMS, la cual la define como “un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no la simple ausencia de la enfermedad” (17). A partir de las terminologías anteriores, se puede extraer una definición de condición laboral saludable.

Un ambiente laboral óptimo incluye infraestructura, la parte social, los factores físicos, la seguridad del funcionario, lo psicológico y una gestión laboral en la que los miembros de una organización desempeñan labores.

El desarrollo del trabajo está influido por tres grupos de condiciones, según Chiavenato (18) son:

Condiciones Ambientales De Trabajo: Iluminación, temperatura, ruido, vibraciones, radiación, higiene, servicios públicos.

Condiciones De Tiempo: Duración de la jornada, horas de alimentación, períodos de descanso.

Condiciones Sociales: Organización informal, estatus, relaciones interpersonales, comunicación (18).

### **Condiciones ambientales de trabajo**

La infraestructura de una empresa es fundamental para el desarrollo laboral de los funcionarios se considera parte de la ética empresarial.

Una empresa utiliza una infraestructura y prácticas formales de alineación para enfatizar las fortalezas de la empresa y para compensar y reformar sus debilidades. Cuando se diseña una infraestructura para la ética empresarial, los propietarios y gerentes considerarán la naturaleza de la empresa, su tamaño, su complejidad y los recursos disponibles (19).

La infraestructura en una organización es un punto clave en el desempeño del trabajador, la cual debe presentar un ambiente óptimo, con una ventilación adecuada a las áreas en las que

se encuentra el personal, a su vez, poseer una iluminación acorde con las acciones que la persona desarrolla, para facilitar la visibilidad que amerita el trabajo del funcionario (18).

La iluminación es fundamental para que cualquier persona pueda desarrollar sus actividades; sin embargo, esta condición no hace referencia sólo a la iluminación general sino a la cantidad de iluminación que existe en el lugar, ya que en caso de existir una iluminación deficiente esta podría provocar fatiga en los ojos, perjudica el sistema nervioso, asimismo, se considera que es causante de una deficiente calidad de trabajo y es responsable de muchos accidentes (18).

La higiene laboral se refiere a las normas y procedimiento que se deben elaborar para proteger la integridad física y mental del trabajador, preservándolos de riesgos inmersos en la actividad laboral y ambiente físico que rodea al trabajador. Así también la higiene laboral está directamente relacionada con el diagnóstico y la preservación de enfermedades ocupacionales, a partir de la relación que el ser humano tiene con el medio; por ello, se considera de gran importancia que las condiciones externas que rodean al trabajador sean óptimas (18).

El ruido es considerado un sonido inarticulado, por lo general, desagradable en el medio ambiente. El sonido tiene dos características principales: la frecuencia y la intensidad. La frecuencia es el número de veces que se repite un proceso periódico por unidad de tiempo, esta se mide por ciclos por segundo (18).

La intensidad del sonido se mide por decibelios y es la magnitud física que expresa la mayor o menor amplitud de las ondas sonoras. Es de mucha importancia tener en cuenta que la exposición constante al ruido provoca daños en la salud del trabajador y principalmente sobre su audición. Cuanto mayor sea la exposición al ruido, mayor será el grado de pérdida de la audición. Se conoce que el nivel máximo de intensidad de ruido permitido legalmente en el ambiente de trabajo es de 85 decibelios; por encima de esta cifra el ambiente se considera insalubre (18).

Entre los ruidos industriales se encuentran:

Continuos (máquinas, motores o ventiladores).

Intermitentes (prensas, herramientas neumáticas, forjas).

Variables (personas que hablan, manejo de herramientas o materiales) (18).

Aunado a lo anterior, las radiaciones ionizantes, como rayos X, sin una protección adecuada pueden afectar la salud de las personas que laboran en esos puestos. Las radiaciones no ionizantes como fundiciones, soldaduras eléctricas, efectos del sol son de alto riesgo y pueden producir alteraciones a nivel sanguíneo y en los componentes genéticos de los funcionarios que se encuentran expuestas, además, quemaduras, lesiones oculares, lesiones en la piel (18).

### **Condiciones de tiempo**

Se refieren a la jornada de trabajo, horas extras, períodos de descanso, etc. que el trabajador está obligado a trabajar efectivamente. Se debe aclarar que jornada y horario de trabajo no son lo mismo; la jornada es el número de horas que el trabajador debe prestar servicio y el horario de trabajo se refiere a la hora de entrada y salida (18). La condición de tiempo también abarca el tiempo que tiene cada uno de los funcionarios de una empresa o institución para realizar los turnos de alimentación, los cuales deben cumplirse a cabalidad para que los subalternos cuenten con la energía necesaria para la jornada laboral.

Una mala alimentación en el área laboral puede provocar que las personas no puedan enfrentar adecuadamente su jornada. Por ejemplo, si no completan sus aportes energéticos, también se puede tener un factor de poca concentración en lo que realiza, decaimiento y descontento. Por otra parte, si la alimentación no es equilibrada o balanceada, se expone a las personas a padecer de enfermedades de carácter nutricional por excesos o déficit (20).

### **Seguridad**

La utilización de objetos como máquinas, equipos, herramientas (manuales o eléctricas) que, por malas condiciones de funcionamiento, falta de mantenimiento, ubicación o protecciones de partes peligrosas, tiene la capacidad potencial de producir accidentes. Esto relacionado también con la falta de equipo de protección o de concientización para utilizarlo en todo momento mientras se maneja equipo de alto de riesgo. El mal manejo de dichos equipos pesados puede ocasionar accidentes de todo tipo, como atrapamiento, golpes, choques, caídas, cortes, aplastamientos, lesiones oculares, electrocución, incendios (21).

## **Condiciones sociales**

Las habilidades sociales constituyen un conjunto de estilos y hábitos de relación que permiten mantener un nivel adecuado de relación interpersonal. Estas permiten que una persona se relacione de manera constructiva con los demás: un déficit en este tipo de habilidades que se puede traducir en mostrarse agresivo, excesivamente permisivo, expresar de forma inadecuada los sentimientos, actuar de manera intransigente tiene consecuencias negativas en el ámbito social y en más concretamente en el laboral (22).

El trabajo es el principal medio de sustento de la sociedad y, por consiguiente, tiene una gran relevancia en la vida y estado de ánimo de las personas. La mayoría de los medios de trabajo son de actividad grupal, por ello, requiere un nivel aceptable de comunicación, cooperación e identificación entre los miembros de un grupo de trabajadores (23).

Es a partir de unas adecuadas relaciones interpersonales que puede crearse una mejor interacción de grupo y, finalmente, mejorar como institución en el ámbito es necesario que los trabajadores cuenten, además de los conocimientos técnicos requeridos, con una serie de habilidades personales y sociales que les permitan desenvolverse con éxito en el desempeño de sus funciones y que les permitan mantener relaciones efectivas con los compañeros, superiores, subordinados, clientes, proveedores.

La prevención es una de las estrategias más eficientes ante el Síndrome de Burnout, se le puede hacer frente en la fase inicial (24). Como método preventivo, existen diferentes técnicas:

Brindar información sobre el Síndrome de Burnout, sus síntomas y consecuencias principales para que sea más fácil detectarlo a tiempo.

Vigilar las condiciones del ambiente laboral fomentando el trabajo en equipo.

Diseñar e implementar talleres de liderazgo, habilidades sociales, desarrollo gerencial, para la alta dirección.

Implementar cursos de inducción y ajuste al puesto y a la organización para el personal de nuevo ingreso.

Anticiparse a los cambios brindando talleres que contribuyan a desarrollar habilidades, conocimientos y estrategias para enfrentarse a éstos (24).

Cuando se presenta un Síndrome de Burnout, es importante brindar una adecuada intervención a la persona, al saber que afecta áreas esenciales de la calidad de vida de un individuo, por lo que es importante la intervención en diferentes áreas:

**A nivel individual:** considerar los procesos cognitivos de auto evaluación de los empleados, y el desarrollo de estrategias cognitivo- conductuales que les permitan eliminar o mitigar la fuente de estrés, evitar la experiencia de estrés, o neutralizar las secuencias negativas de esa experiencia para adaptarse a las circunstancias (24).

**A nivel grupal:** potenciar la formación de las habilidades sociales y de apoyo social de los equipos de trabajo (24).

**A nivel organizacional:** eliminar o disminuir los estresores del entorno organizacional que dan lugar al desarrollo del síndrome (24).

Las estrategias de intervención individual buscan fomentar la adquisición de algunas técnicas que aumenten la capacidad de adaptación del individuo a las fuentes de estrés laboral. Se clasifican en:

Técnicas fisiológicas

Técnicas conductuales

Técnicas cognitivas (24).

**Las técnicas fisiológicas:** están orientadas a reducir la activación fisiológica y el malestar emocional y físico provocado por las fuentes de estrés laboral. Dentro de éstas se encuentran la relajación física, el control de la respiración y el *biofeedback*, entre otras.

**Las técnicas conductuales:** buscan que el sujeto domine un conjunto de habilidades y comportamientos para el afrontamiento de problemas laborales. Entre ellas se encuentran el entrenamiento asertivo, el entrenamiento en habilidades sociales, las técnicas de solución de problemas y las de autocontrol.

### 2.1.1 Modelos y teorías

Modelo de relación persona a persona de Joyce Travelbee

Joyce propone el modelo de relaciones entre seres humanos en su libro *Interpersonal Aspects of Nursing*, donde describe las enfermedades, sufrimiento, dolor, esperanza, la comunicación, interacción, la empatía, simpatía, transferencia y el uso terapéutico del propio yo (25).

Travelbee propone que la enfermería se lleva a cabo mediante relaciones entre seres humanos que se manifiestan mediante un encuentro original, una identidad emergente, sentimientos progresivos de la empatía y solidaridad, de esta manera, se percibe la transferencia (26).

La mayor premisa de la teoría de Travelbee es que la relación enfermera-paciente, en este caso compañero – compañero, funcionario – cliente, se establece después de cuatro fases que se enlazan: el encuentro original, identidades emergentes, la empatía y la simpatía. Todas ellas culminan en el *rapport* o el establecimiento de la relación (26). Joyce Travelbee identifica las siguientes fases de la relación enfermera-persona (26):

**Fase del encuentro original:** cuando la enfermera tiene un primer encuentro con el paciente, los sentimientos emergen en la interacción como resultado de las percepciones desarrolladas. La observación es el paso más importante en el proceso de enfermería. Estas percepciones son importantes, porque lo que se ve y se deduce sobre el otro, los pensamientos y sentimientos, tienden a determinar los comportamientos y reacciones hacia él. La observación, las percepciones, al ser valoradas o juzgadas, son la base del subsiguiente patrón de interacción (26).

**Fase de identidades emergentes:** durante esta fase ambos, enfermera y paciente, empiezan a establecer un enlace y a ver al otro menos como una categoría y más como un ser humano único. El paciente empieza a percibir a la enfermera como diferente, y no como la personificación de todas las enfermeras (26).

**Fase de empatía:** La unicidad de cada individuo se percibe más claramente; en cuanto a la empatía, no es un asunto continuo, la enfermera puede interactuar muchas veces con el paciente, pero solo “empatiza” una o varias veces. Una vez que ocurra la empatía, el patrón de interacción cambia. Otro de los requisitos para desarrollar empatía es el deseo de comprender

o entender a la otra persona, que puede estar motivado por el deseo de ayudarlo y la curiosidad (26).

**Fase de simpatía:** la habilidad de simpatizar emerge y resulta del proceso empático. Es un paso más allá de la empatía y surge del deseo base de aliviarle el estrés. Es la capacidad de entrar en o compartir los sentimientos o intereses de otro. La simpatía implica una genuina preocupación del otro, combinada con el deseo de ayuda. El objetivo de la simpatía es transmitir al otro que su preocupación es también la nuestra y que deseamos poder ayudarlo a solucionarla. Ambas, la empatía y la simpatía, requieren una apertura perceptual a la experiencia y a la libertad mental que me permitirán hacer uso de la experiencia personal para entender y apreciar la experiencia de los otros (26).

**Fase de término:** es un proceso, una experiencia o serie de experiencias. Es una interrelación cercana de pensamientos y sentimientos, transmitidos o comunicados de un ser humano a otro. La experiencia del *rapport* es experimentada por ambos, de manera diferente de acuerdo con sus antecedentes personales. Esta relación se caracteriza porque la enfermera y el paciente se perciben como seres humanos.

Travelbee amplía la teoría de relación interpersonal de Peplau y Orlando. Ya que presenta una síntesis exclusiva donde hace diferencia del trabajo en la relación humana terapéutica entre el medio y paciente. Su desempeño pone en relieve la empatía, solidaridad y transferencia entre los seres humanos (25).

En el modelo de Travelbee se aborda como tal el concepto de enfermería psiquiátrica y en el que establece, asimismo, que la enfermería es también un arte y lo comprende como el uso consciente de la propia persona en la práctica del cuidar, ayudando y acompañando a otros en sus procesos de desarrollo psicosocial y de recuperación de enfermedades mentales. El propósito de la enfermera es comprender la situación que vive la persona, familia o grupo y, a partir de esa comprensión, establecer una relación de ayuda (26).

El modelo de Joyce Travelbee hace referencia al adecuado desarrollo personal dentro de una organización, analizándolo desde el punto de vista relación humano-humano, en funcionarios municipales. El Síndrome de Burnout que se hace presente en la minoría de la población

estudiada, se puede disminuir mediante la aplicación de este modelo, promover la salud mental, reforzar los valores de tolerancia, empatía, solidaridad y comunicación para aumentar la transferencia entre compañeros y clientes.

La organización, en este caso la Municipalidad de Alajuelita, tiene el potencial para formar un proceso interpersonal, mediante el cual los funcionarios presten su ayuda a una persona o comunidad, llámese a este un departamento dentro de la municipalidad, con el objeto de promover la salud mental, prevenir o afrontar la experiencia de la enfermedad y el sufrimiento mental y, si es necesario, contribuir a descubrir un sentido en esas experiencias.

En cuanto al concepto de salud mental, Travelbee propone algunas actitudes que para ella son capacidades humanas universales que distinguen lo humano y desde esta perspectiva, fundamenta la salud y la salud mental: aptitud para amar, capacidad para enfrentar la realidad y para descubrir un propósito o sentido en la vida (26).

En la profesión de enfermería, hay dos maneras de enfocar los cuidados enfermería (26):

Abordaje subjetivo científico: bien reconocido, utilizado y valorizado por todos. En él, la enfermera da cuidados “del mundo exterior”, utiliza un plan, un protocolo preciso e identifica lo más objetivamente posible los signos, síntomas, los problemas y las necesidades del “paciente”.

Abordaje inter-subjetivo: más global y profundo, ya que la enfermera debe integrar relación, proceso de cuidados y modelo de enfermería. Esta integración es un proceso largo y exige una implicación profesional y personal. Este proceso no es cuantificable, y no es registrado.

Travelbee brinda una serie de características para estimular la relación humano-humano:

Es una relación deliberada y consciente entre una persona que necesita ayuda y otra que está capacitada para proporcionarla.

Es un proceso que evoluciona por etapas dinámicas que se van sucediendo a medida que transcurre la relación.

Es una relación que provoca cambios en ambos participantes del proceso.

Trabaja sobre experiencias del presente.

Es una experiencia de encuentro interpersonal que se va construyendo.

La persona que ayuda tiene que haber desarrollado capacidad interpersonal.

Debe tener conocimiento, para utilizarlo a favor del consultante.

Paciencia y tolerancia para buscar soluciones

Abrirse y permitir el acercamiento

Es temporal claramente delimitada en el tiempo

Se reconoce al otro como persona. Si bien el concepto de integralidad y cuidado comprensivo está muy de moda y figura en muchos textos de enfermería, se ha convertido en un mito. En la realidad se ha percibido el temor de los profesionales de enfermería a enfrentar la intimidad con enfermos y sobre todo con los familiares, en lugar de considerarlos como foco de atención principal, hacen todo lo posible por alejarse y evitar evidenciar la necesidad de ayuda manifestado por las personas con sufrimiento psíquico (26).

Cuando hay inconvenientes en la interacción, trae como consecuencia una inadecuada utilización del yo, y esto requiere introspección, comprensión de sí mismo, entendimiento de la dinámica de la conducta humana, capacidad para interpretar aptitudes propias y las de los demás y habilidades para intervenir con eficacia en las situaciones de enfermería (26).

### ***Metaparadigmas***

Travelbee desarrolló principios en el campo de los metaparadigmas (27):

**Enfermería:** proceso interpersonal por el cual el profesional de enfermería ayuda a una persona, una familia o una comunidad a prevenir o afrontar la experiencia de la enfermedad y el sufrimiento y en caso necesario a dar sentido a estas experiencias.

En cuando al tema en estudio, el metaparadigma de enfermería se asocia con las relaciones interpersonales de los funcionarios municipales, así como la intervención de jefatura, colaboradores y clientes. Esto ayuda a prevenir en un futuro experiencias desagradables que puedan perjudicar el estado humanitario de las personas.

**Persona:** ser humano. El Síndrome de Burnout, se desarrolla en la persona, al no tener un espacio para pausas activas, en relación a su estado de ánimo, agotamiento tanto físico como

mental. Por lo tanto, es importante orientar al personal, en este caso los funcionarios municipales a saber sus limitaciones y tomar al menos un espacio de 20 min. para desarrollar las pausas activas.

**Salud:** se caracteriza en dos campos, subjetiva: sensación de bienestar de su estado físico-emocional-espiritual; objetivo: la ausencia de una enfermedad, incapacidad o defecto discernible.

El Síndrome de Burnout afecta el campo subjetivo en mayor parte. Afectando posteriormente al objetivo. Por lo que es fundamental conocer las condiciones de cada persona y ser consciente de sus capacidades, para no explotar su máxima capacidad y que este no llegue a entrar en el espacio de riesgo para un Síndrome de Burnout.

**Entorno:** sufrimiento, esperanza, dolor y enfermedad. La relación de persona a persona que Travelbee menciona, en relación con el Síndrome de Burnout, trata de expresar que la persona uno puede venir con salud objetiva, tomando en cuenta el metaparadigma de salud, mientras que la persona dos, viene con afección en la salud subjetiva, lo que va a llevar a una de las dos personas a contagiarse de alguna de las características y a sobresalir o caer en su entorno.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN**

El presente proyecto de investigación utiliza un enfoque cuantitativo, se recolecta la información requerida, con base en los funcionarios de la Municipalidad de Alajuelita. Se evalúan las variables más relevantes en valores numéricos, junto con un análisis estadístico, con el fin de brindar datos más objetivos a la investigación. Asimismo, se proyecta la explicación de una realidad social vista desde una perspectiva externa y objetiva, en busca de la exactitud de mediciones o indicadores sociales, con el objetivo de generalizar resultados a la población.

### **3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El presente proyecto de investigación utiliza la investigación descriptiva, al detallar la realidad de situaciones y eventos de cada uno de los funcionarios de la Municipalidad de Alajuelita en el tiempo laboral que se están abordando y que se pretenda analizar. Este tipo de investigación consiste en plantear lo más relevante de un hecho o situación concreta.

### **3.3 UNIDADES DE ANÁLISIS U OBJETOS DE ESTUDIO**

#### **3.3.1 Población**

La población para el presente estudio es de 147 funcionarios de la Municipalidad de Alajuelita.

#### **3.3.2 Muestra**

La muestra, por su parte, consiste en 121 funcionarios de la Municipalidad de Alajuela.

### 3.3.3 Criterios de inclusión y exclusión

**Tabla N° 1**

*Distribución de la población encuestada según criterios de inclusión y exclusión, Municipalidad de Alajuelita noviembre 2018.*

<b>CRITERIOS DE INCLUSIÓN</b>	<b>CRITERIOS DE EXCLUSIÓN</b>
Funcionarios de la Municipalidad de Alajuelita (palacio y plantel).	Individuos que sean funcionarios de las municipalidades de Costa Rica, exceptuando la municipalidad de Alajuelita.
Personal administrativo de la Municipalidad de Alajuelita.	Alcalde y Vicealcaldesa de la Municipalidad de Alajuelita.
Funcionarios que firmen el consentimiento informado.	Funcionarios que no firmen el consentimiento informado y que entreguen cuestionarios incompletos.  Funcionarios que no sepan leer ni escribir.

Fuente: elaboración propia, 2018

## 3.4 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

### 3.4.1 Validez y confiabilidad del cuestionario

El instrumento consta de 53 ítems, 31 de elaboración propia y 22 basados en la escala de *Maslach Burnout Inventory*, de las cuales se obtiene un puntaje de Alpha de Crombach de casi un 79 % con Alpha p1-p22, ítem. La validez y puntuación la brinda el Máster Róger Bonilla Carrión, mediante la valoración del Plan Piloto (**Anexo N° 4-5**).

### **3.5 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

El diseño de la investigación es de carácter no experimental de forma transversal, ya que se observa el fenómeno en su contexto natural, sin manipular ninguna variable, determinando cada una en un único periodo.



Objetivo específico	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
<p>Identificar el Síndrome de Burnout en los funcionarios de la Municipalidad de Alajuelita, III cuatrimestre 2018.</p>	<p>Síndrome de Burnout</p>	<p>Se considera como un tipo de estrés laboral, un estado de agotamiento físico, emocional o mental que tiene consecuencias en la autoestima.</p>	<p>Cansancio emocional, despersonalización, y una menor realización personal que se da en aquellos individuos que trabajan en contacto con clientes.</p>	<p>Despersonalización</p> <p>Agotamiento emocional</p>	<p>Actitudes negativas Incremento de la irritabilidad, y pérdida de motivación. Deshumanización en el trato</p> <p>Agotamiento psíquico y fisiológico. Pérdida de energía</p> <p>Fatiga a nivel físico y psíquico</p>	<p>Cuestionario el cual consta de preguntas que son con fines exclusivamente investigativos, con respuestas confidenciales y anónimas</p>

				Falta de realización personal	Disminución de la autoestima personal. Frustración de expectativas. Manifestaciones de estrés a nivel fisiológico, cognitivo y comportamiento	
--	--	--	--	-------------------------------	---	--

<b>Objetivo específico</b>	<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Instrumento</b>
Identificar las condiciones laborales de los funcionarios de la Municipalidad de Alajuelita.	Condiciones Laborales	Calidad, seguridad y limpieza de la infraestructura, que inciden en el bienestar y salud de un trabajador.	Ambiente laboral incluyendo infraestructura, parte social, psicológica en la que los miembros de una organización desempeñan labores.	Infraestructura  Factores Físicos  Alimentación  Seguridad	Iluminación y ventilación  Limpieza del área  Servicios Públicos  Tiempos de Alimentación  Lugar de Alimentación  Uso de herramientas cortantes, electrificadas o combustibles  Condición de herramientas	Cuestionario el cual consta de preguntas que son con fines exclusivamente investigativos, con respuestas confidenciales y anónimas

				Gestión Laboral	Ruidos Vibraciones Temperatura  Radiaciones (sol)Exposición a objetos punzocor- tantes (vidrio, agujas usadas, clavos, navajas, espinas) Relaciones Inter- personales Comunicación	
--	--	--	--	-----------------	---	--

### **3.7 PLAN PILOTO**

El plan piloto de la investigación se realiza con el 10 % de la muestra, en este caso se aplica a 14 funcionarios de la Municipalidad de Tibás en la provincia de San José, tanto del departamento de plataforma (administrativos) como el departamento de plantel y cementerio (operarios). El cuestionario es de elaboración propia en la I y III Parte, junto con la Escala de Maslach, con un total de 53 preguntas (**Anexos N° 6**).

Las observaciones que realizan los funcionarios municipales a la hora de concluir el cuestionario son: tener claridad en las instrucciones de la Parte II, para indicaciones de la elaboración de la tabla de Maslach por parte de los funcionarios. Esto, al ver que, pese a las indicaciones existentes, varios funcionarios no dieron respuestas acordes con las indicaciones.

Las correcciones se efectúan según las observaciones brindadas por los funcionarios municipales. En la tabla de Maslach, donde se colocan las indicaciones con mayor claridad y así tener mejor respuesta de los funcionarios de la Municipalidad de Alajuelita.

## **CAPÍTULO IV**

# **PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

## 4.1. GENERALIDADES

En este apartado, se presentan de forma gráfica los datos obtenidos mediante la recolección de la información brindada por los funcionarios de la Municipalidad de Alajuelita. El análisis se realiza mediante la utilización de una Tabla la cual arroja los siguientes resultados.

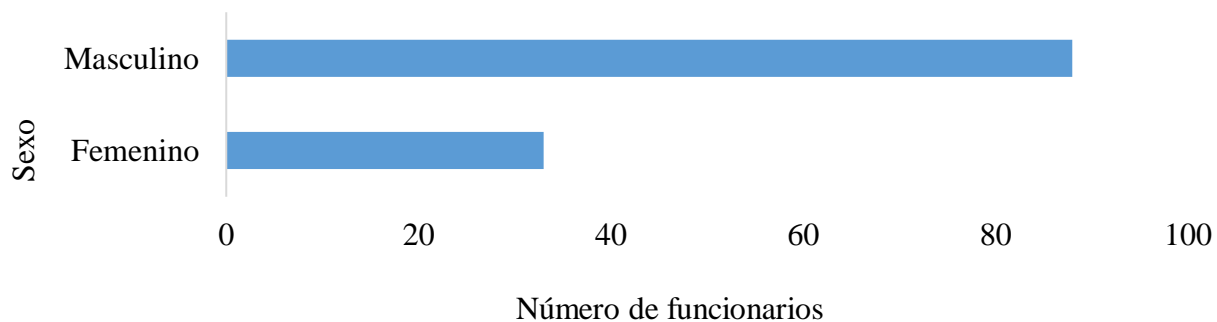
**Tabla N° 2**

*Distribución de la población encuestada, según puesto que desempeña, Municipalidad de Alajuelita, noviembre 2018.*

<b>Puesto laboral</b>	<b>Número de funcionarios</b>
Geógrafo	1
Archivista	1
Bienes y Muebles	1
Bodeguero	1
Planificador	1
Ingeniero	1
Mecánico	1
Auditor	1
Informática	2
Topógrafo	2
Abogado	2
Aseo	3
Comunicación	4
Oficinista	6
Plataformista	6
Secretaria	6
Contabilidad	8
Jefatura	2
Peón Municipal	72
<b>Total</b>	<b>121</b>

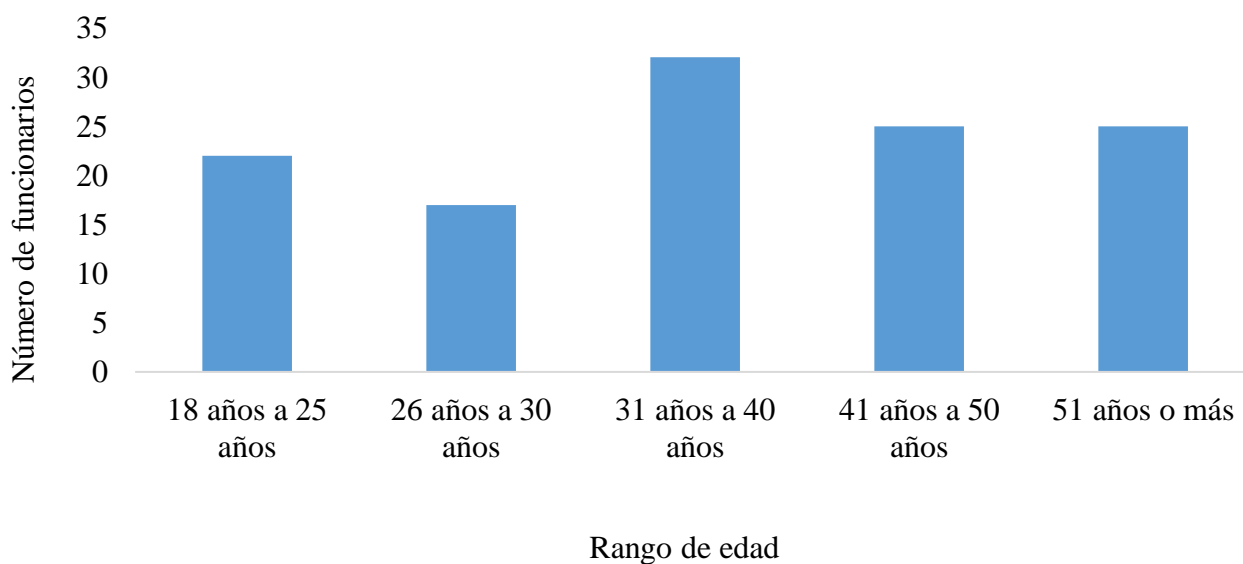
Fuente: Elaboración propia, 2018.

La mayoría de la población laboral desempeña la función de peón municipal.



*Figura N°1. Distribución de la población encuestada según sexo, Municipalidad de Alajuelita, noviembre 2018. Fuente: elaboración propia, 2018.*

La mayoría de la población encuestada es del sexo masculino.



*Figura N°2. Distribución de la población encuestada según rango edad, Municipalidad de Alajuelita, noviembre 2018. Fuente: elaboración propia, 2018.*

El rango de edad predominante en los funcionarios municipales es de 31 a 40 años.

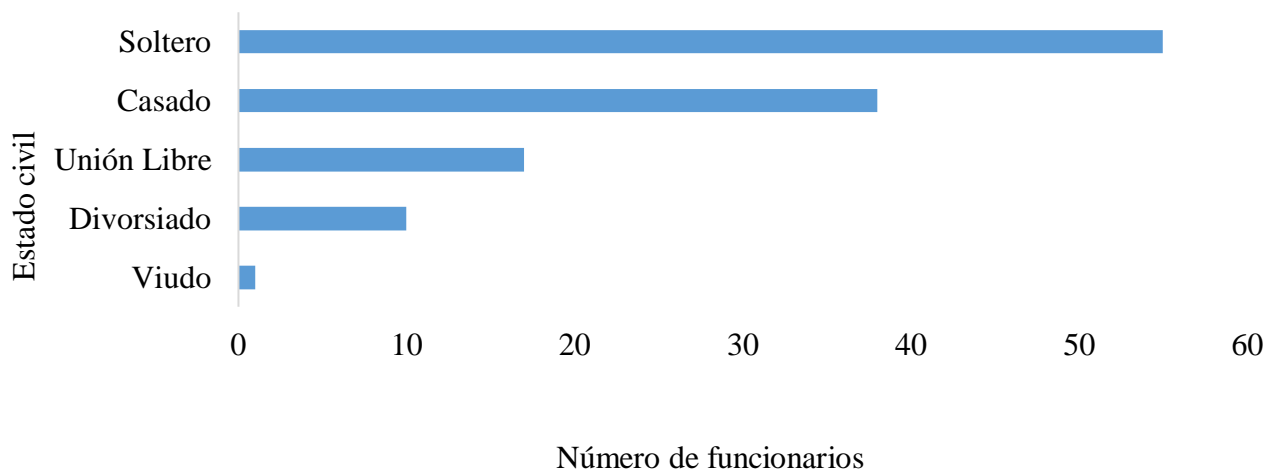


Figura N°3 Distribución de la población encuestada según estado civil, Municipalidad de Alajuelita, noviembre 2018. Fuente: elaboración propia, 2018.

El estado civil con menor número de funcionarios es la viudez.

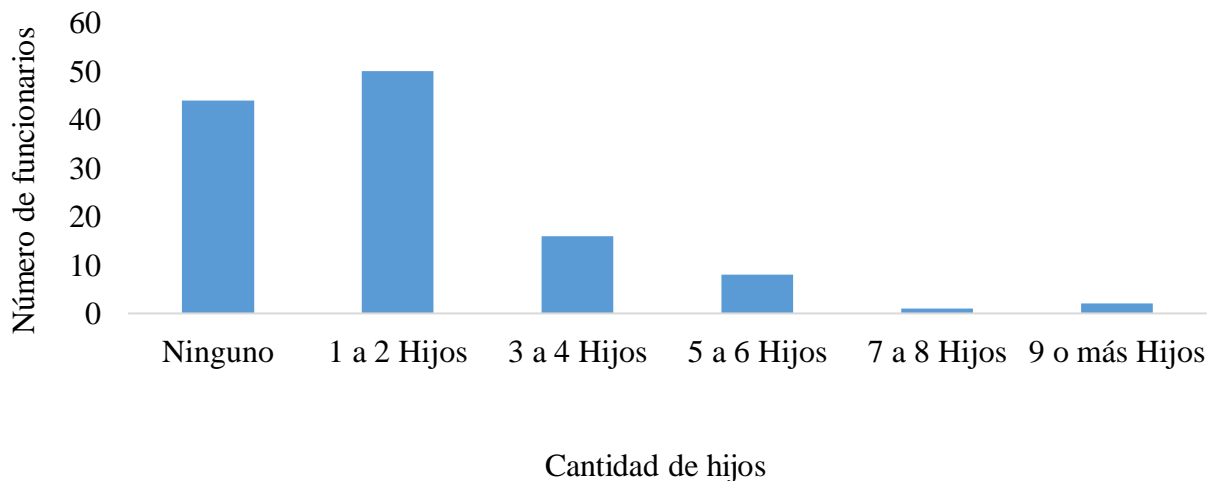


Figura N°4. Distribución de la población encuestada según número de hijos, Municipalidad de Alajuelita, noviembre 2018. Fuente: elaboración propia, 2018.

La mayoría de la población encuestada tiene de 1 a 2 hijos.

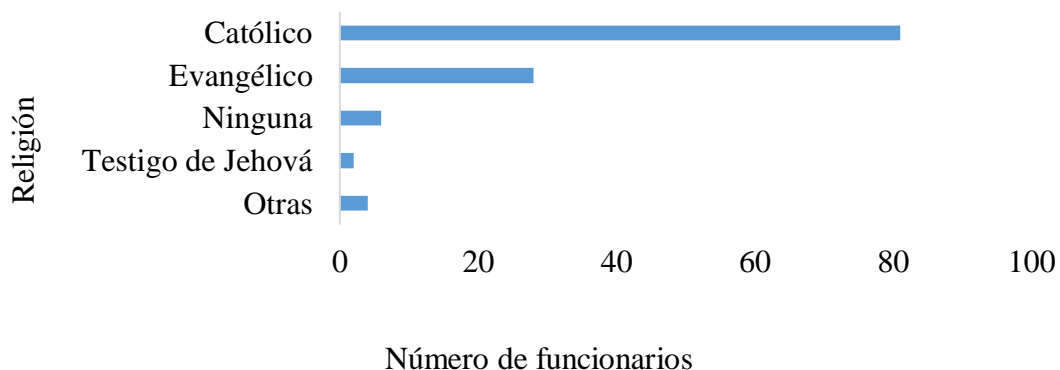


Figura N°5. Distribución de la población encuestada según creencia religiosa, Municipalidad de Alajuelita, noviembre 2018. Fuente: elaboración propia, 2018.

La religión predominante en la población encuestada es la católica.

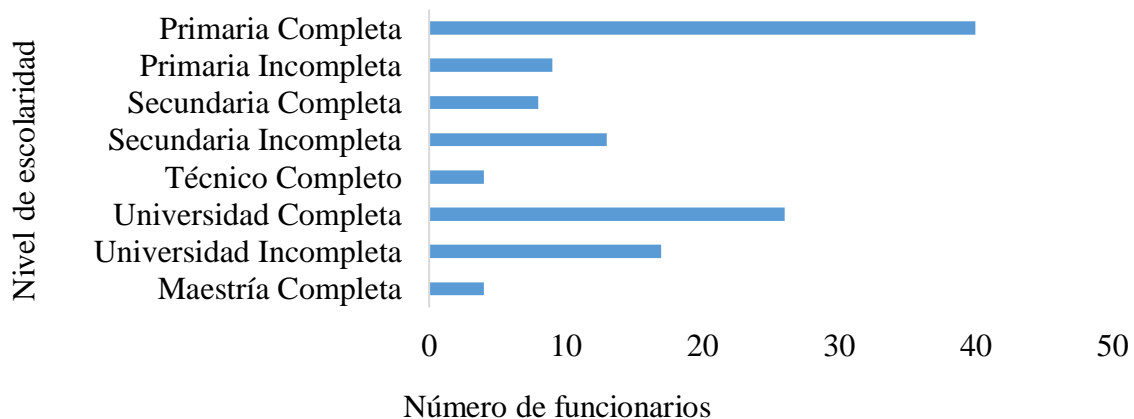
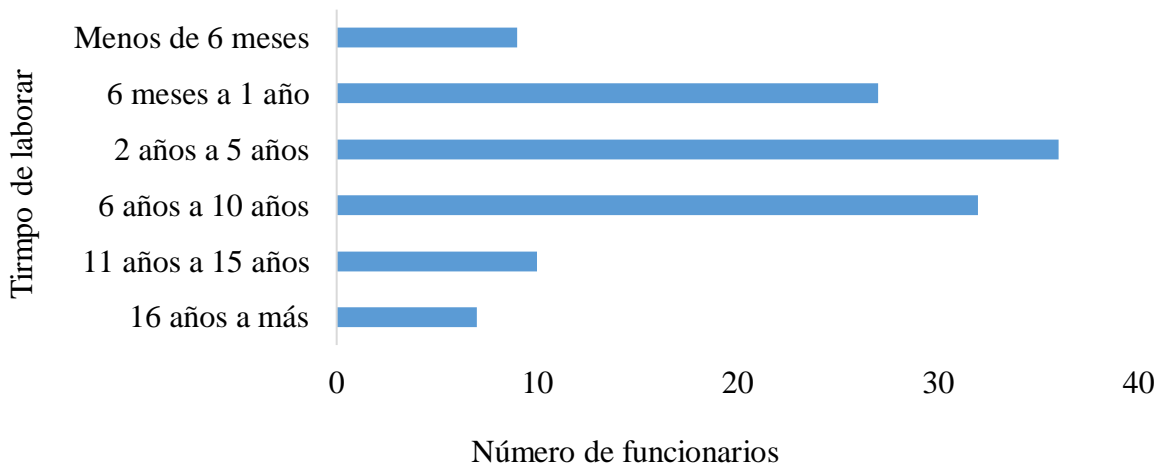


Figura N°6. Distribución de la población encuestada según nivel de escolaridad, Municipalidad de Alajuelita, noviembre 2018. Fuente: elaboración propia, 2018.

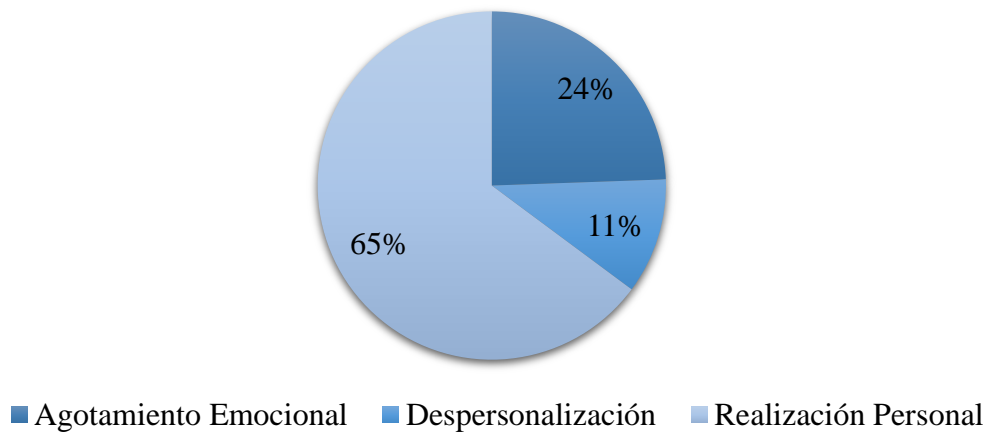
La mayoría de la población encuestada cuenta con la primaria completa.



*Figura N°7. Distribución de la población encuestada según tiempo de laborar en el área, Municipalidad de Alajuelita, noviembre 2018. Fuente: elaboración propia, 2018.*

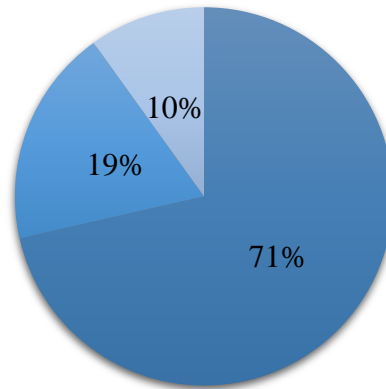
La minoría de los funcionarios encuestados cuenta con menos de 6 meses de laborar en la institución.

#### **Síndrome de Burnout, escala de Maslach.**



*Figura N° 8. Distribución de la población encuestada según Escala de Maslach, Municipalidad de Alajuelita, noviembre 2018. Fuente: elaboración propia, 2018.*

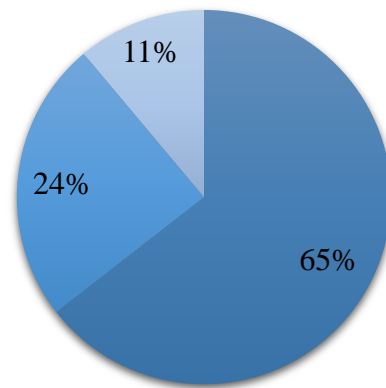
La minoría de la población encuestada presenta Despersonalización, uno de los signos de Burnout



■ Realización Personal ■ Agotamiento Emocional ■ Despersonalización

*Figura N° 9. Distribución de la población encuestada según Escala de Maslach, en funcionarios de Plantel, Municipalidad de Alajuelita, noviembre 2018. Fuente: elaboración propia, 2018.*

La minoría de la población encuestada presenta los signos y síntomas prevalentes del Burnout.



■ Realización Personal ■ Agotamiento Emocional ■ Despersonalización

*Figura N° 10. Distribución de la población encuestada según Escala de Maslach, en funcionarios de Palacio, Municipalidad de Alajuelita, noviembre 2018. Fuente: elaboración propia, 2018.*

La minoría de la población encuestada presenta signos y síntomas del Síndrome de Burnout.

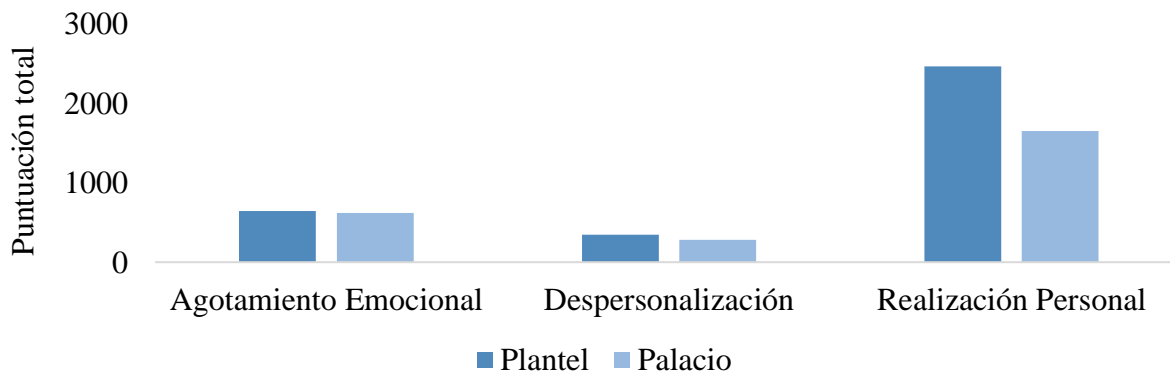


Figura N° 11. Diferencia de la distribución de la población encuestada según Escala de Maslach, en funcionarios de Plantel y palacio, Municipalidad de Alajuelita, noviembre 2018. Fuente: elaboración propia, 2018.

La mayoría de ambas poblaciones encuestadas presenta una baja prevalencia en los signos y síntomas de Burnout.

### Condición Laboral

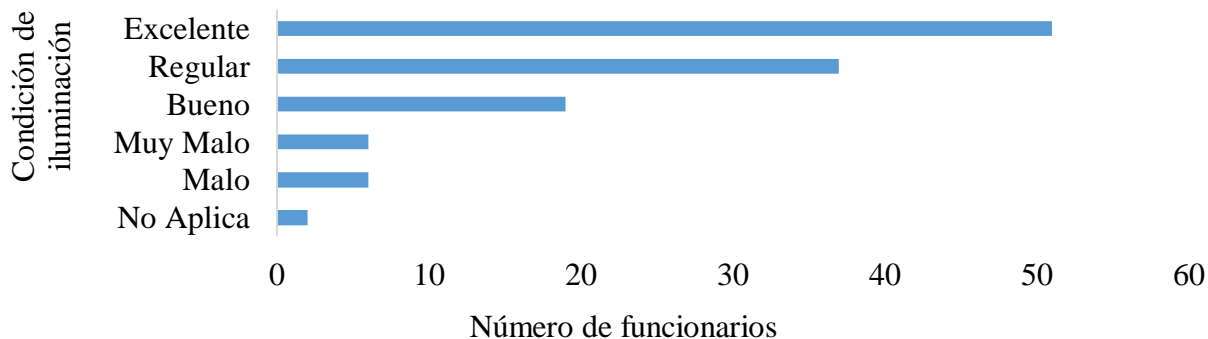


Figura N° 12. Distribución de la población encuestada según condición de la iluminación, Municipalidad de Alajuelita, noviembre 2018. Fuente: elaboración propia, 2018.

La condición de la iluminación, es considerada excelente por la mayoría de la población encuestada.

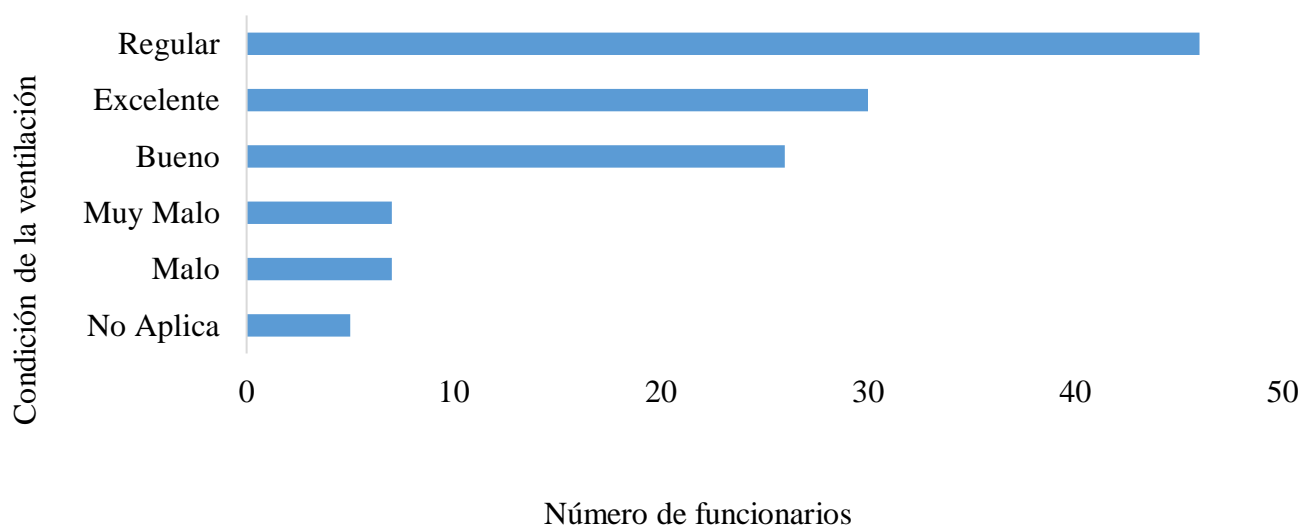


Figura N°13. Distribución de la población encuestada según condición de la ventilación, Municipalidad de Alajuelita, noviembre 2018. Fuente: elaboración propia, 2018.

La condición de ventilación, se considera regular, según la población encuestada.

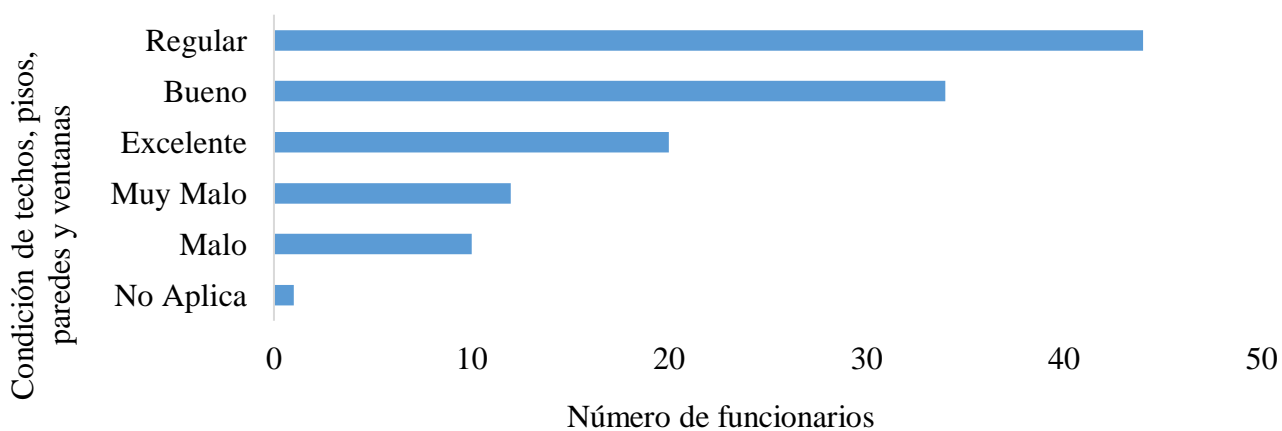
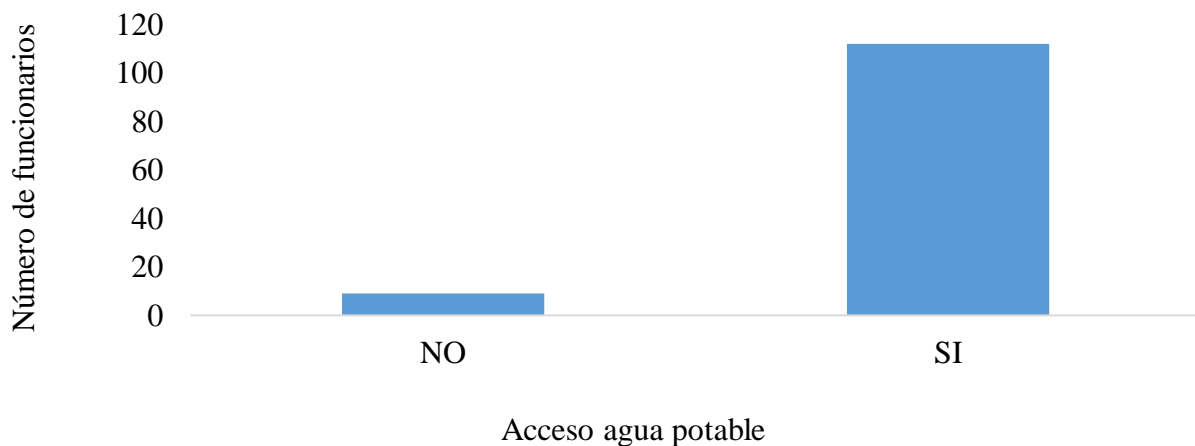


Figura N°14. Distribución de la población encuestada según condición de techos, pisos, paredes y ventanas, Municipalidad de Alajuelita, noviembre 2018. Fuente: elaboración propia, 2018

La condición de techos, pisos, paredes y ventanas, se considera regular, según la población encuestada.



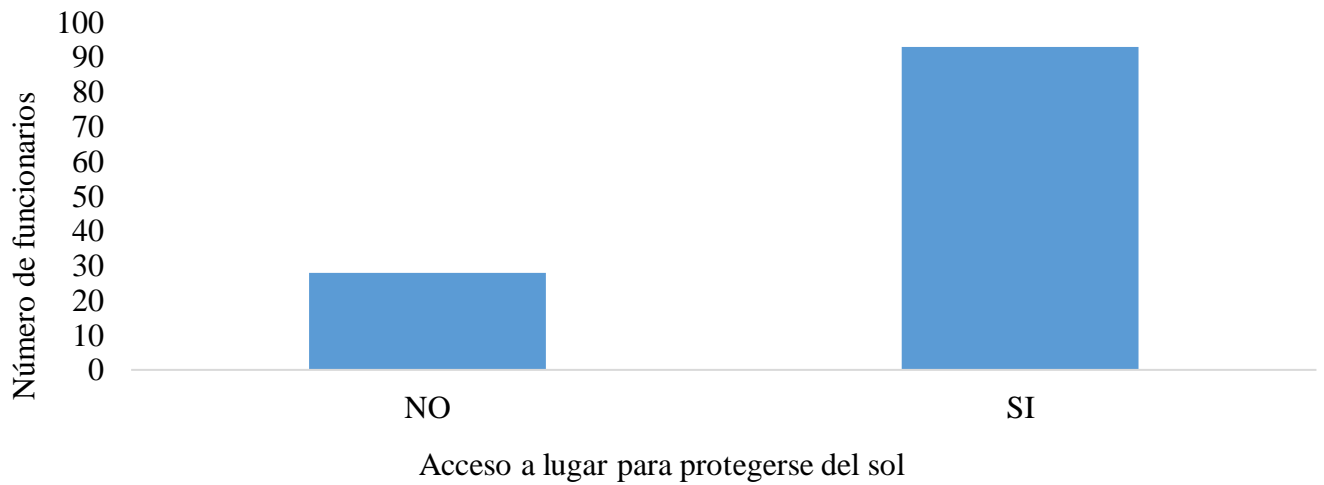
*Figura N°15. Distribución de la población encuestada según acceso a agua potable, Municipalidad de Alajuelita, noviembre 2018. Fuente: elaboración propia, 2018.*

La minoría de los funcionarios encuestados refiere no contar con agua potable.



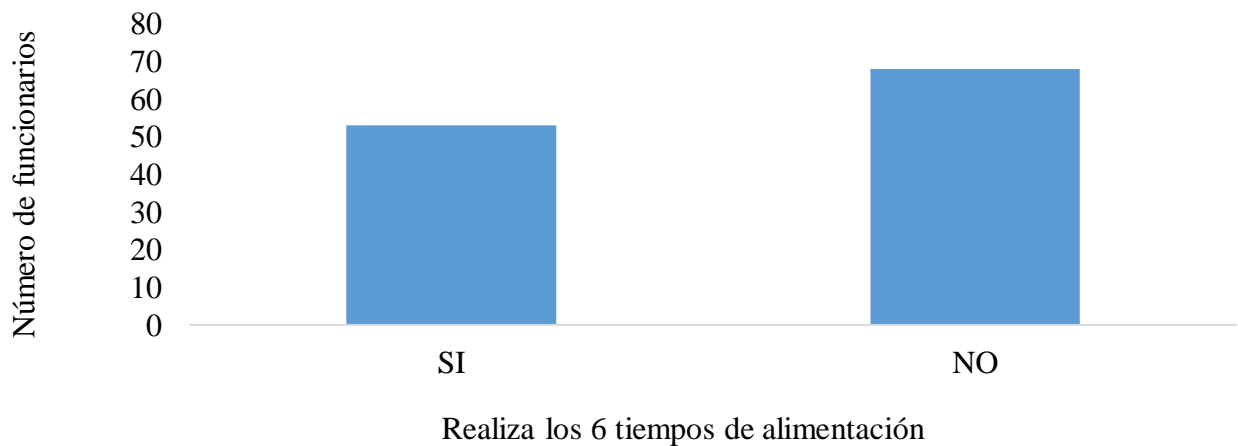
*Figura N°16. Distribución de la población encuestada según acceso a servicio sanitario, Municipalidad de Alajuelita, noviembre 2018. Fuente: elaboración propia, 2018.*

La mayoría de la población encuestada refiere contar con servicio sanitario.



*Figura N°17. Distribución de la población encuestada según acceso a lugar para protegerse del sol, Municipalidad de Alajuelita, noviembre 2018. Fuente: elaboración propia, 2018.*

La mayoría de la población, cuenta con espacio para protegerse de la luz solar.



*Figura N°18. Distribución de la población encuestada según los 6 tiempos de alimentación, Municipalidad de Alajuelita, noviembre 2018. Fuente: elaboración propia, 2018.*

La mayoría de la población, no cumple los 6 tiempos de alimentación.

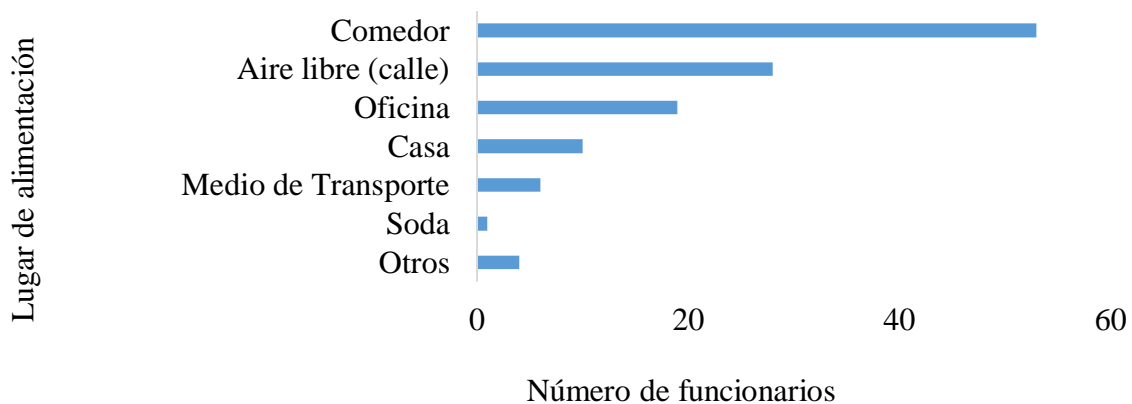


Figura N°19. Distribución de la población encuestada según lugar de alimentación, Municipalidad de Alajuelita, noviembre 2018. Fuente: elaboración propia, 2018.

La mayoría de la población encuestada usa el comedor.

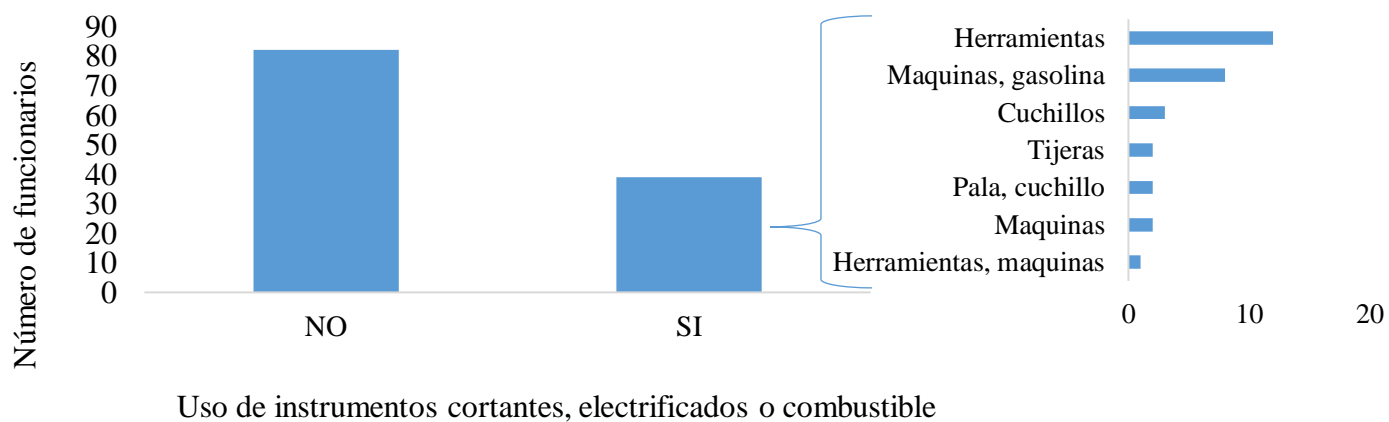
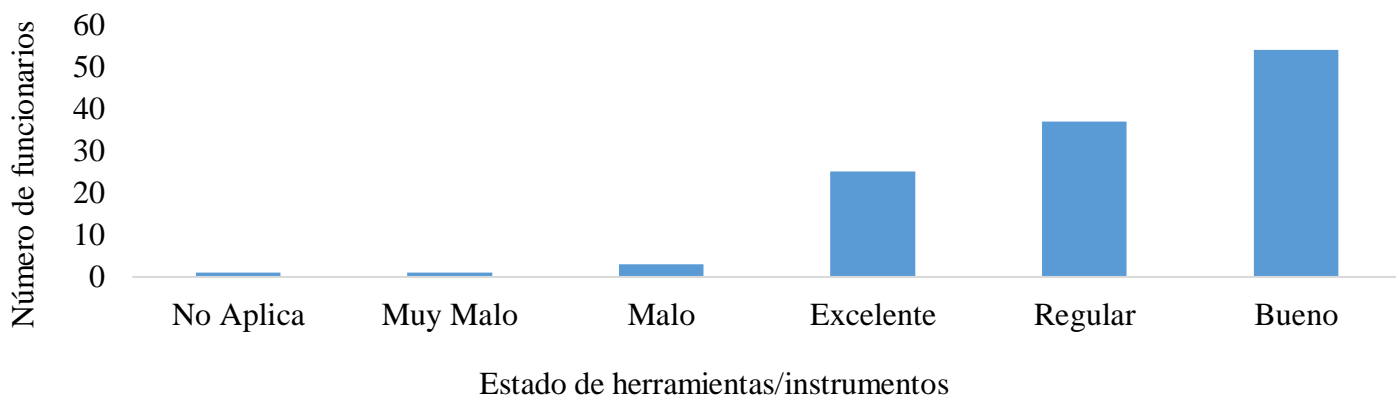


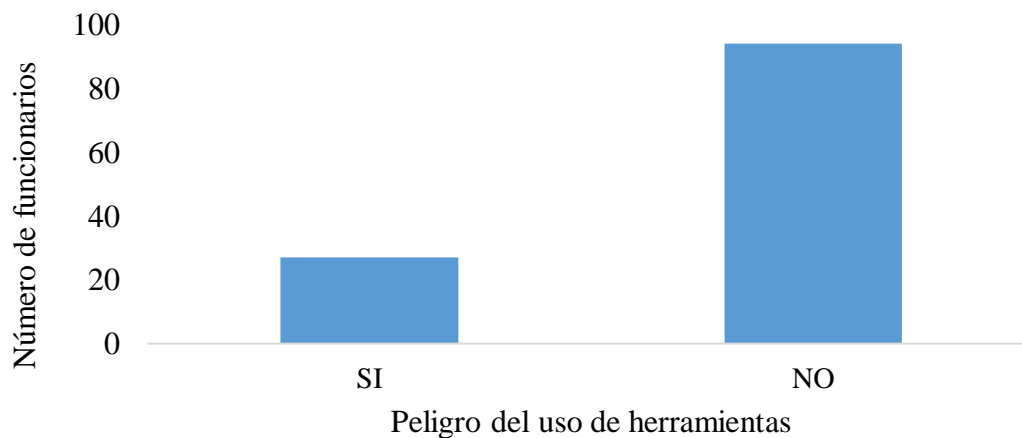
Figura N°20. Distribución de la población encuestada según uso de instrumentos cortantes, electrificados o combustible, Municipalidad de Alajuelita, noviembre 2018. Fuente: elaboración propia, 2018

La minoría de los funcionarios municipales refiere utilizar instrumentos cortantes, electrificados o combustible



*Figura N°21. Distribución de la población encuestada según estado de las herramientas y/o instrumentos que utiliza, Municipalidad de Alajuelita, noviembre 2018. Fuente: elaboración propia, 2018.*

La mayoría de la población encuestada, considera en buen estado las herramientas de trabajo.



*Figura N°22. Distribución de la población encuestada según peligro en el uso de las herramientas Municipalidad de Alajuelita, noviembre 2018. Fuente: elaboración propia, 2018.*

La minoría de la población encuestada refiere que consideran las herramientas de trabajo como objetos peligrosos.

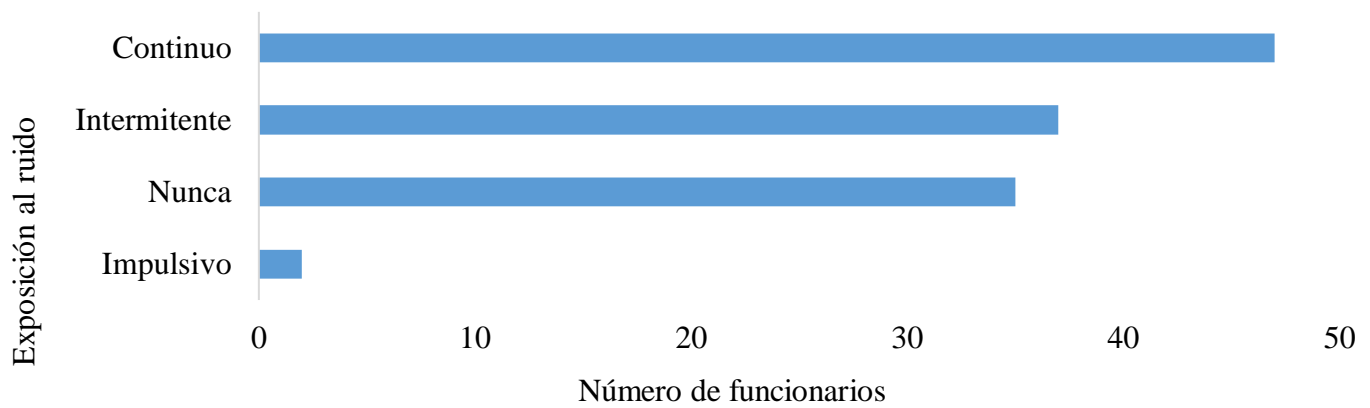


Figura N°23. Distribución de la población encuestada según exposición al ruido, Municipalidad de Alajuelita, noviembre 2018. Fuente: elaboración propia, 2018.

La mayoría de la población encuestada, refiere tener una exposición al ruido continuo.

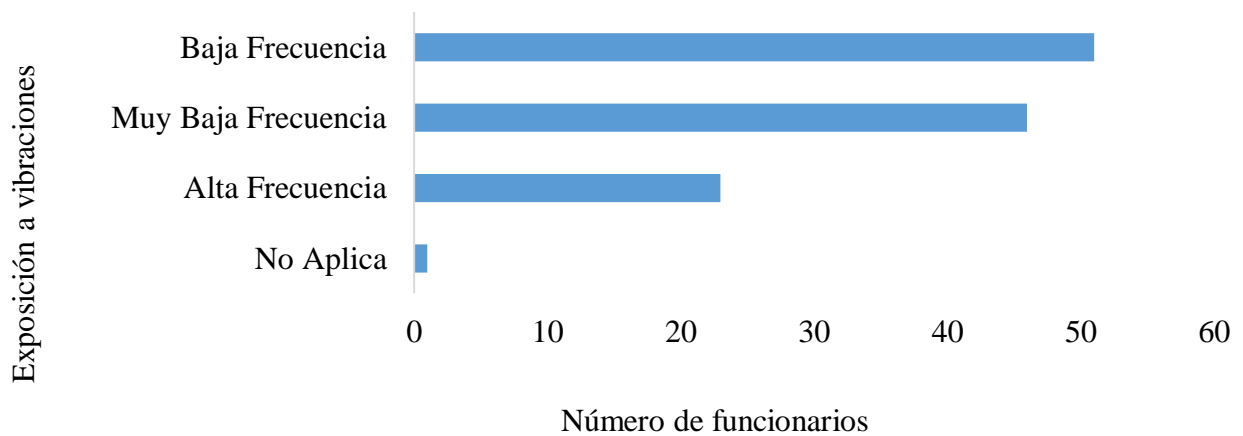


Figura N°24. Distribución de la población encuestada según exposición a vibraciones, Municipalidad de Alajuelita, noviembre 2018. Fuente: elaboración propia, 2018.

La mayoría de la población encuestada, refiere tener una exposición a vibración de baja frecuencia.

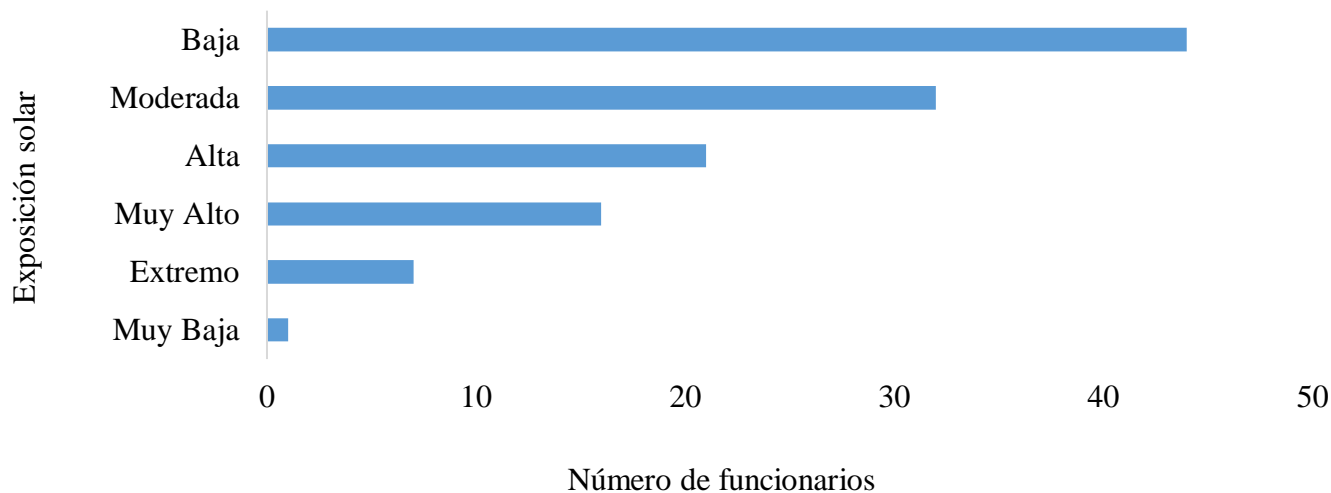


Figura N°25. Distribución de la población encuestada según exposición solar, Municipalidad de Alajuelita, noviembre 2018. Fuente: elaboración propia, 2018.

La mayoría de la población encuestada indica que la frecuencia de exposición al sol es baja.

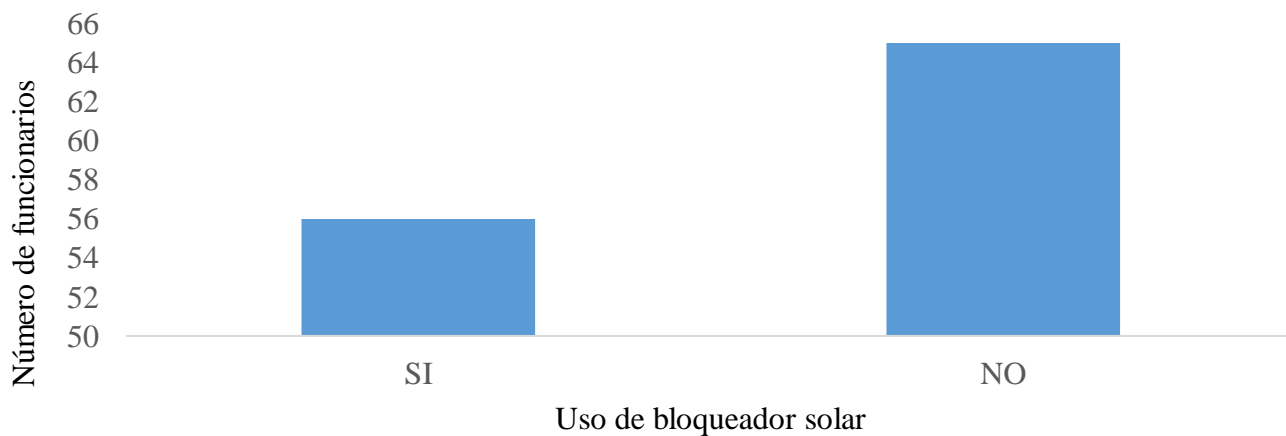


Figura N°26. Distribución de la población encuestada según uso de bloqueador solar, Municipalidad de Alajuelita, noviembre 2018. Fuente: elaboración propia, 2018.

La minoría de la población, si utiliza el bloqueador solar.

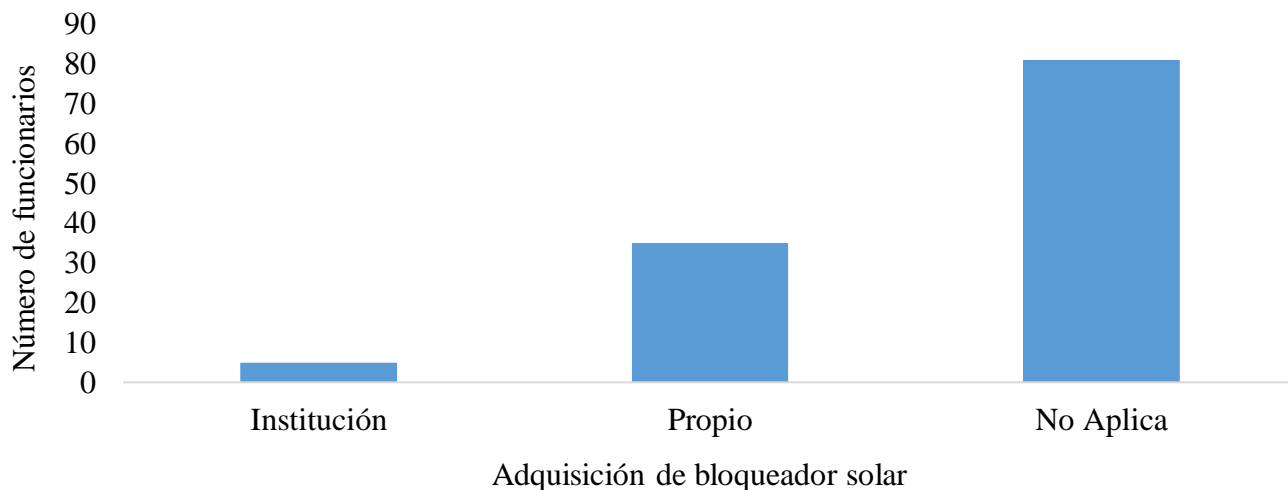


Figura N°27. Distribución de la población encuestada según adquisición de bloqueador solar, Municipalidad de Alajuelita, noviembre 2018. Fuente: elaboración propia, 2018.

Un conjunto de la población, refiere adquirir de manera propia el bloqueador solar.

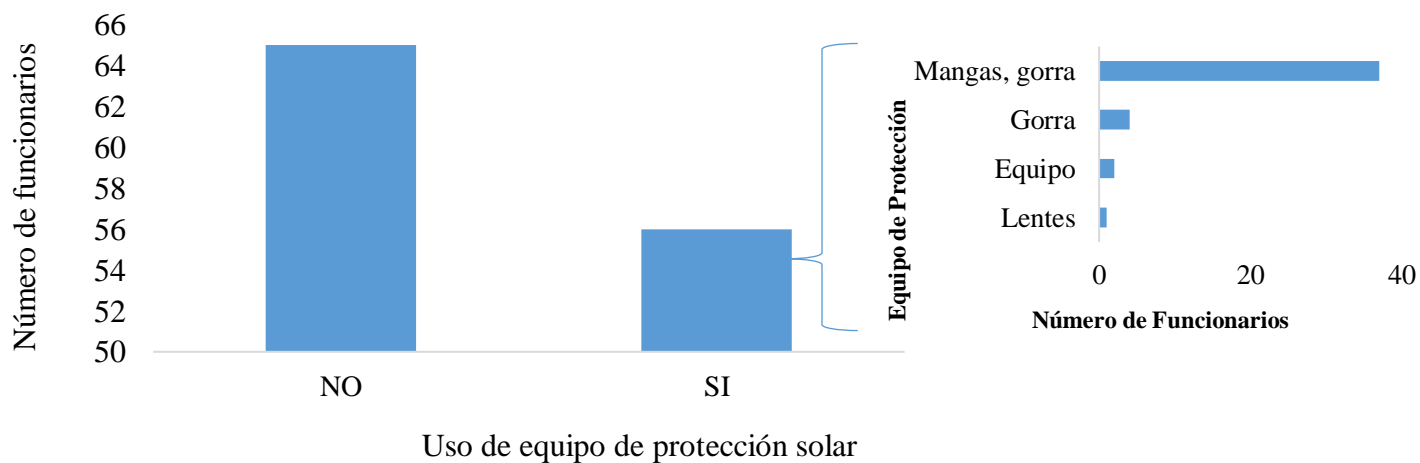


Figura N°28. Distribución de la población encuestada según uso de equipo de protección solar, Municipalidad de Alajuelita, noviembre 2018. Fuente: elaboración propia, 2018.

La minoría de la población encuestada, si utiliza equipo de protección solar.

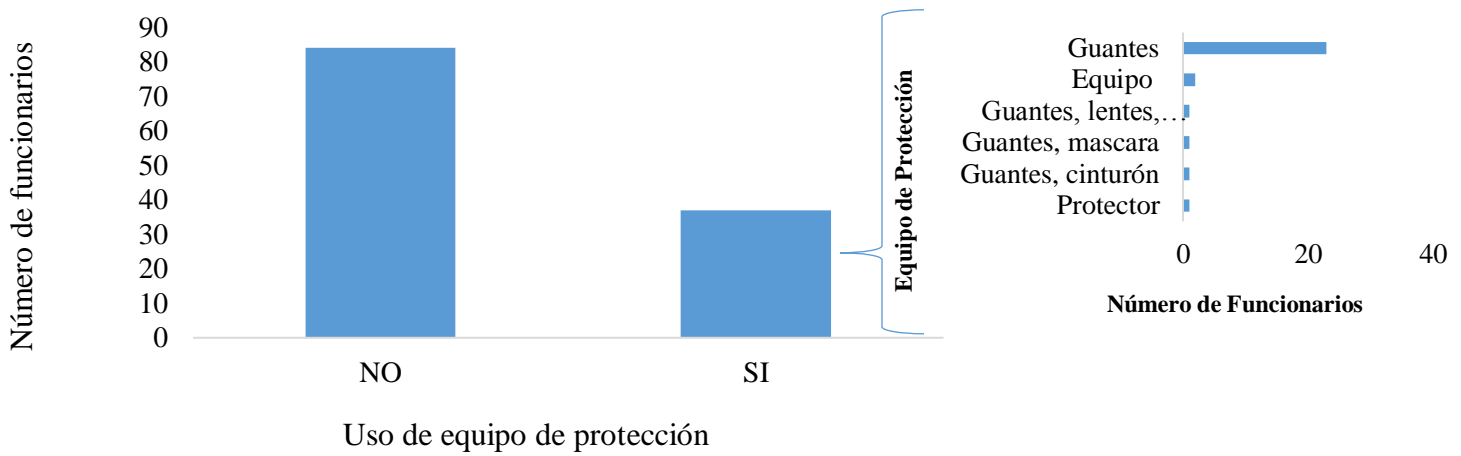


Figura N°29. Distribución de la población encuestada según uso de equipo de protección, Municipalidad de Alajuelita, noviembre 2018. Fuente: elaboración propia, 2018.

La minoría de la población encuestada, si utiliza equipo de protección contra heridas, quemadas.



Figura N°30. Distribución de la población encuestada según horas de sueño, Municipalidad de Alajuelita, noviembre 2018. Fuente: elaboración propia, 2018.

La mayoría de la población encuestada tiene entre las 7 y 8 horas sueño.

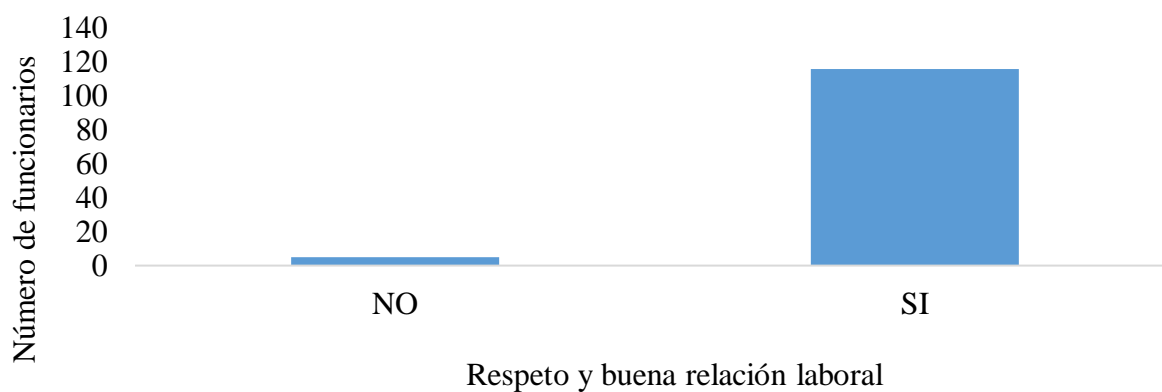


Figura N°31. Distribución de la población encuestada según respeto y buena relación laboral con jefatura, Municipalidad de Alajuelita, noviembre 2018. Fuente: elaboración propia, 2018.

La mayoría de los funcionarios refleja una buena relación laboral con la jefatura.



Figura N°32. Distribución de la población encuestada según respeto y buena relación laboral entre compañeros, Municipalidad de Alajuelita, noviembre 2018. Fuente: elaboración propia, 2018.

La mayoría de los funcionarios refleja una buena relación laboral con compañeros laborales.

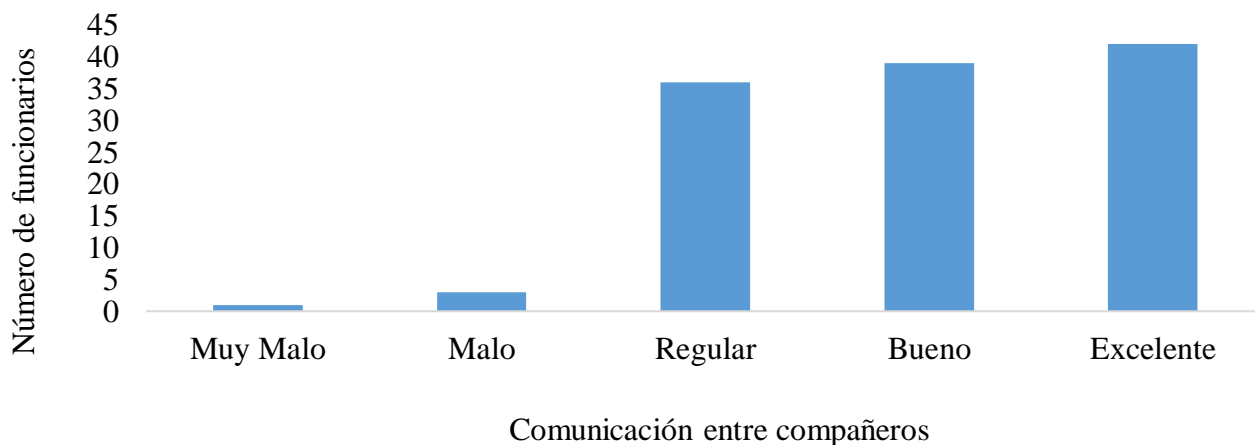


Figura N°33. Distribución de la población encuestada según comunicación entre compañeros, Municipalidad de Alajuelita, noviembre 2018. Fuente: elaboración propia, 2018.

La mayoría de la población encuestada, refleja una excelente comunicación entre compañeros.

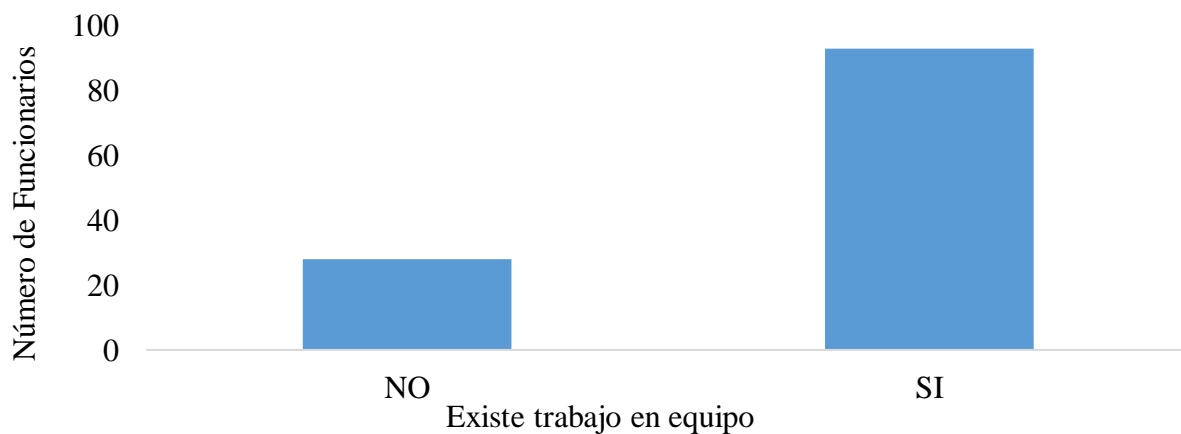


Figura N°34. Distribución de la población encuestada según trabajo en equipo, Municipalidad de Alajuelita, noviembre 2018. Fuente: elaboración propia, 2018.

La mayoría de la población encuestada, confirma que presentan un trabajo en equipo.

**CAPÍTULO V**  
**DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

## 5.1 DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

La investigación se realiza con los funcionarios de la Municipalidad de Alajuelita tanto del área de palacio municipal como del plantel y cementerio municipal, con una muestra total de 123 funcionarios.

La población total de Costa Rica abarca un total de 5 003 402 habitantes para junio del 2018, según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC).(28) La división según género engloba un número de habitantes de 2 523 072 en género masculino y 2 480 380 en género femenino, según el dato que brinda el INEC, lo cual coincide con la población laboral de la Municipalidad de Alajuelita, ya que, de acuerdo con la encuesta realizada por los funcionarios municipales, el total de la población, según género, corresponde a 88 funcionarios de género masculino y 33 funcionarias de género femenino.

Cabe señalar que el género masculino tiene mayor captación para presentar el síndrome de Burnout, por su sobrecargo laboral y desempeño. Esto lo respalda el artículo de Pedro R. Gil-Monte (29) en la revista Scielo donde se menciona que “En relación a las medias obtenidas en los antecedentes y consecuentes del síndrome cabe señalar que los hombres puntúan más alto significativamente que las mujeres en falta de reciprocidad”.

Con lo anterior, surge la controversia pues, al valorar y observar la población estudiada, se destaca mayor agotamiento dentro del género femenino, lo que llega a respaldar la nota de “las mujeres son más vulnerables para desarrollarlo, ya que éstas tienden a realizar doble papel...” (30). Esto se apega más a la realidad estudiada, ya que al hablar con la población femenina de la Municipalidad de Alajuelita, varias recalcan su agotamiento por el hecho de tener más deberes antes de realizar su desempeño laboral, como lo es ser ama de casa, madre y/o esposa.

En rango de edad, se muestra, en su mayoría, que la cantidad de años predominante encuadra de los 31 a los 40 años de edad, lo que coincide directamente con los datos obtenidos del INEC (28), el cual determina que en el país la población trabajadora adulta posee 25 años o más, para un total de 1 745 396 personas, sobrepasando la edad joven de 15 a 24 años con una población de 259 062 personas.

Este rango de edad coincide con lo que se observa dentro de personal municipal y, a su vez, concuerda con la nota que menciona "...las personas entre los 35 y 54 años son la población con mayor riesgo de padecer dicha afección..." (30). Lo anterior indica que el Síndrome de Burnout es más propenso en dicha población, por el desempeño que genera su trabajo y el agotamiento que presentan afectando su salud emocional, mental y física.

En cuanto a la relación del Síndrome de Burnout y el estado civil, la mayoría de la población encuestada es soltera. Esta condición se considera favorecedora para el mejor desarrollo personal, pues se abarca tiempo de calidad para sí mismo. No obstante, el comentario de Betancur (30) niega dicho pensamiento, al decir que las personas con mayor riesgo de presentar Síndrome de Burnout son aquellas que no tienen una relación estable, al igual que el número de hijos que estos puedan tener, al referir en su mayoría tener de 1 a 2 hijos. El documento resalta que, al igual que estar soltero, no tener hijos, favorece el riesgo de presentar Síndrome de Burnout, lo que puede representar, en cierta parte, un método de evacuación al entorno que genera el ambiente laboral, y pueden favorecer las pausas activas que la persona debe tener, recreando su día con una persona fuera del entorno laboral.

En lo que respecta a la creencia religiosa, la mayoría de los funcionarios se inscribe dentro de la religión católica, seguida por la evangélica, lo que para muchos es un modo de escape para su salud mental, debido al hecho de darle un alto valor a la oración y a sus creencias religiosas para solucionar el problema. Lo que se confirma durante la investigación, pues al platicar con varios funcionarios que refieren ser miembros de la iglesia como modo de recreación, para servir dentro de su religión y/o mantener su pensar en algo alterno al campo de trabajo.

En relación con el Síndrome de Burnout, según el artículo de Diana Marcela Cruz de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia (31), ser partícipe de una cultura religiosa, apoyo social, apoyo profesional, evitación emocional y cognitiva y reevaluación positiva muestran promedios más altos en la realización personal y en el caso de sobresalir en crisis o fase uno del Síndrome de Burnout.

El nivel de escolaridad que presentan los funcionarios municipales abarca una mayoría en educación primaria completa. Esto se considera como el factor de mayor riesgo emocional para la población municipal, ya que, al no tener mayor nivel académico, tienen que optar por

puestos de alto peligro para la salud física, emocional y mental, lo que aumenta la posibilidad de que puedan presentar Síndrome de Burnout, al no poder desarrollar sus capacidades por realizar otro tipo de trabajo.

En Costa Rica, “Únicamente el 31 % de la población adulta con edades entre 25 a 64 años tiene por lo menos un título de educación diversificada (secundaria completa o preparación técnica), colocando a Costa Rica por detrás de todos los países de la OCDE con excepción de México y Turquía”(2). Esto coincide con los datos arrojados por la investigación, donde solo 26 funcionarios, es decir, la minoría de la muestra, cuentan con una carrera universitaria completa, seguido por la mayoría que cumple con la primaria completa únicamente.

Es importante, en el área de salud, poder orientar dentro del campo al personal que se reconozca y apoyar a la población joven que se presenta en la institución a culminar su educación académica para lograr disminuir o anular un posible Síndrome de Burnout por factores como la despersonalización, causada por la falta de estudios.

El Síndrome de Burnout se caracteriza por ser un trastorno que sufre el funcionario en toda organización, como consecuencia del estrés laboral. Dentro de los resultados del instrumento ejecutado, relacionado con la escala de *Maslach Burnout Inventory*, valorando la prevalencia de signos y síntomas del Síndrome de Burnout, se aprecia que varios funcionarios presentan un gran agotamiento emocional y despersonalización, signos y síntomas característicos del Síndrome de Burnout, sin embargo, los funcionarios de la Municipalidad de Alajuelita refieren tener, en su mayoría, realización personal. Durante el proceso de encuesta.

La realización personal refleja en el Síndrome de Burnout un campo en donde la persona se siente satisfecha con sus actividades personales y laborales, lo que disminuye la posibilidad de presentar dicho síndrome, mas permanece la iniciativa de entrar en un agotamiento emocional en un periodo corto de tiempo. Esto lo respalda el documento de Cruz y Puentes(3), al presentar un valor alto en realización personal, seguido de agotamiento emocional y despersonalización.

El resultado establecido por el análisis de datos arrojados en la encuesta realizada presenta una diferencia en el número de los sectores de la población, es decir, dentro del área de plantel

y cementerio se encuentran 72 funcionarios, a diferencia del área de Palacio con 47 funcionarios, esto nos brinda un resultado, en el que los funcionarios de Plantel y Cementerio tiran un valor bajo en la prevalencia de los signos y síntomas del Síndrome de Burnout, ya que su personalidad y espontaneidad favorece las herramientas emocionales para reducir la posible presencia del Síndrome, sin embargo, no se refleja de igual manera en el área de Palacio, ya que su constante desempeño y cargo hace que sean vulnerables a la presencia del Síndrome de Burnout. Lo que tiene relación al texto del documento de la UNED:

“Rojas Suárez indicó que en los ambientes labores es justamente donde este síndrome se desarrolla, por lo tanto, tenemos pacientes que tienen una serie de manifestaciones que nos hacen generar un diagnóstico presuntivo y nos orienta a pensar que en ciertas instancias pudiera haber dinámicas organizaciones que favorecen el desarrollo de esta condición” (40)

Las condiciones laborales pueden favorecer la existencia de factores de riesgo con el Síndrome de Burnout que se pueden hacer presentes en los funcionarios de los gobiernos locales. Si estas se encuentran de una forma adecuada, se disminuye el riesgo, pero en caso de que existan malas condiciones laborales, va a favorecer el incremento de síntomas en la salud física, emocional y mental de los funcionarios.

Los funcionarios municipales determinan que las condiciones laborales que corresponden a infraestructura, específicamente, iluminación y ventilación, son excelentes: lo que coincide directamente con lo que se observa en el momento en que se ejecuta la investigación. Las condiciones laborales de iluminación y ventilación cumplen funciones indispensables en la salud de los funcionarios, al evitar diferentes síntomas en la salud de los funcionarios municipales, como se menciona en el artículo de Jéssica Montero Soto:

Según estudios como una investigación de la Universidad de Cornell y otro de la Sociedad Norteamericana de Diseñadores de Interiores, dificultades como fatiga visual, agotamiento, estrés y jaquecas son los principales malestares relacionados con la iluminación en las empresas... (34).

El estado de los techos, paredes y pisos se considera parte fundamental en la estructura laboral en relación con las condiciones laborales de los funcionarios, como se menciona en el artículo de la Fundación Universia:

Sentirse cómodo en el trabajo es fundamental para la salud mental del trabajador; y los trabajadores que están felices van a ser mucho más productivos que los que no. Si bien lograr que los empleados se sientan conformes depende de una serie de factores, el lugar físico de trabajo incide de manera considerable (35).

La infraestructura, como se menciona anteriormente, se relaciona ampliamente con variables que se toman en cuenta dentro de la investigación, como el lugar de alimentación, servicio sanitario y el acceso a agua potable. Los funcionarios municipales cuentan con todos estos, lo que favorece el estado emocional de la persona, pues posee condiciones laborales saludables, lo que reduce el riesgo de padecer el Síndrome de Burnout, pues evita síntomas de agotamiento emocional, al tener un servicio adecuado dentro de su ambiente.

El bloqueador solar y el equipo de protección solar representan un elemento fundamental para evitar consecuencias a corto y largo plazo, como lo es el cáncer de piel. Es importante destacar que, según la encuesta realizada, la mayoría de los funcionarios municipales no utilizan bloqueador ni equipo de protección solar. Estos refieren que la institución es la encargada de brindarles los elementos de protección. Cabe recalcar que la institución cumple con brindarles el equipo de protección solar a todos los colaboradores.

Sofía Gómez Rivera (36), en su artículo, expresa lo siguiente:

Algunos trabajos, como los relacionados con construcción, minería, agricultura, pesca y transporte, por mencionar algunos ejemplos, implican la realización de las actividades al aire libre en condiciones de alta exposición a la radiación solar, lo cual representa una causa de enfermedades laborales, que muchas veces llegan a ser mortales, sobre todo si no se adoptan las medidas de protección adecuadas (36).

Los funcionarios municipales determinan, en su mayoría, que no utilizan herramientas corrientes, electrificadas, y de combustible y la minoría que refiere utilizarlas menciona que estas se encuentran en buen estado. Se considera que, según el trabajo de campo realizado durante la investigación, las herramientas de uso diario de los funcionarios se encuentran en buen

estado, gracias al mantenimiento que ellos les brindan, tomando en cuenta que deben estar en buenas condiciones por su propia seguridad.

Lo anterior es mencionado por Sofía Ruiz (21): menciona “Herramientas manuales se encuentran presentes en la prestación de los diferentes servicios que realizan las empresas, por su continua utilización y por ser la mayoría de ellas cortantes, punzantes y de impacto, pueden causar lesiones a los trabajadores” (21).

La buena relación laboral que existe entre los funcionarios municipales y su jefatura determina, según el análisis de la investigación, que la mayoría de la muestra tiene una excelente relación, tanto con sus jefes como con sus compañeros, lo que favorece un ambiente laboral sano, evitando riesgo de un posible Síndrome de Burnout. Esto coincide con el documento de Universia (37): “El 46 % de los trabajadores considera que para sentirse feliz y productivo en el entorno laboral es fundamental mantener una buena relación tanto con sus colegas como con sus jefes” (37).

La comunicación, al ser una acción para intercambiar información, es elemental para un ambiente laboral adecuado. Durante la investigación, los funcionarios de la municipalidad determinan que existe una excelente comunicación laboral. Esto permite que entre colegas se puedan evitar factores de riesgo que lleven a un posible Síndrome de Burnout, por falta de comunicación entre ellos, relacionado con las condiciones laborales.

La comunicación, en relación con una organización municipal, es requisito para tener una condición laboral adecuada, coincidiendo con el documento que menciona:

Una buena comunicación mejora la competitividad de la organización, su adaptación a los cambios del entorno, facilita el logro de los objetivos y metas establecidas, satisface las propias necesidades y la de los participantes, coordina y controla las actividades y fomenta una buena motivación, compromiso, responsabilidad, implicación y participación de sus integrantes y un buen clima integrador de trabajo (38).

El trabajo en equipo en una organización es sinónimo de compromiso, respeto, responsabilidad, coordinación, comunicación y empatía entre compañeros. Lo anterior se vincula estre-

chamente con el resultado de la investigación, ya que la mayoría de los funcionarios municipales refieren que sí existe un trabajo en equipo. Lo que coincide con el argumento de Luz Toro (39), quien menciona:

El Trabajo en Equipo es un concepto que encierra en sí mismo la cohesión, la unión y la transformación de una organización, es sinónimo de productividad, competitividad y logro de objetivos, basándose fundamentalmente en la necesidad de mejoramiento continuo y cambios que se dan dentro de las estructuras organizacionales para dar cumplimiento a la misión y visión... (39).

Según lo mencionado anteriormente, se considera, basado en el trabajo de campo realizado durante la investigación, que el trabajo en equipo es fundamental en el área municipal, debido a que los funcionarios comparten deberes de trabajo durante su jornada laboral y esto facilita el cumplimiento de las funciones asignadas. De esta manera, se genera un entorno laboral equilibrado disminuyendo el riesgo de presentar estrés laboral que ponga en riesgo su salud.

**CAPÍTULO VI**  
**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## 6.1 CONCLUSIONES

El Síndrome de Burnout, al ser un trastorno relacionado con el estrés laboral e ir de la mano con la condición de trabajo que los funcionarios tienen, es importante de estudiar e investigar, para profundizar en otras áreas laborales y desarrollar el tema. En este trabajo, la población en estudio no determina un caso de Síndrome de Burnout, no obstante, amerita conciencia y capacitaciones para afrontar factores de estrés que, en un futuro, puedan desarrollar un Síndrome de Burnout, si es ignorado.

Al caracterizar los aspectos sociodemográficos, se logra obtener que la Municipalidad de Alajuelita, cuenta con un total de 147 funcionarios que desempeñan diferentes cargos en cada una de las áreas de la institución (palacio municipal, platel y cementerio) donde 37 de ellos desempeñan el puesto de peón municipal, siendo la mayoría de personal de sexo masculino con 88 funcionarios y la minoría la complementa el sexo femenino, con 33 funcionarias. Es importante denotar que la mayoría de la población es representada por adultos, 32 funcionarios tienen de 31 a 40 años, ya que existen puestos donde se requiere muchas más fuerza y energía para poder lograr los objetivos del trabajo.

La mayoría de los funcionarios, en este caso 55 de ellos, representan un estado civil de soltería, además 79 practican la religión católica, siendo esta la que más se ejerce a nivel nacional, con un 62 % de la población total. Los puestos para ser funcionario de la Municipalidad de Alajuelita, mayormente, no requieren de ninguna formación académica profesional, por ende, solo 26 de las personas entrevistadas cuentan con una carrera universitaria completa, el resto de la población completó la primaria y ejerce puestos con un poco más de riesgo laboral, como jardinería, calles, construcción y unidad técnica.

Los funcionarios municipales, a partir de la encuesta que se realiza, en su mayoría, no presentan signos y síntomas del Síndrome de Burnout, no obstante, una pequeña población presenta despersonalización rumbo a las fases tres y cuatro del síndrome, indicando la necesidad de pausas activas dentro de las estrategias grupales y organizacionales a nivel laboral. Se puede concluir que se identifica un nivel medio el Síndrome de Burnout, pero hay posibilidad de entrar en un estado alto, si no se toman las medidas necesarias.

De igual forma, se lograron describir las condiciones laborales en las que se encuentran los funcionarios municipales y establecer conexiones con los signos y síntomas del Síndrome de Burnout. De acuerdo con los resultados de las encuestas realizadas, las condiciones laborales son buenas, ya que la mayoría de ellos refieren contar con agua potable, servicio sanitario, lugares para protegerse del sol, un comedor para realizar los tiempos de comida, además, el estado de los techos y paredes es bueno, lo que motiva al personal en el área laboral.

A pesar de lo anterior, una minoría de los encuestados refiere que no cuentan con el equipo necesario para protección de heridas y que las herramientas que brinda la institución para realizar trabajo de alto riesgo se encuentra en muy mal estado, lo que pone en riesgo la integridad de estos. Asimismo, la totalidad de funcionarios del plantel indica que la institución no les brinda métodos de protección solar, por lo que se encuentra expuestos a insolación y quemaduras en la piel.

## **6.2 RECOMENDACIONES**

A continuación, se presentan las recomendaciones para cada uno de los entes que han sido importantes en el desarrollo del proyecto investigativo.

### **Recomendaciones para la Municipalidad de Alajuelita**

Incentivar a las jefaturas de la institución a establecer tiempos de pausas activas en los funcionarios municipales.

Ofrecer a los funcionarios municipales tiempos de esparcimientos para actividades físicas que ayuden a su salud mental.

Impulsar a los funcionarios municipales a ser partícipes de los talleres que se imparten por parte de la carrera de Enfermería de la Universidad Hispanoamericana.

Brindar a los funcionarios municipales charlas educativas sobre temas esenciales en su desarrollo emocional y persona, estrés laboral y accidentes laborales, relaciones interpersonales, entre otros.

Incitar a la jefatura municipal a tener presente las necesidades de todos sus funcionarios, tanto los del área de palacio como los de plantel y cementerio.

### **Recomendaciones para funcionarios**

Estar conscientes de la importancia del uso de equipo de protección, según la función que desarrolle.

Incentivar al funcionario de la institución a ser partícipe de las actividades, charlas educativas impartidas por la institución, como las pausas activas.

Adquirir un compromiso, en salvaguardar su propia salud y la de sus compañeros de trabajo.

Incentivar a funcionarios a tomar medidas de recreación fuera del área laboral, para mejorar su salud mental.

Impulsar en funcionarios municipales que asisten a charlas, comunicar las herramientas con sus compañeros.

# BIBLIOGRAFÍA

1. Analía López Carballeira. El Síndrome de Burnout: Antecedentes y Consecuencias organizacionales en el ámbito de la sanidad pública gallega [Internet]. Universidad de Vigo; 2017. Disponible en: [http://www.investigo.biblioteca.uvigo.es/xmlui/bitstream/handle/11093/791/sindrome\\_burnout\\_antecedentes\\_consecuentes\\_organizacionales\\_sanidad\\_gallega\\_analia.pdf?sequence=1](http://www.investigo.biblioteca.uvigo.es/xmlui/bitstream/handle/11093/791/sindrome_burnout_antecedentes_consecuentes_organizacionales_sanidad_gallega_analia.pdf?sequence=1)
2. Jesenia\_Tesis\_bachiller\_2017.pdf [Internet]. [citado 15 de octubre de 2018]. Disponible en: [http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/717/Jesenia\\_Tesis\\_bachiller\\_2017.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/717/Jesenia_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
3. Ramírez S, Susan M. Prevalencia de Síndrome de Burnout en personal de serenazgo municipal 2017. Univ Científica Perú [Internet]. 2 de octubre de 2017 [citado 15 de octubre de 2018]; Disponible en: <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/303>
4. Javier Barría Muñoz. Modos de afrontamientos que utilizan las Asistentes Sociales de las Municipalidades y Consultorios de atención primaria en Salud de las comunas de las Condes y de Santiago que están proclives o presentan el Síndrome de Burnout [Internet]. UCR; 2001. Disponible en: <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/pela/pl-000257.pdf>
5. Eron José Gaspar DPG. Síndrome de estrés laboral crónico por el trabajo (burnout) en los profesionales de la educación física brasileños [Internet]. 2016. Disponible en: [http://www.rpd-online.com/article/viewFile/v25-n2-guedes-gaspar/Guedes\\_Gaspar](http://www.rpd-online.com/article/viewFile/v25-n2-guedes-gaspar/Guedes_Gaspar)
6. Saborío Morales L, Hidalgo Murillo LF. Síndrome de Burnout. Med Leg Costa Rica. marzo de 2015;32(1):119-24.

7. Conicit IRP en la sección AGM en SP con É en G de la S en la U de CRG el PN de PC del. ¿Está a punto de colapsar en el trabajo? ¡No es el único! [Internet]. La Nación, Grupo Nación. [citado 6 de mayo de 2019]. Disponible en: <https://www.nacion.com/ciencia/salud/esta-a-punto-de-colapsar-en-el-trabajo-no-es-el-unico/MUP-DMBQFT5A3DNVU6UUPUHIYF4/story/>
8. Roger Forbes Álvarez. El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa [Internet]. CEGESTI; 2011. Disponible en: [https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion\\_160\\_160811\\_es.pdf](https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf)
9. universia.es. Tipos de Burn Out [Internet]. Universia España. [citado 15 de octubre de 2018]. Disponible en: <http://www.universia.es/tipos-burn-out/burn-out-sindrome-quemado/at/1121750>
10. Burnout (Síndrome del Quemado): cómo detectarlo y tomar medidas [Internet]. 2014 [citado 15 de octubre de 2018]. Disponible en: <https://psicologiaymente.com/organizaciones/burnout-sindrome-del-quemado>
11. Bosqued M. Quemados: El síndrome del Burnout: ¿Qué es y cómo superarlo? Grupo Planeta (GBS); 2008. 212 p.
12. Raúl Carrillo-Esper KGH. Síndrome de burnout en la práctica médica. 2012;579-84.
13. NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o «burnout» (I): definición y proceso de generación. :7.

14. Anabella Martínez Pérez. THE BURNOUT SYNDROME. OVERVIEW AND DEVELOPMENT OF THE CONCEPT. Setiembre de 2010;40.
15. Cecilia Quass. Diagnóstico de burnout y técnicas de afrontamiento al estrés en profesores universitarios de la Quinta Región de Chile. 2006;75.
16. Definición de condición de trabajo - Qué es, Significado y Concepto [Internet]. [citado 12 de mayo de 2019]. Disponible en: <https://definicion.de/condicion-de-trabajo/>
17. Organización Mundial de la Salud. Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS [Internet]. 2010. Disponible en: [http://www.who.int/occupational\\_health/evelyn\\_hwp\\_spanish.pdf](http://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf)
18. Veronica de Rocio Coello Almeida. Condiciones Laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American CallCenter (ACC) del departamento Inbound Pimes, Empresa contratada para prestar servicios a Conecel ( CLARO) [Internet]. [Guayaquil-Ecuador]: Universidad de Guayaquil; 2014. Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6015/1/TESIS%20Condiciones%20laborales%20que%20afectan%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%20de%20empresa%20contratada%20para%20prestar%20s.pdf>
19. Administration CD International Trade. Ética comercial: Manual Sobre La Administración De Una Empresa Comercial Responsable. Government Printing Office; 2007. 354 p.
20. Revista HSEC - La importancia de la alimentación en la jornada laboral [Internet]. [citado 12 de mayo de 2019]. Disponible en: <http://www.emb.cl/hsec/articulo.mvc?xid=239>

21. Ruiz | por S. HERRAMIENTAS MANUALES NORMAS DE SEGURIDAD - [Internet]. [citado 12 de abril de 2019]. Disponible en: <http://www.elportaldelasalud.com/herramientas-manuales-normas-de-seguridad/>
22. Ignacio de la Cruz Lablanca. Comunicación Efectiva y Trabajo en Equipo. España;
23. Organizacional P por P. Las Relaciones Interpersonales Dentro del Area Laboral. [Internet]. [citado 12 de mayo de 2019]. Disponible en: <http://jackisaflor.blogspot.com/>
24. Alejandra Apiquian Guitart. EL SÍNDROME DEL BURNOUT EN LAS EMPRESAS [Internet]. 2007. Disponible en: <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf>
25. Tomey AM, Alligood MR. Modelos y teorías en enfermería. Elsevier España; 2008. 850 p.
26. López MAG. Teorías y modelos de enfermería usados en la enfermería psiquiátrica. Rev Cuid. 17 de julio de 2015;6(2):1108-20.
27. natorabet. Modelo de relación Persona a Persona de Joyce Travelbee [Internet]. Educación presentado en; 13:44:19 UTC [citado 12 de abril de 2019]. Disponible en: <https://es.slideshare.net/natorabet/modelo-persona-a-persone-de>
28. Bienvenido a INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICA Y CENSOS | INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICA Y CENSOS [Internet]. [citado 29 de mayo de 2019]. Disponible en: <http://www.inec.go.cr/>

29. Pedro R. Gil-Monte. INFLUENCIA DEL GÉNERO SOBRE EL PROCESO DE DESARROLLO DEL SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO (BURNOUT) EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA. 2002; Disponible en: <http://www.scielo.br/pdf/pe/v7n1/v7n1a01.pdf>
30. Elsa María Vásquez T ABB. Síndrome de Burnout en trabajadores [Internet]. 2012. Disponible en: [http://revistas.ces.edu.co/index.php/ces\\_salud\\_publica/article/viewFile/2131/1526](http://revistas.ces.edu.co/index.php/ces_salud_publica/article/viewFile/2131/1526)
31. Diana Marcela Cruz1 APS. Relación entre las diferentes dimensiones del síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento empleadas por los guardas de seguridad de una empresa privada de la ciudad de Tunja\*. 2017;
32. Costa Rica genera más empleos calificados, pero trabajadores carecen de mejor de preparación - El Financiero [Internet]. [citado 29 de mayo de 2019]. Disponible en: <https://www.elfinancierocr.com/economia-y-politica/costa-rica-genera-mas-empleos-calificados-pero-trabajadores-carecen-de-mejor-de-preparacion/NBKLI4VAYVA-WJGD5NLJ7YRIO7Y/story/>
33. Alexandra Puentes Suárez DMC. Relación entre las diferentes dimensiones del síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento empleadas por los guardas de seguridad de una empresa privada de la ciudad de Tunja [Internet]. 2017. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/psico/v20n38/0124-0137-psico-20-38-00268.pdf>
34. Financiero JIMSJM es periodista de la sección de N de E. Mala iluminación afecta la salud en el lugar de trabajo [Internet]. El Financiero, Grupo Nación. [citado 12 de abril

- de 2019]. Disponible en: <https://www.elfinanciero.cr.com/gerencia/mala-iluminacion-afecta-la-salud-en-el-lugar-de-trabajo/4ZWWJ6YJVJDA7MQCT43LK7Q5WE/story/>
35. La felicidad laboral consiste en trabajar en un espacio confortable [Internet]. [citado 12 de abril de 2019]. Disponible en: <http://noticias.universia.ad/consejos-profesionales/noticia/2015/06/09/1126506/felicidad-laboral-consiste-trabajar-espacio-confortable.html>
36. RR J. La radiación solar como riesgo laboral [Internet]. Seguridad Industrial. 2017 [citado 12 de abril de 2019]. Disponible en: <http://blogseguridadindustrial.com/la-radiacion-solar-riesgo-laboral/>
37. noticias.universia.net.mx. ¿Te sientes bajo a nivel de productividad? [Internet]. Noticias Universia México. [citado 12 de abril de 2019]. Disponible en: <http://noticias.universia.net.mx/empleo/noticia/2014/07/24/1101132/tener-buena-relacion-companeros-trabajo-mejora-productividad.html>
38. Jose Gómez Utrilla. La importancia de una buena comunicación en una organización [Internet]. Community Manager Tercer Sector | cm3sector. 2013 [citado 12 de abril de 2019]. Disponible en: <https://cm3sector.org/2013/05/03/la-importancia-de-una-buena-comunicacion-en-una-organizacion/>
39. Suarez LYT. LA IMPORTANCIA DEL TRABAJO EN EQUIPO EN LAS ORGANIZACIONES ACTUALES. :27.
40. Evelyn Gutiérrez Soto. Las repercusiones del Síndrome de Quemado en el ámbito laboral [Internet]. 2019 [citado 16 de julio de 2019]. Disponible en: <https://www.uned.ac.cr/acontecer/a-diario/gestion-universitaria/3424-las-repercusiones-del-sindrome-de-quemado-en-el-ambito-laboral>

# **ANEXOS**

## **Anexo N° 1**

## **DEDICATORIA**

Esta tesis es dedicada principalmente a Dios, a nuestra madre la Virgen María, por interceder ante mis peticiones y quienes han guiado mi espíritu para la conclusión de esta tesis y el grado académico de licenciada en Enfermería. A mi madre, Vitalina Huertas Gómez quien me ha dado la vida, educación, fuerza, ejemplo, apoyo y consejos; mi abuela, Dora Emilia Gómez Córdoba, que durante años universitarios se preocupó por mi bienestar y seguridad, y que la fecha desde el cielo vela por mí en todo momento. A mis compañeras de estudio y carrera, a profesoras y profesores que prestaron su ayuda para la elaboración y conclusión de la tesis, sin su ayuda hubiese sido complicado finalizar. A todos ellos que me dieron animo e impulso a continuar, se los agradezco desde el fondo de mi alma. Para todos ellos hago esta dedicatoria.

**Yorleny Sancho Huertas**

En agradecimiento a Dios y a mi madre por su guía e intervención. A mi pareja, por su comprensión, paciencia, amor, dedicación y ayuda en toda la carrera y este proyecto de graduación. A la profesora, tutora del proyecto la Máster Marcela Castro Méndez, por su aura, paz, apoyo, tolerancia, y guía en el desarrollo de la tesis. A la profesora Lyll Mesen Vargas, por su ejemplo y amor a la carrera, por su orientación e inducción a la investigación y desarrollo de proyectos de investigación.

**Yorleny Sancho Huertas**

## Anexo N° 3 Escala de Maslach

**Parte III:** Lea cuidadosamente cada una de las siguientes preguntas. En el siguiente cuadro, el **NUMERO** que se encuentra en la **columna A (Izquierda)**, colóquelo en el cuadro **columna B (Derecha)** en el espacio en blanco bajo el signo de #, realice el ejercicio de la manera más sincera posible según la frecuencia con que **siente** cada una de las frases mencionadas.

<b>Columna A</b>	<b>Columna B</b>	<b>#</b>
0= Nunca	1 Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
1= Pocas veces al año o menos	2 Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	
2= una vez al mes o menos	3 Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	
3= Unas pocas veces al mes	4 Siento que puedo entender fácilmente a las personas	
4= Una vez a la semana	5 Siento que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales	
5= Pocas veces a la semana	6 Siento que trabajar todo el día con personas me cansa	
6= Todos los días	7 Siento que estoy haciendo una contribución eficaz a las actividades de la institución	
	8 Siento que mi trabajo me está desgastando	
	9 Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	
	10 Siento que me he hecho más duro con las personas	
	11 Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	
	12 Me siento con mucha energía en mi trabajo	
	13 Me siento frustrado en mi trabajo	
	14 Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	
	15 Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas/compañeros	
	16 Siento que trabajar en contacto directo con las personas me cansa	
	17 Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con las personas/compañeros	
	18 Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con las personas/compañeros	
	19 Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	
	20 Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
	21 Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	
	22 Me parece que las personas/compañeros me culpan de alguno de sus problemas	

Fuente: Escala de Maslach, instrumento de investigación.

## Anexo N° 4 Alpha de Crombach



Roger Bonilla prof <ROGER.BONILLA@ucr.ac.cr>

Vie 02/11/2018, 17:04

Usted ☺

El alpha de Crombach es de casi un 79%. Felicidades!

. alpha p1-p22, item

Test scale = mean(unstandardized items)

Item	Obs	Sign	average			alpha
			item-test correlation	item-rest correlation	interitem covariance	
p1	14	-	0.1196	0.0142	.5733386	0.7915
p2	14	-	0.3237	0.2226	.5397436	0.7799
p3	14	+	0.5729	0.4918	.4971481	0.7635
p4	14	-	0.2988	0.1556	.5412088	0.7892
p5	14	+	0.4161	0.3475	.5345107	0.7735
p6	14	-	0.5363	0.4563	.5064626	0.7662
p7	14	+	0.4488	0.3499	.516405	0.7723
p8	14	-	0.2762	0.1732	.5476975	0.7828
p9	14	+	0.4867	0.3725	.5020147	0.7711
p10	14	+	0.3460	0.2408	.5349817	0.7792
p11	14	+	0.5111	0.4392	.5166667	0.7683
p12	14	+	0.6160	0.5551	.502381	0.7623
p13	14	+	0.1884	0.1303	.5638148	0.7821
p14	14	-	0.7051	0.6684	.5088697	0.7620
p15	14	+	0.5507	0.4930	.5188645	0.7673
p16	14	-	0.6235	0.5490	.4885139	0.7599
p17	14	-	0.5858	0.5057	.494427	0.7625
p18	14	+	0.5431	0.4510	.4978807	0.7656
p19	14	-	0.2346	0.1144	.5544479	0.7881
p20	14	+	0.3211	0.2342	.5429356	0.7787
p21	14	-	0.4430	0.3326	.5137886	0.7737
p22	14	+	0.4335	0.3258	.516719	0.7741
Test scale					.52331	0.7817

**Fuente:** <https://outlook.live.com/mail/id/AQQkADAwATY0MDABLWViZWItMmVIADctMDACL-TAwCgAQAousai0VdSIaqrCg4iz%2FZrM%3D>

## **Anexo N° 5 Instrumento de Investigación**

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA**

**CARRERA DE ENFERMERÍA**

**COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN**

Teléfono:(506) 2211 3000

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Título de la Investigación: **Síndrome de Burnout en los Funcionarios Municipales relacionados a Condiciones Laborales, Municipalidad de Alajuelita, III cuatrimestre 2018**

Nombre del Investigador (a) Principal: Yorleny Sancho Huertas

Nombre del participante: \_\_\_\_\_

#### **A. PROPÓSITO DE LA INVESTIGACIÓN:**

El siguiente cuestionario consta de preguntas que son con  **fines exclusivamente investigativos**  por parte de las estudiantes, en la Municipalidad de Alajuelita, para la elaboración de la Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Enfermería de la Universidad Hispanoamericana. Las respuestas serán **confidenciales** por lo que se solicita ser sincero (a) en sus respuestas. Se agradece la colaboración.

#### **B. ¿QUÉ SE HARÁ?:**

1. A cada funcionario Municipal se le brinda una breve información sobre que consiste en proyecto de investigación.
2. A cada funcionario Municipal, se le entrega un cuestionario con preguntas generales para el resultado de la investigación, el funcionario debe de llenar

el cuestionario con la **mayor franqueza** posible, en el cual se compromete a **ACEPTAR** formar parte de la muestra de la investigación.

3. Tiempo estimado para que cada funcionario realice el cuestionario es de **25min** posterior a la entrega.

**C. RIESGOS:**

1. La participación en este estudio puede significar cierto riesgo o molestia para usted por lo siguiente: (Disminución de su tiempo habitual por la resolución del cuestionario).
2. Si sufriera algún daño como consecuencia de los procedimientos a que será sometido para la realización de esta investigación, los investigadores participantes realizarán una referencia al profesional apropiado para que se le brinde el tratamiento necesario para su total recuperación.

**D. BENEFICIOS:**

Como resultado de su participación en este estudio, no obtendrá ningún beneficio directo, sin embargo, será posible que los investigadores aprendan más acerca de Accidentes Laborales y Síndrome de Burnout, este conocimiento beneficiará a otras personas en el futuro.

- E.** Antes de dar su autorización para este estudio, usted debe haber hablado con las investigadoras, Yorlenny Sancho Huertas, quien debió haber contestado de forma satisfactoria todas sus preguntas. Si quisiera mayor información más adelante, puede obtenerla llamando al investigador a cargo al teléfono 88604021 en el horario de **lunes a viernes de 1pm a 6pm**. Cualquier consulta adicional puede comunicarse a la Universidad Hispanoamericana al teléfono 2211-3000, de lunes a viernes en el horario de 8 am a 5 pm.

- F.** Recibirá una copia de esta fórmula firmada para su uso personal.
- G.** Su participación en este estudio es voluntaria. Tiene el derecho **de negarse a participar o a interrumpir** su participación en cualquier momento, sin que esta decisión afecte la calidad de la atención médica o de otra índole que requiera.
- H.** Su participación en este estudio es **confidencial** por lo que en caso de publicarse los resultados de esta investigación o divulgarse en una reunión científica, se garantiza estrictamente el anonimato de todas las personas participantes en el estudio.
- I.** No perderá ningún derecho legal por firmar este documento.

## CONSENTIMIENTO

He leído o se me ha leído, toda la información descrita en esta fórmula, antes de firmarla. He tenido la oportunidad de hacer preguntas y éstas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, accedo a participar como sujeto de estudio en esta investigación.

---

Nombre, cédula y firma del sujeto

fecha

---

Nombre, cédula y firma del testigo

fecha

---

Nombre, cédula y firma del Investigador que solicita el consentimiento

fecha

**Parte I:** Lea cuidadosamente cada una de las siguientes preguntas y marque con una **X** la casilla correspondiente.

**1) Sexo.**

Masculino

Femenino

**2) Edad.**

18 años - 25 años

31 años – 40 años

51 años o más

26 años – 30 años

41 años – 50 años

**3) Estado civil.**

Soltero (a)

Divorciado (a)

Unión Libre

Casado (a)

Viudo (a)

**4) Número de hijos.**

1 a 2 hijos

5 a 6 hijos

9 o más

3 a 4 hijos

7 a 8 hijos

Ninguno

**5) Creencia religiosa.**

Católica

Testigos de Jehová

Otras \_\_\_\_\_

Evangélica

Ninguna

**6) Nivel de Escolaridad.**

	Completa	Incompleta
<b>Primaria</b>		
<b>Secundaria</b>		
<b>Técnico</b>		
<b>Universidad</b>		
<b>Maestría</b>		

**7) Tiempo de laborar en el área.**

Menos de 6 meses

6 meses - 1 año

6 años – 10 años

16 años o más

2 años – 5 años

11 años – 15 años

**8) Puesto que desempeña en el área Municipal.**

---

**9) ¿Número de horas que labora por día?**

4 horas

12 horas

8 horas

más de 12 horas

**10) ¿Cuántos días a la semana tiene libre?**

1 día

2 días

3 días

4 días

**Parte II:** Lea cuidadosamente cada una de las siguientes preguntas. En el siguiente cuadro, el **NÚMERO** que se encuentra en la **columna A (Izquierda)**, colóquelo en el cuadro **columna B (Derecha)** en el espacio en blanco bajo el signo de #, realice el ejercicio de la manera más sincera posible según la frecuencia con que **siente** cada una de las frases mencionadas.

Columna A	Columna B	#	
<p><b>0= Nunca</b></p> <p><b>1= Pocas veces al año o menos</b></p> <p><b>2= una vez al mes o menos</b></p> <p><b>3= Unas pocas veces al mes</b></p> <p><b>4= Una vez a la semana</b></p> <p><b>5= Pocas veces a la semana</b></p> <p><b>6= Todos los días</b></p>	1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
	2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	
	3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	
	4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas	
	5	Siento que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales	
	6	Siento que trabajar todo el día con personas me cansa	
	7	Siento que estoy haciendo una contribución eficaz a las actividades de la institución	
	8	Siento que mi trabajo me está desgastando	
	9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	
	10	Siento que me he hecho más duro con las personas	
	11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	
	12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	
	13	Me siento frustrado en mi trabajo	
	14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	
	15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas/compañeros	
	16	Siento que trabajar en contacto directo con las personas me cansa	
	17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con las personas/compañeros	
	18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con las personas/compañeros	
	19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	

20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	
22	Me parece que las personas/compañeros me culpan de alguno de sus problemas	

**Parte III:** Lea cuidadosamente cada una de las siguientes preguntas y seleccione con una **X** la opción correcta

**1) ¿La condición de la iluminación, es?**

Excelente

Regular

Muy Malo

Bueno

Mala

No Aplica

**2) ¿La condición de la ventilación, es?**

Excelente

Regular

Muy Malo

Bueno

Mala

No Aplica

**3) ¿El estado de techos, pisos, paredes y ventanas, es?**

Excelente

Regular

Muy Malo

Bueno

Malo

No Aplica

**4) ¿Tiene acceso a agua potable durante las horas laborales?**

SI

NO

**5) ¿Cuenta con servicios sanitarios (sanitario) en el área laboral?**

SI

NO

**6) ¿Tiene acceso a lugares para protegerse de la luz solar?**

SI

NO

**7) ¿Realiza los 6 tiempos de comida para mantener una alimentación saludable?**

SI

NO

**8) Frecuentemente se alimenta en:**

La Oficina

Comedor

Aire libre (calle)

Medio de transporte

Otros \_\_\_\_\_

**9) ¿Utiliza instrumentos cortantes, electrificados o combustibles durante las horas laborales?**

**En caso de responder SI, mencione cuáles.**

SI

NO

¿Cuáles? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**10) ¿Cuál es el estado de las herramientas y/o instrumentos de trabajo?**

Excelente

Regular

Muy Malo

Bueno

Malo

**11) ¿Considera peligroso el uso de las herramientas de trabajo?**

SI

NO

12) ¿Cómo considera la exposición a los siguientes aspectos? Marque con una X la casilla correcta.

**Ruidos**

<b>Continuado</b> (ruido al que se encuentra constantemente expuesto)	
<b>Intermitente</b> (ruido que es repetido en tiempos determinados pero nunca se tiene)	
<b>Impulsivo</b> (ruido muy alto que se produce sólo una vez)	
<b>Nunca</b>	

**Vibraciones**

<b>Muy baja frecuencia</b> (trenes, barcos, plataformas flotantes, aviones)	
<b>Baja frecuencia</b> (excavadoras, maquinaria de obras públicas, vehículos, tractores, cosechadoras, maquinarias agrícolas)	
<b>Alta frecuencia</b> (martillos picadores neumáticos, moledoras, pulidoras, lijadoras, motosierras, cortadoras)	

**Exposición solar**

<b>Bajo</b>	
<b>Moderado</b>	
<b>Alto</b>	
<b>Muy alto</b>	
<b>Extremo</b>	

**13) ¿Utiliza bloqueador solar? En caso de responder NO, pase a la pregunta 15.**

SI

NO

**14) ¿De qué manera lo adquiere?**

Propia (usted lo compra)

Se lo brinda la institución

**15) ¿Utilizan algún tipo de equipo de protección para el sol? En caso de responder SI, menciones cuáles.**

SI

NO

¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**16) Utiliza algún equipo de protección para evitar cortadas, quemaduras, objetos punzocortantes. En caso de responder SI, menciones cuáles.**

SI

NO

¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**17) ¿Cuántas horas de sueño realiza normalmente?**

4 a 6 horas

9 a 10 horas

Otras \_\_\_\_\_

7 a 8 horas

más de 11 horas

18) ¿Existe respeto y una buena relación entre usted y la jefatura? En caso de seleccionar la respuesta NO explique por qué.

SI  NO

¿Porque No? \_\_\_\_\_

19) ¿Existe respeto y una buena relación entre usted y los compañeros de trabajo? En caso de seleccionar la respuesta NO explique por qué.

SI  NO

¿Por qué No? \_\_\_\_\_

20) ¿Cómo es la comunicación entre los compañeros de trabajo?

Excelente  Regular  Muy mala

Buena  Mala

21) ¿Considera que existe trabajo en equipo? En caso de seleccionar la respuesta NO explique por qué.

SI  NO

¿PorquéNo? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## Anexo N° 6 Figuras Plan Piloto

### Aspectos Sociodemográficos

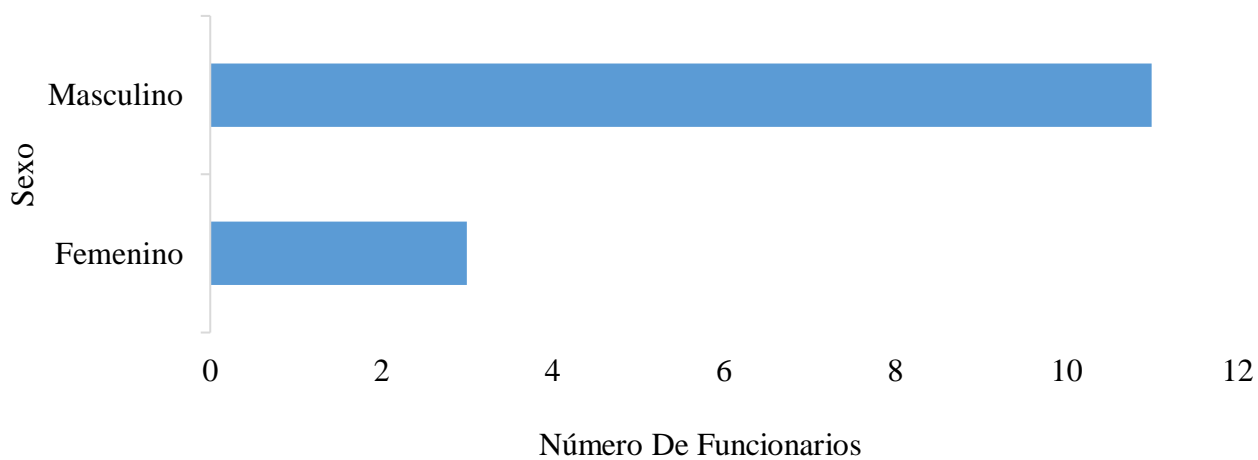


Figura N°1. Distribución de la población encuestada según sexo, Municipalidad de Tibás, octubre 2018. Fuente: Plan Piloto de la Investigación, elaboración propia, 2018.

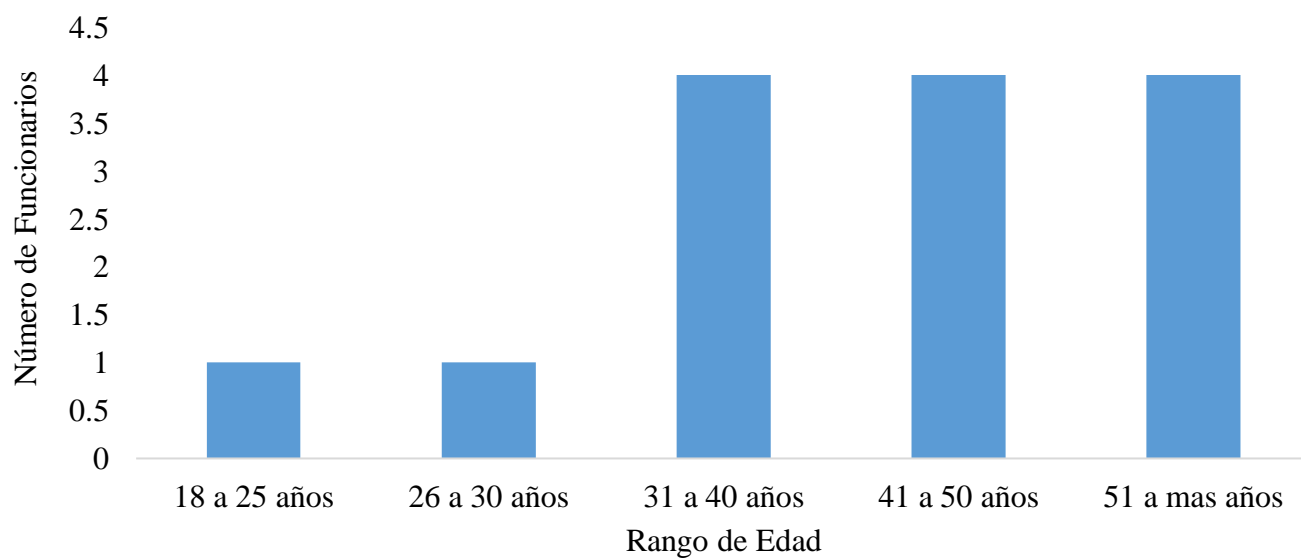


Figura N°2. Distribución de la población encuestada según rango edad, Municipalidad de Tibás, octubre 2018. Fuente: Plan Piloto de la Investigación, elaboración propia, 2018.

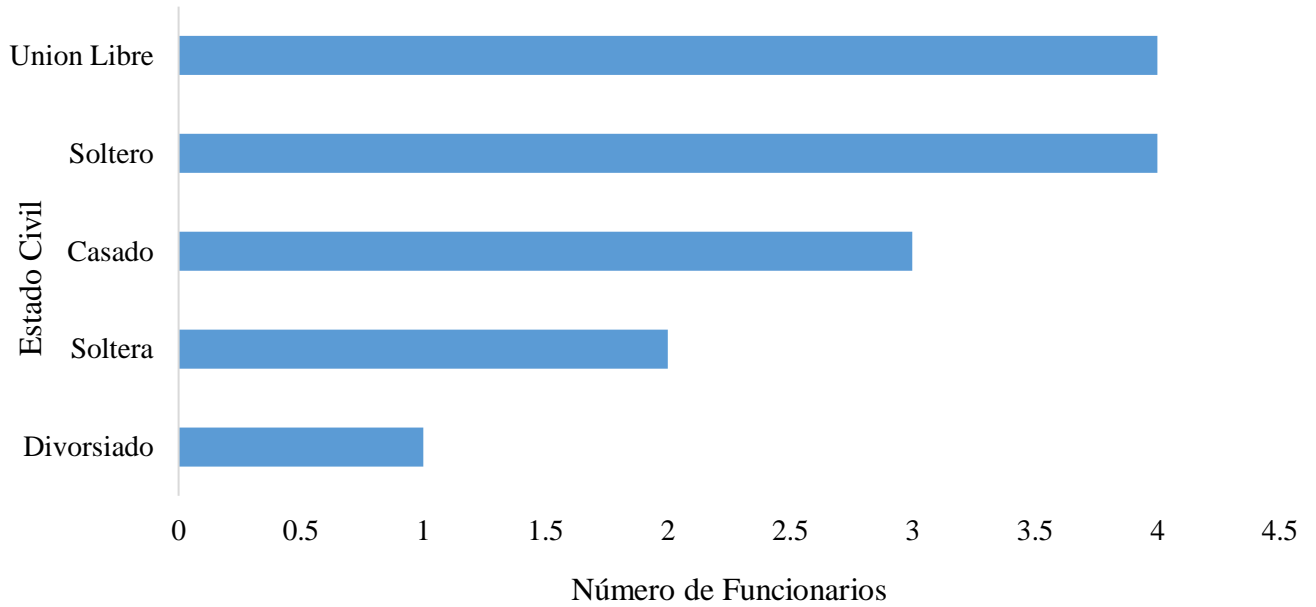


Figura N°3. Distribución de la población encuestada según estado civil, Municipalidad de Tibás, octubre 2018. Fuente: Plan Piloto de la Investigación, elaboración propia, 2018.

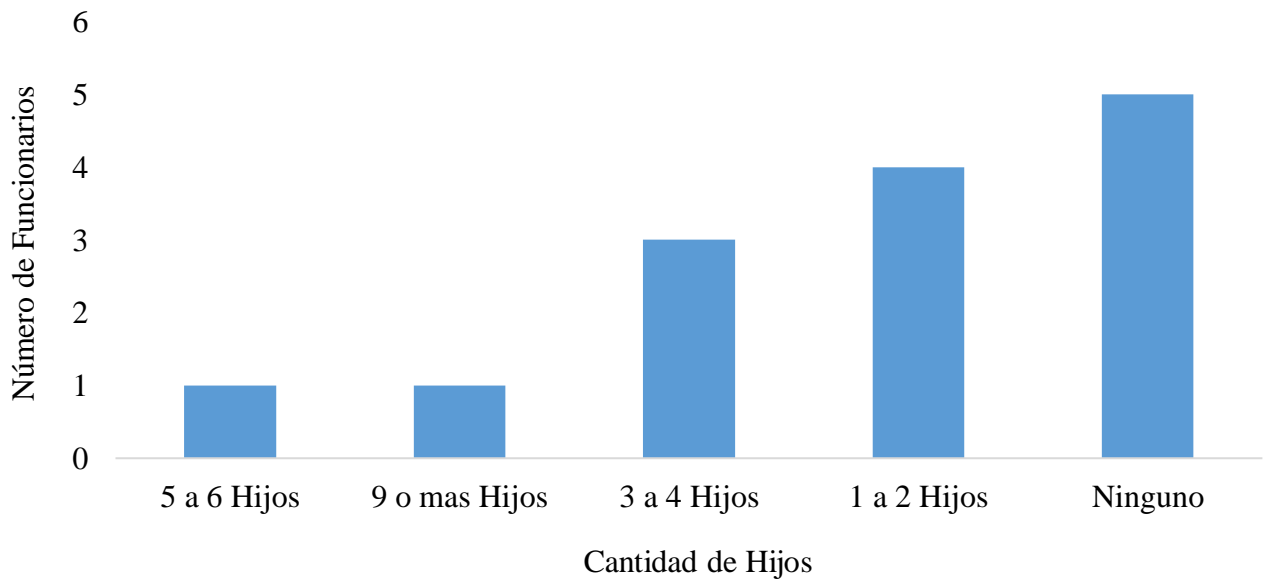
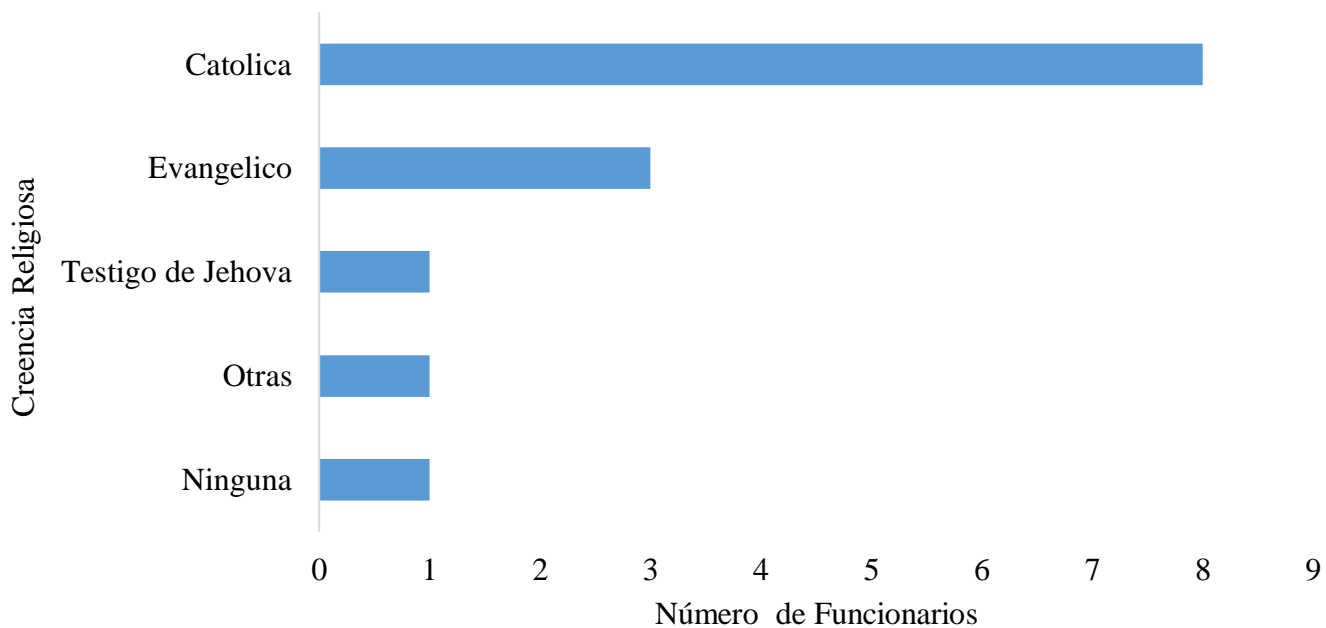
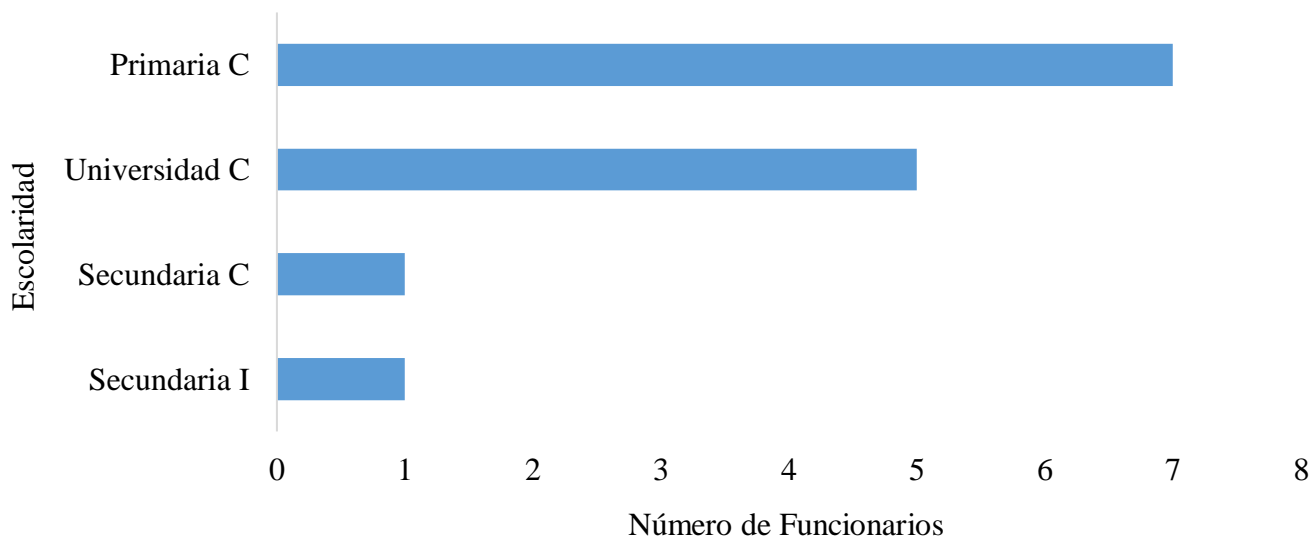


Figura N°4. Distribución de la población encuestada según número de hijos Municipalidad de Tibás, Octubre 2018. Fuente: Plan Piloto de la Investigación, elaboración propia, 2018.



*Figura N°5. Distribución de la población encuestada según creencia religiosa, Municipalidad de Tibás, octubre 2018. Fuente: Plan Piloto de la Investigación, elaboración propia, 2018*



*Figura N°6. Distribución de la Población encuestada según nivel de escolaridad, Municipalidad de Tibás, octubre 2018. Fuente: Plan Piloto de la Investigación, elaboración propia, 2018*

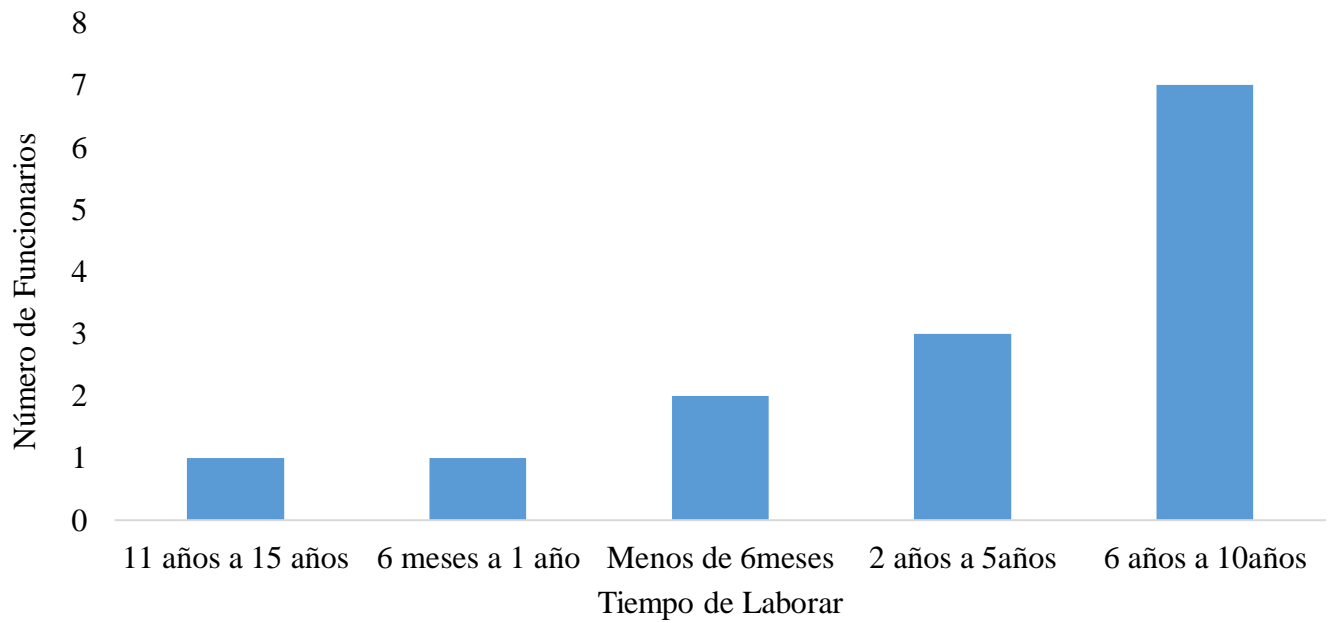


Figura N°7. Distribución de la población encuestada según tiempo de laborar, Municipalidad de Tibás, octubre 2018. Fuente: Plan Piloto de la Investigación, elaboración propia, 2018

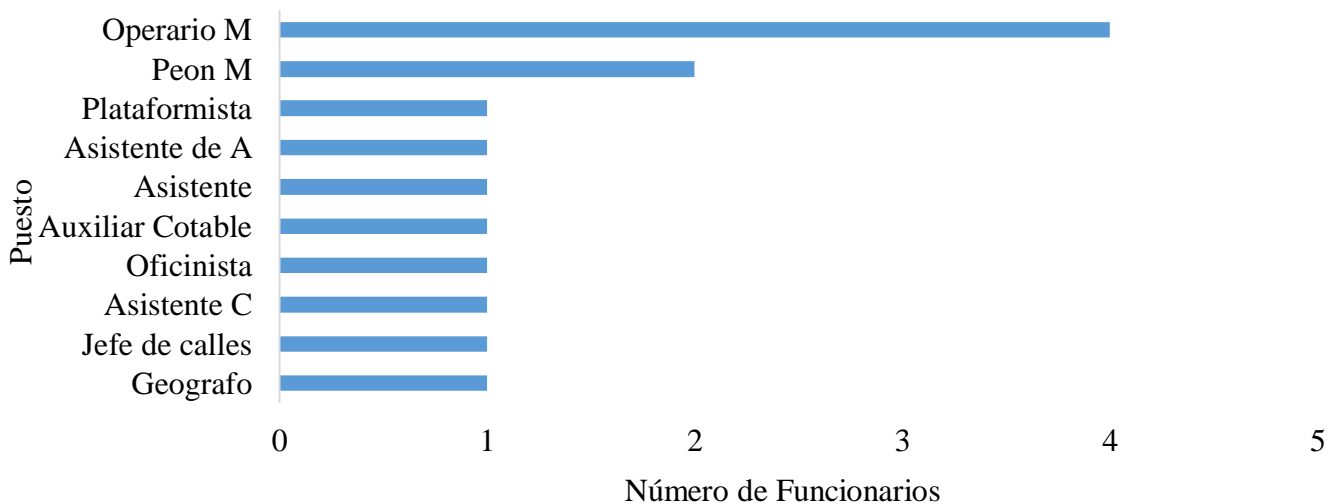


Figura N°8. Distribución de la población encuestada según puesto laboral, Municipalidad de Tibás, octubre 2018. Fuente: Plan Piloto de la Investigación, elaboración propia, 2018.

### Síndrome de Burnout

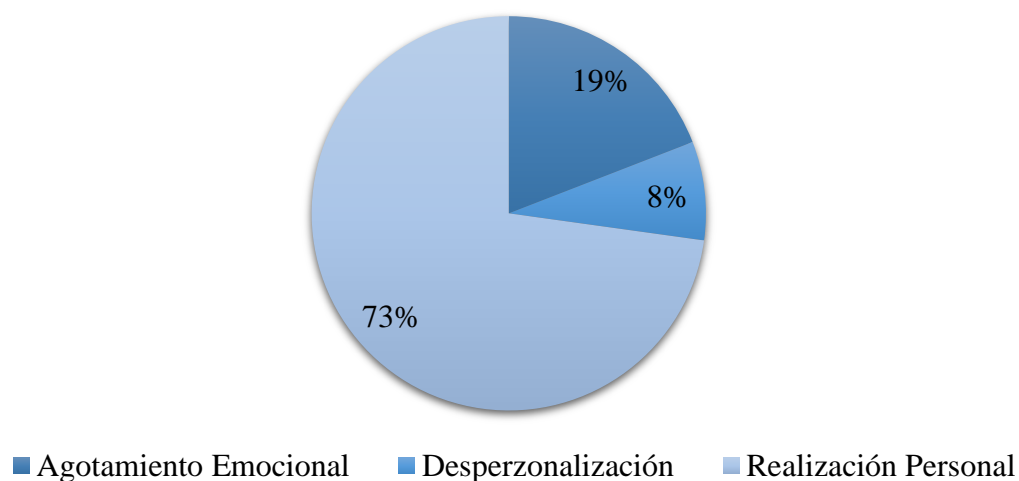


Figura N° 1 Distribución de la población encuestada según Escala de Maslach, Municipalidad de Tibás, octubre 2018 Fuente: Plan Piloto de la Investigación, elaboración propia, 2018.

### Condición Laboral

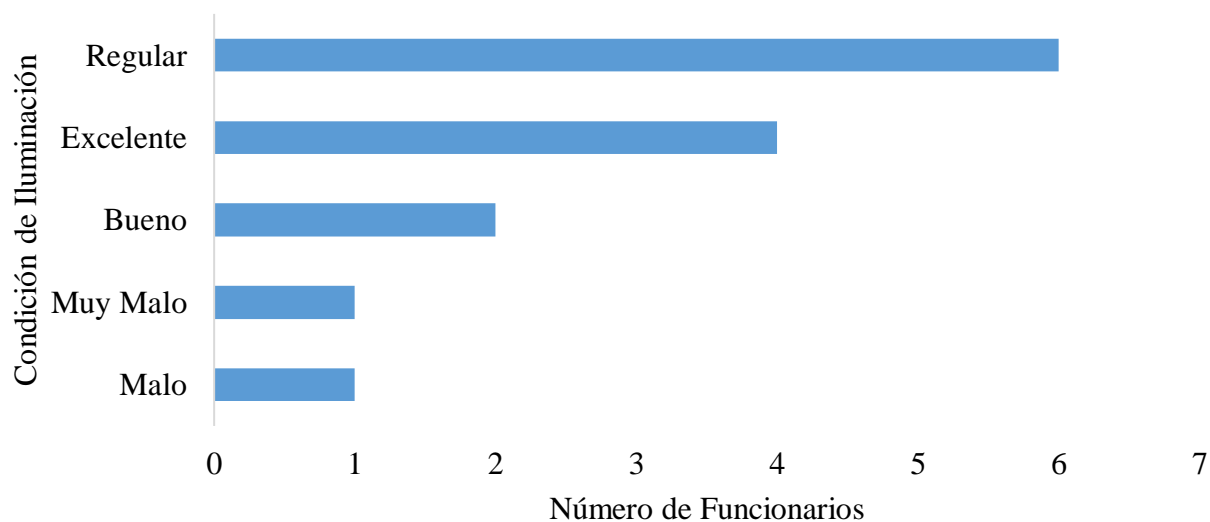


Figura N°1 Distribución de la población encuestada según condición de la iluminación, Municipalidad de Tibás, octubre 2018 Fuente: Plan Piloto de la Investigación, elaboración propia, 2018.

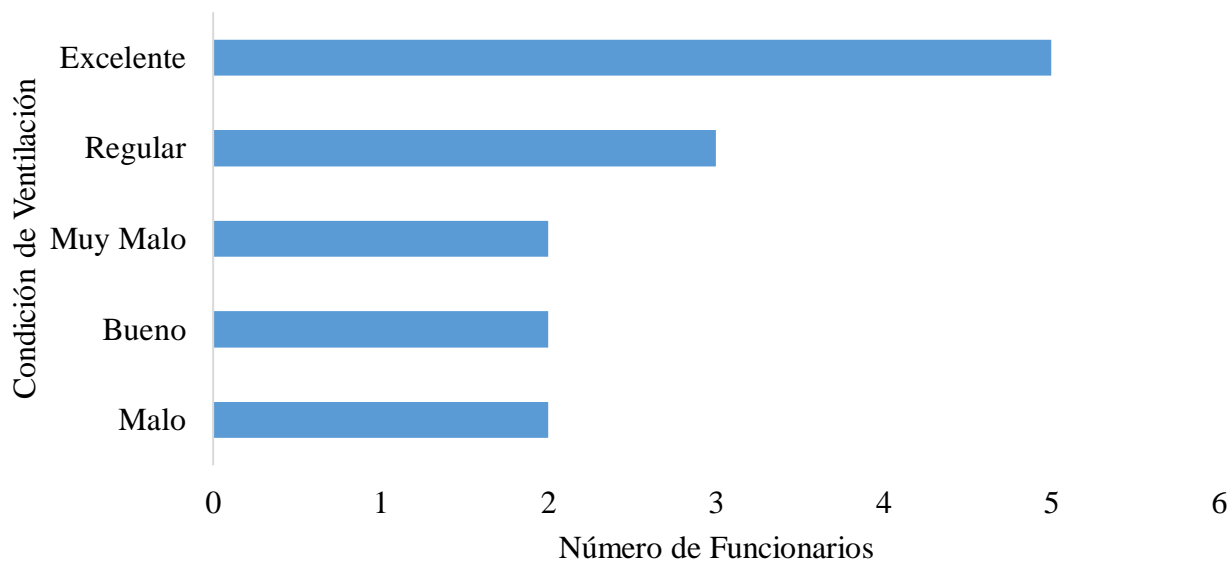


Figura N°2 Distribución de la población encuestada según condición de la ventilación, Municipalidad de Tibás, octubre 2018 Fuente: Plan Piloto de la Investigación, elaboración propia, 2018

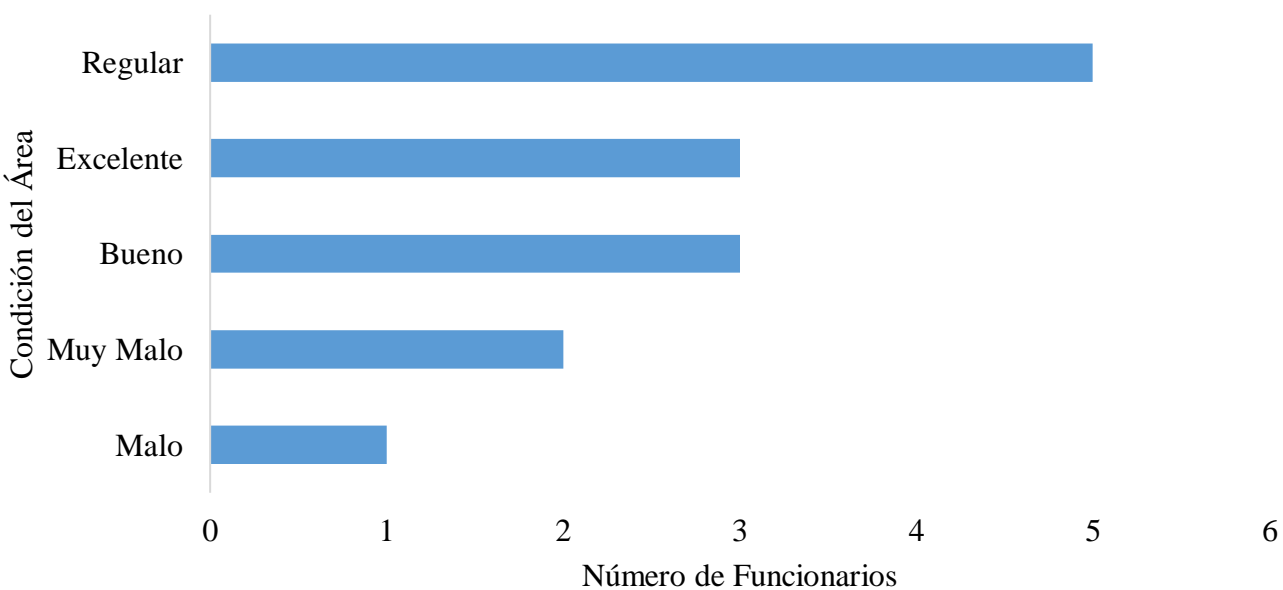
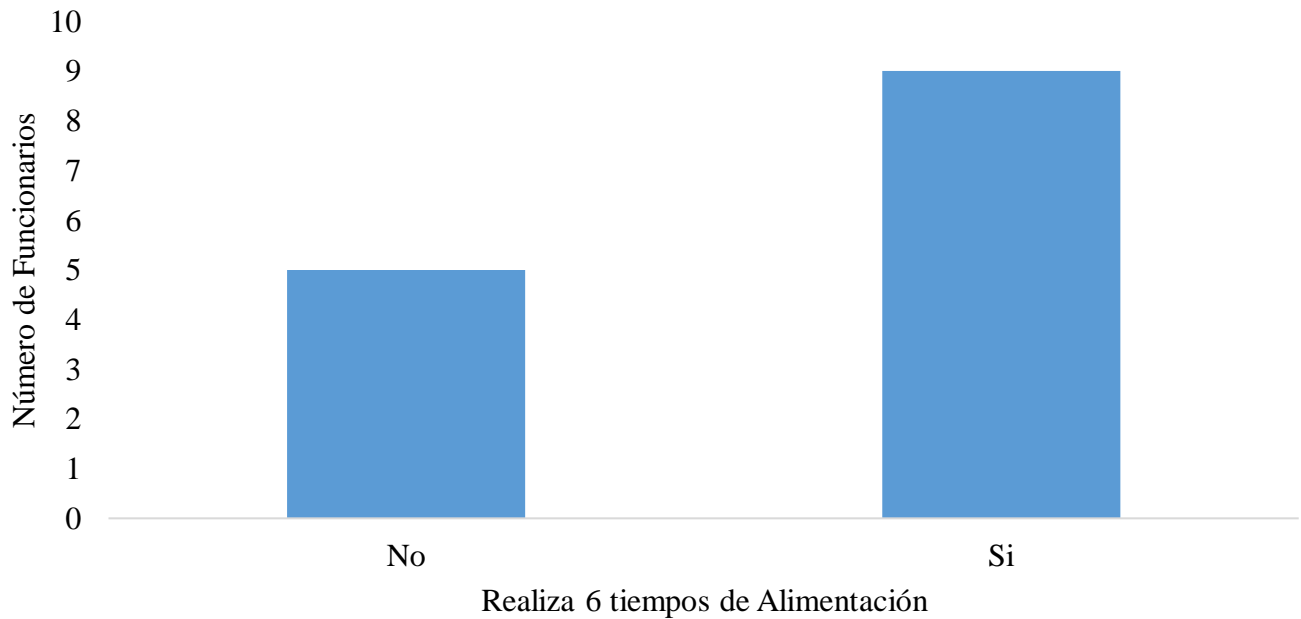
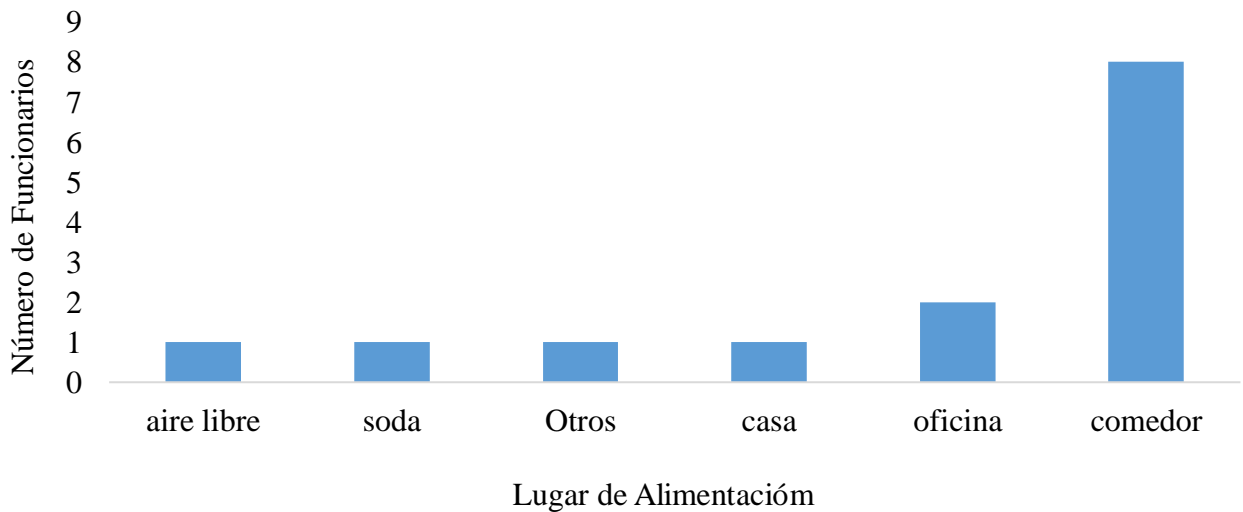


Figura N° 3 Distribución de la población encuestada según condición de techos, pisos, paredes y ventanas, Municipalidad de Tibás, octubre 2018 Fuente: Plan Piloto de la Investigación, elaboración propia., 2018.



*Figura N° 4 Distribución de la población encuestada según los 6 tiempos de alimentación, Municipalidad de Tibás, octubre 2018 Fuente: Plan Piloto de la Investigación, elaboración propia, 2018.*



*Figura N° 5 Distribución de la población encuestada según lugar de alimentación, Municipalidad de Tibás, octubre 2018 Fuente: Plan Piloto de la Investigación, elaboración propia, 2018.*

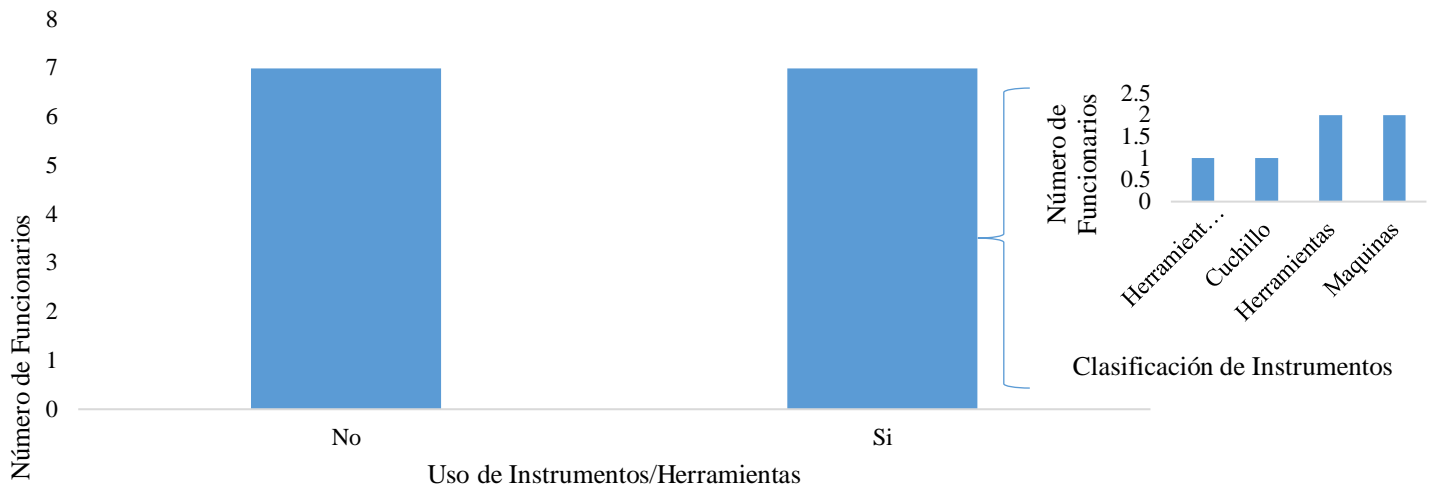


Figura N° 6 Distribución de la población encuestada según uso de Herramientas, Municipalidad de Tibás, octubre 2018. Fuente: Plan Piloto de la Investigación, elaboración propia, 2018.

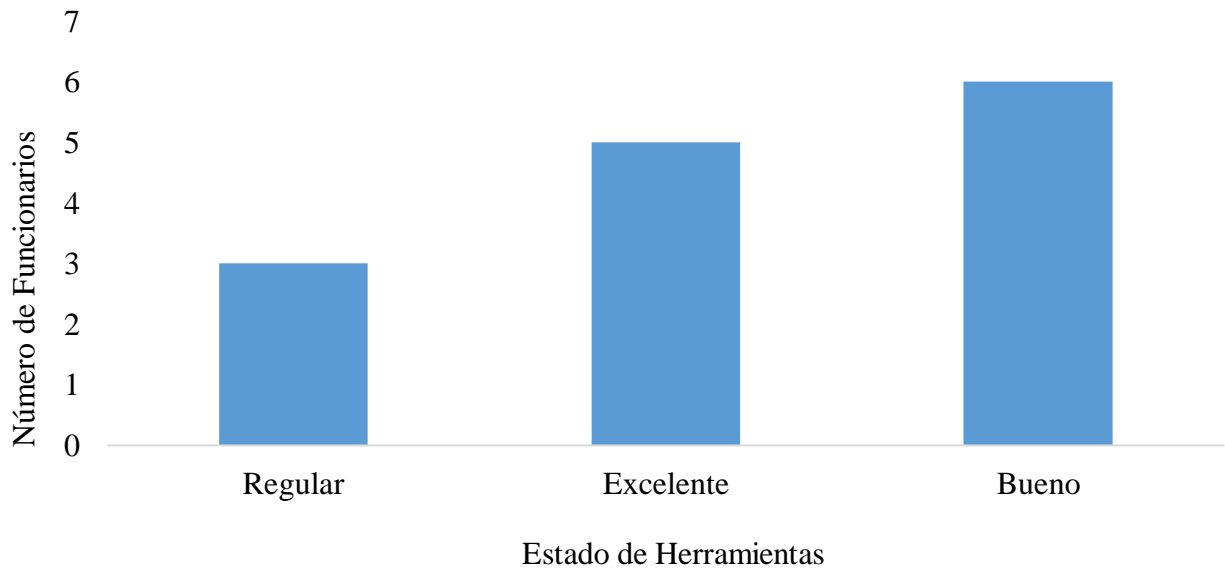
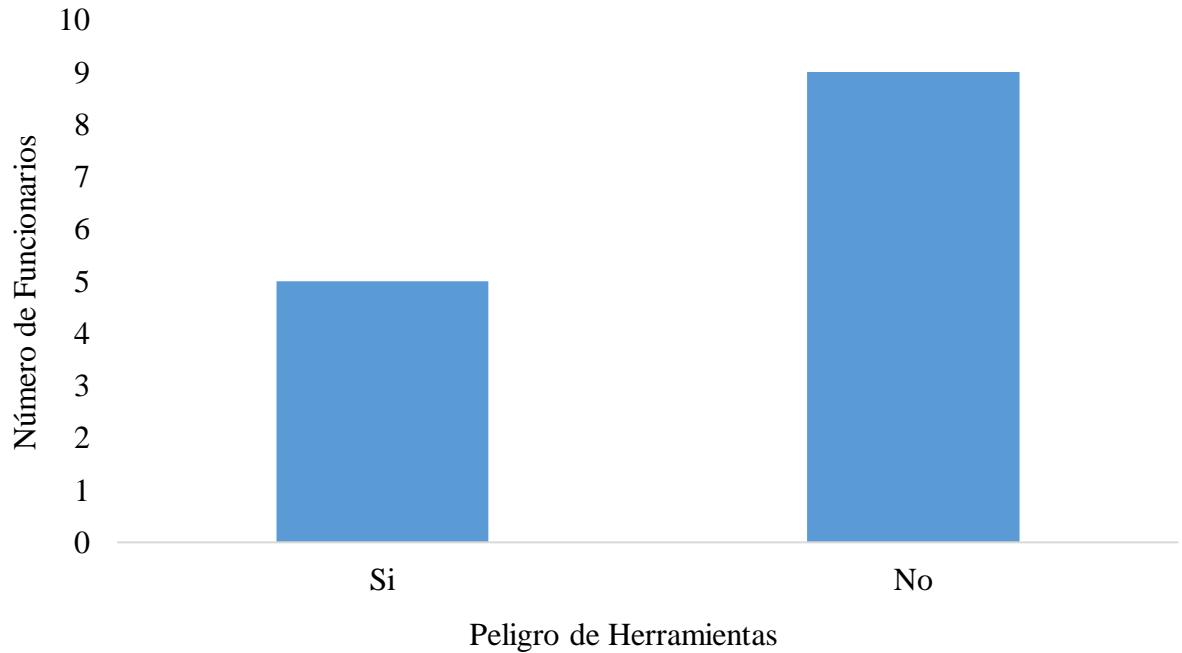
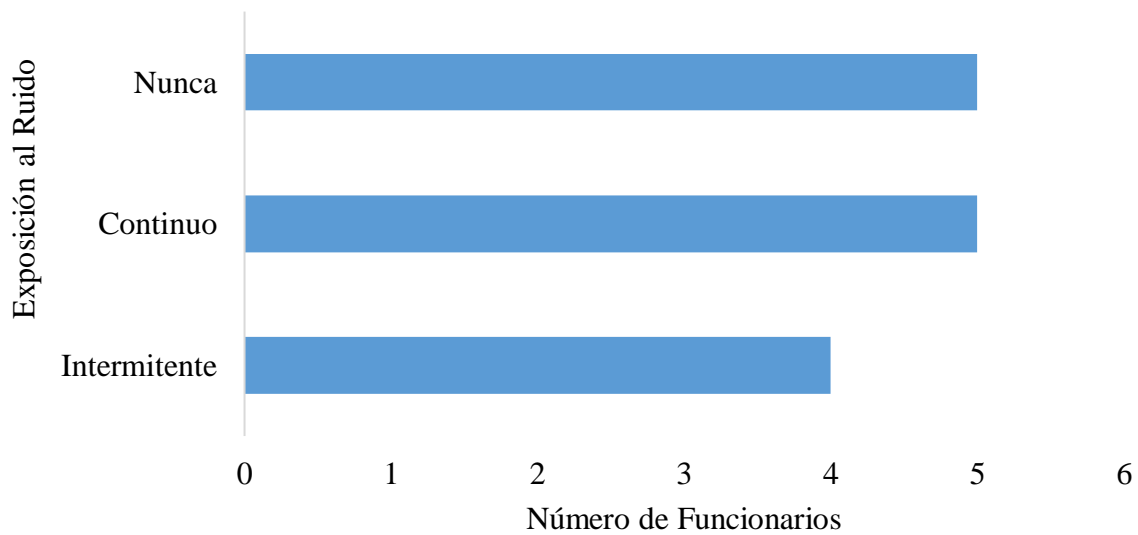


Figura N°7 Distribución de la población encuestada según uso de Herramientas, Municipalidad de Tibás, octubre 2018 Fuente: Plan Piloto, elaboración propia, 2018.



*Figura N° 8 Distribución de la población encuestada según peligro en el uso de las herramientas, Municipalidad de Tibás, octubre 2018 Fuente: Plan Piloto, elaboración propia, 2018.*



*Figura N° 9 Distribución de la población encuestada según exposición al ruido, Municipalidad de Tibás, octubre 2018. Fuente: Plan Piloto, elaboración propia, 2018*

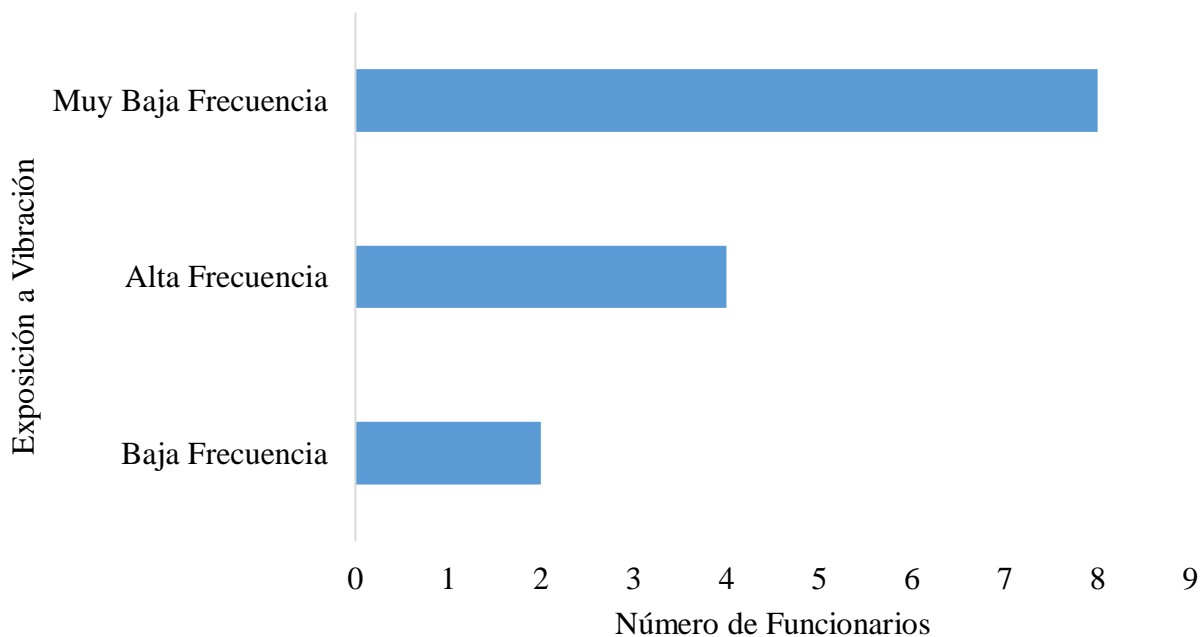


Figura N° 10 Distribución de la población encuestada según exposición a la vibración, Municipalidad de Tibás, octubre 2018. Fuente: Plan Piloto, elaboración propia, 2018.

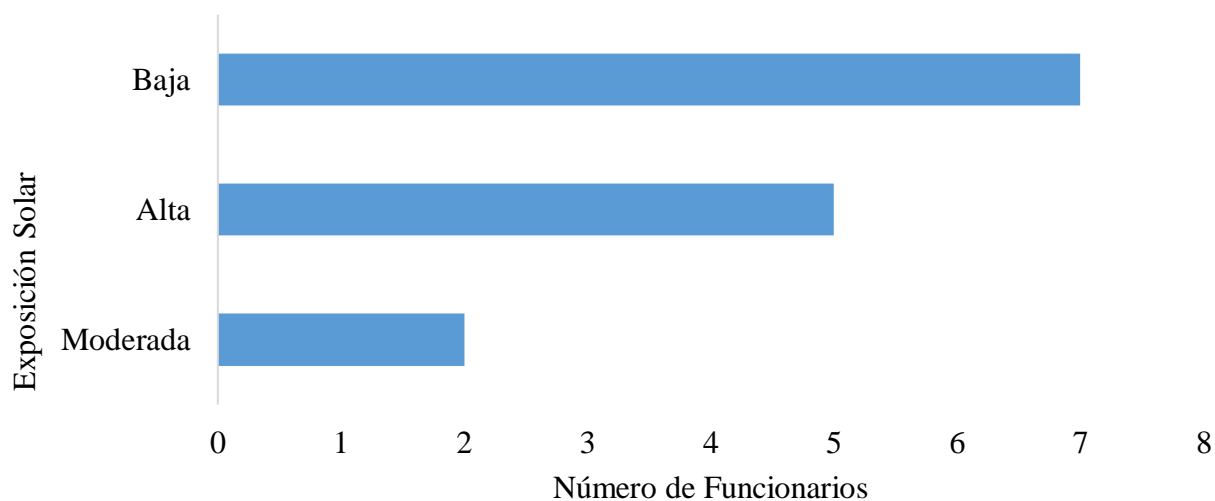


Figura N° 11 Distribución de la población encuestada según exposición solar, Municipalidad de Tibás, octubre 2018. Fuente: Plan Piloto, elaboración propia

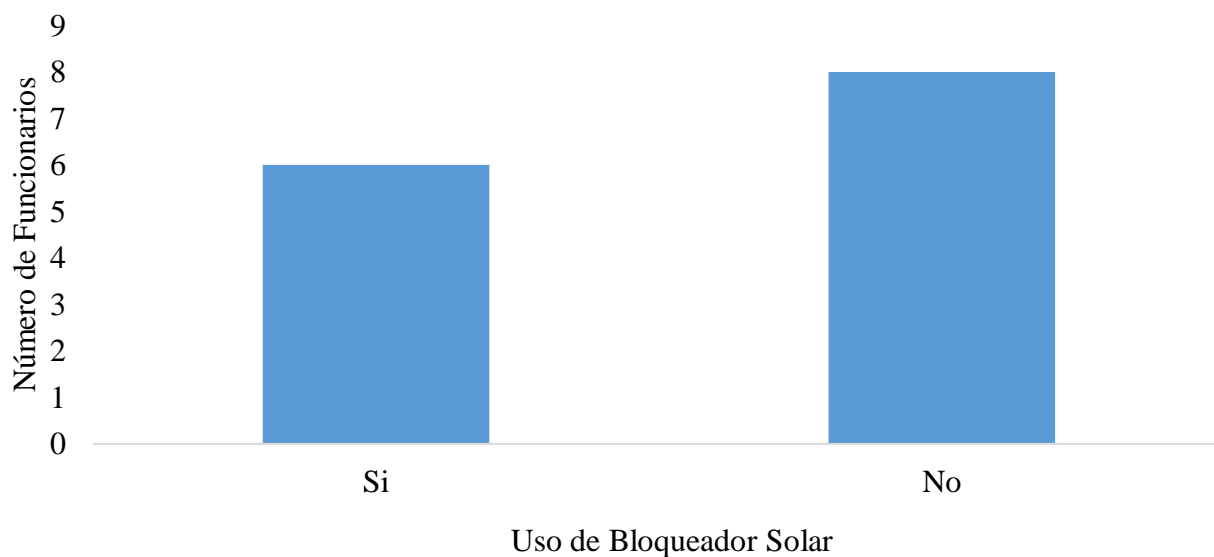


Figura N°12 Distribución de la población encuestada según uso de bloqueador solar, Municipalidad de Tibás, octubre 2018. Fuente: Plan Piloto, elaboración propia, 2018

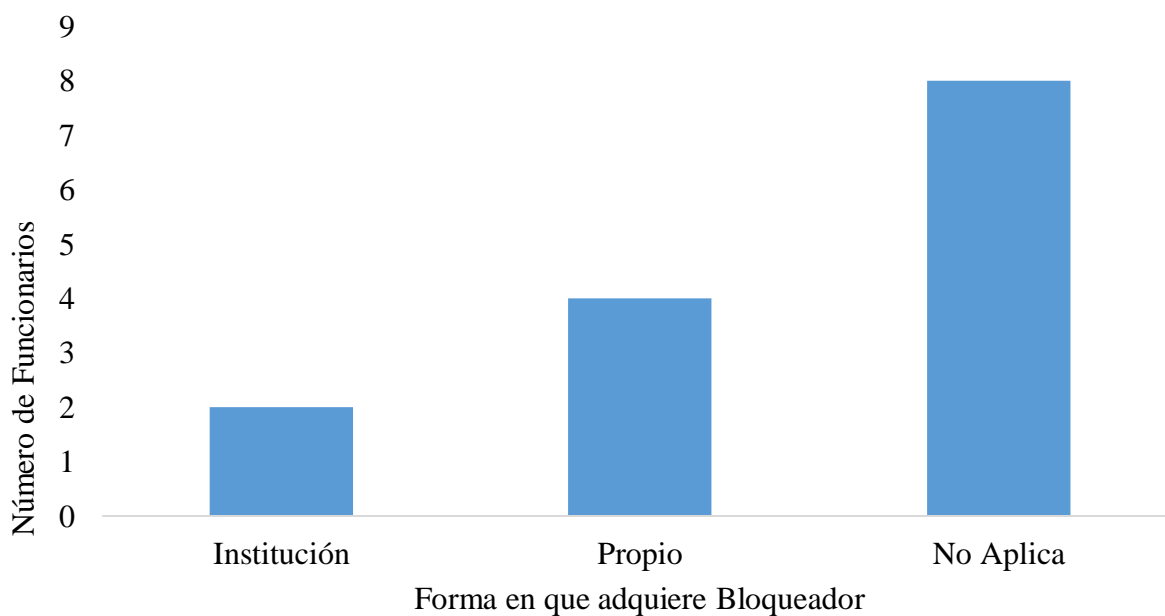


Figura N° 13 Distribución de la población encuestada según adquisición de bloqueador solar, Municipalidad de Tibás, octubre 2018. Fuente: Plan Piloto, elaboración propia, 2018.

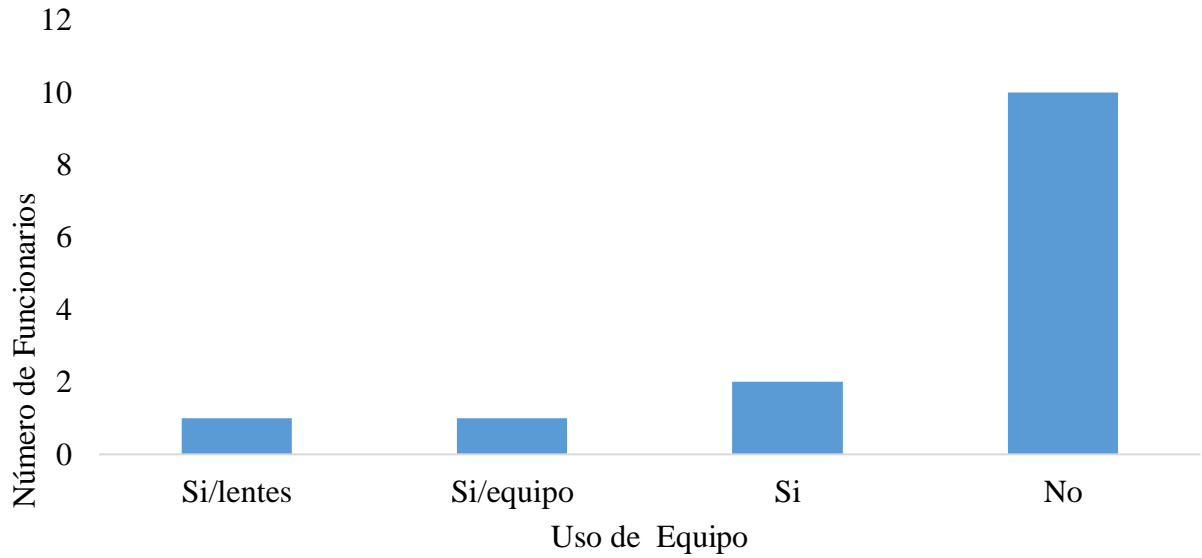


Figura N° 14 Distribución de la población encuestada según uso de equipo de protección, Municipalidad de Tibás, octubre 2018. Fuente: Plan Piloto, elaboración propia, 2018.

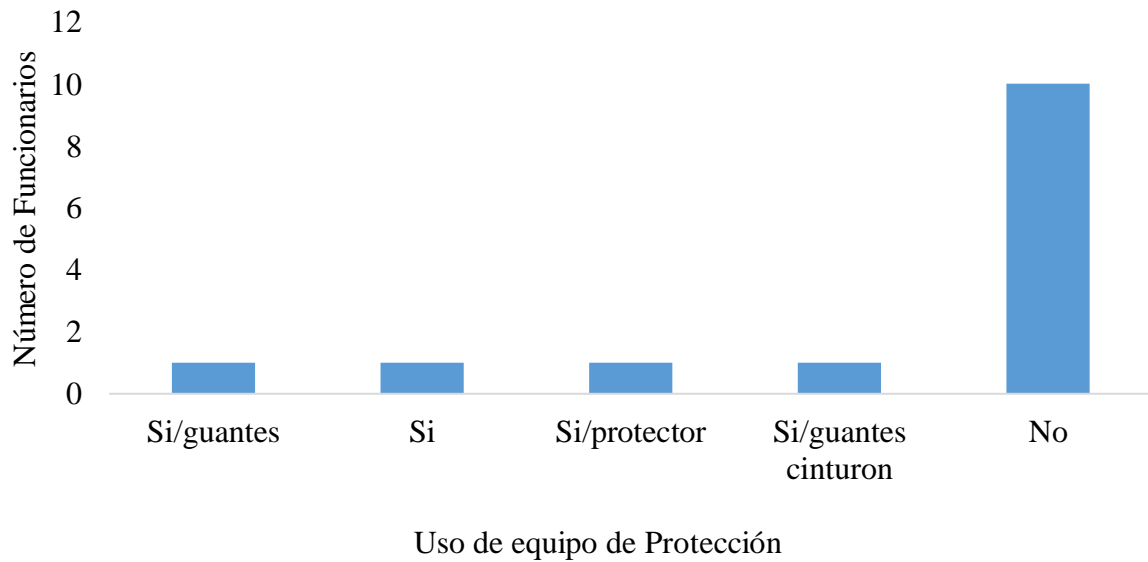
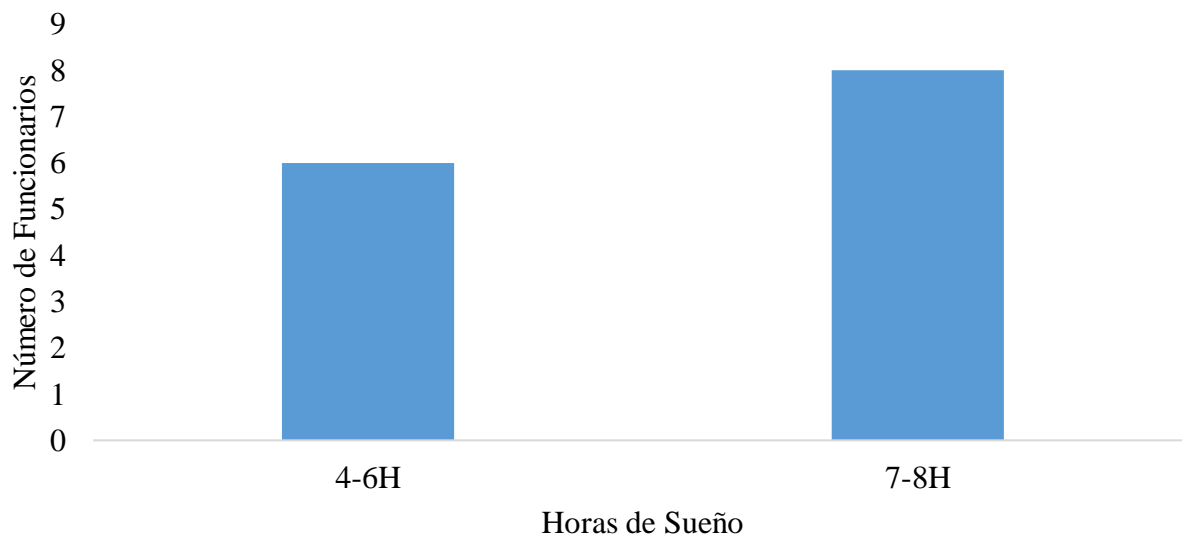
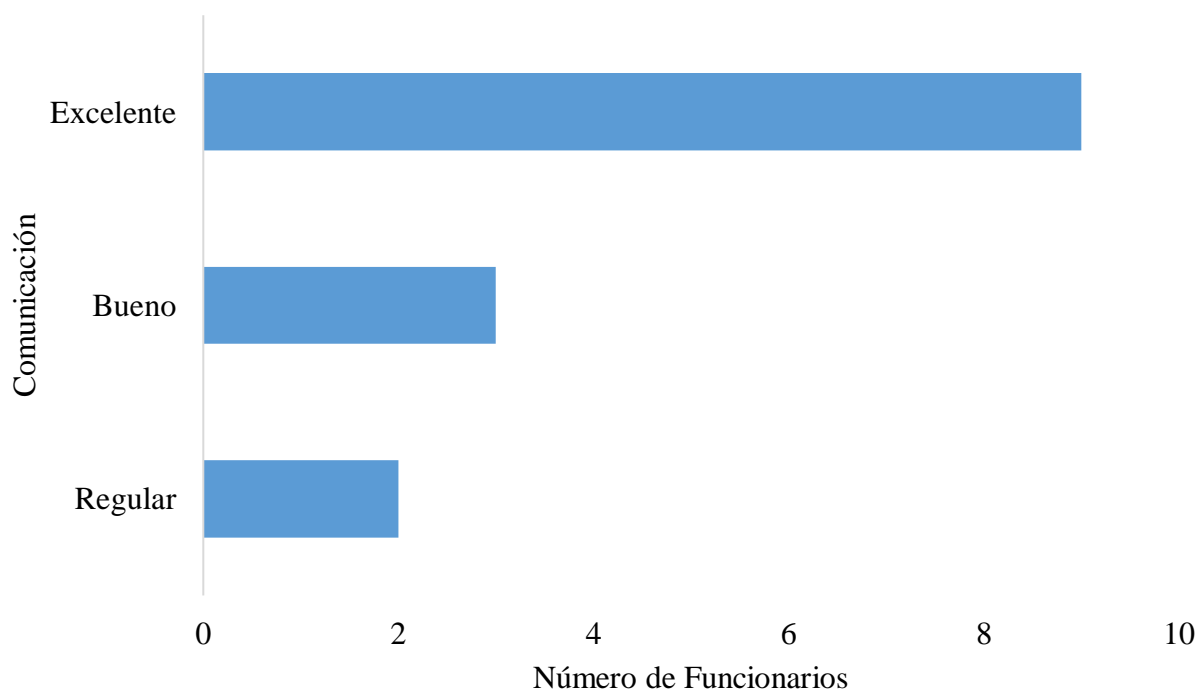


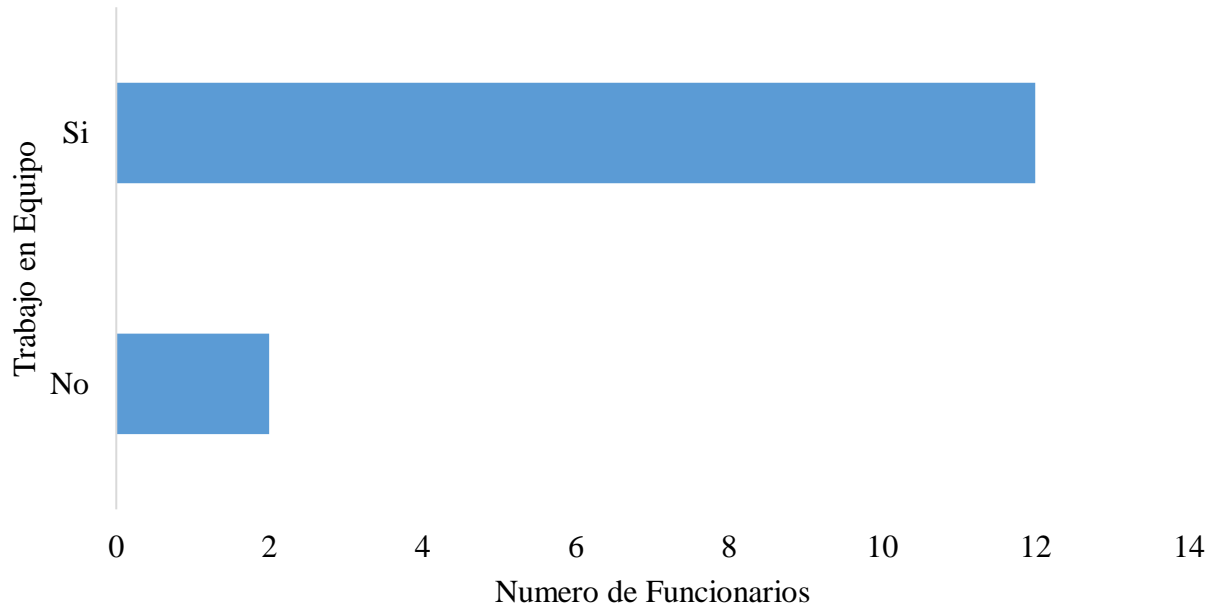
Figura N° 15 Distribución de la población encuestada según uso de equipo de protección, Municipalidad de Tibás, octubre 2018. Fuente: Plan Piloto, elaboración propia, 2018.



*Figura N° 16 Distribución de la población encuestada según horas de sueño, Municipalidad de Tibás, octubre 2018 Fuente: Plan Piloto, elaboración propia, 2018.*



*Figura N° 17 Distribución de la población encuesta según comunicación entre compañeros, Municipalidad de Tibás, octubre 2018 Fuente: Plan Piloto, elaboración propia, 2018.*



*Figura N° 18 Distribución de la población encuesta según trabajo en equipo, Municipalidad de Tibás, octubre 2018 Fuente: Plan Piloto, elaboración propia 2018.*

## DECLARACIÓN JURADA

Yo **Yorleny Sancho Huertas**, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número **113760947** egresado de la carrera de **Enfermería** de la **Universidad Hispanoamericana**, hago constar por medio de éste acto y debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de **LICENCIATURA EN ENFERMERÍA**, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: **Síndrome de Burnout en funcionarios de la Municipalidad de Alajuelita, en relación con las condiciones laborales, III Cuatrimestre 2018**, es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; artículo 70. Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos 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, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. En fe de lo anterior, firmo en la ciudad de San José, a los tres días del mes de abril del año dos mil diecinueve.



Firma del estudiante  
Yorleny Sancho Huertas  
Cédula: 1-13760947



San José, 20 de septiembre del 2018

Señoras (es)  
Facultad de Enfermería  
Universidad Hispanoamericana

Estimadas señoras:

Me permito saludarles y a la vez desearles éxito en el desarrollo de sus funciones académicas y profesionales. La Municipalidad de Alajuelita, por medio de la solicitud brindada el día 18 de setiembre de presente año, para colaborar con la participación de funcionarios de la Municipalidad en la Modalidad de Graduación, denominada Tesis, y optar por el grado de Licenciatura, fue **Aceptada** para la estudiante de la Carrera de Enfermería, **Sancho Huertas Yorleny**, cedula de identidad 1-1376-0947.

Agradecidos por ser tomados en cuenta para la modalidad por parte de la estudiante universitaria y de poder participar con la institución.

Atentamente

  
M.ª Rosario Siles Ferrnández  
Vicealcaldesa Municipal  
Municipalidad de Alajuelita



## CARTA DE LA TUTORA

San José, 03 de mayo, 2019.

*Máster Vanessa Aguilar Zeledón*  
*Sub-Directora Carrera Enfermería*  
*Universidad Hispanoamericana*

Estimada señora:

La estudiante, **SANCHO HUERTAS YORLENY**, cédula **1-1376-0947** me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado: **“SÍNDROME DE BURNOUT EN FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE ALAJUELITA, EN RELACIÓN CON LAS CONDICIONES LABORALES, SAN JOSÉ, III CUATRIMESTRE 2018”**, el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura en Enfermería.

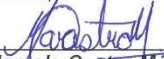
En mi calidad de tutora, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y 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%	16
c)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	26
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	17
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	17
	TOTAL		<b>84</b>

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

Atentamente,

  
 MSc. *Marcela Castro Méndez*  
 Cédula identidad 1-1034-0377  
 Carné Colegio Profesional E-4705

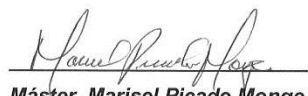
San José, 10 de mayo de 2019

*Departamento de Registro  
Universidad Hispanoamericana  
Presente*

La estudiante Yorleny Patricia Sancho Huertas, cédula de identidad número 1-1376-0947, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado "SÍNDROME DE BURNOUT EN FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE ALAJUELITA, EN RELACIÓN CON LAS CONDICIONES LABORALES, SAN JOSÉ, III CUATRIMESTRE 2018" el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura en Enfermería.

En mi calidad de lectora, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas y evaluando los aspectos relativos a la congruencia entre el tema, objetivos, cuadro de variables, instrumento, análisis y tabulación de los datos se determina dar aval al documento final para pasar a la fase del filólogo.

Atentamente,



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

**Carta de aprobación filológica**

San José, 22 de mayo de 2019

Máster Vanessa Aguilar Zeledón  
Carrera de Enfermería  
Universidad Hispanoamericana

Estimada señora:

He revisado y corregido en todos los extremos filológicos: la redacción, la ortografía, la puntuación, la morfología, la sintaxis y los vicios de la tesis titulada **“Síndrome de Burnout en funcionarios de la Municipalidad de Alajuelita, en relación con las condiciones laborales, San José, III cuatrimestre 2018”**, presentada por la estudiante Yorleny Sancho Huertas, para optar por el grado académico de **Licenciatura en Enfermería**.

Con las correcciones realizadas en este trabajo de investigación, este es un documento con valor filológico y cumple con los requisitos necesarios para ser presentada ante las autoridades universitarias correspondientes.

Atentamente,



Margarita Sirlene Chaves Bonilla

Filóloga

Cédula # 2 0717 0620

Carné afiliado # 83791 "COLYPRO"



**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA  
BIBLIOTECA  
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA  
REPRODUCCION PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA  
DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACION**

San José, 17 de Julio del 2019.

Señores:  
Universidad Hispanoamericana  
Centro de Información Tecnológico (CENIT)

Estimados Señores:

El suscrito (a) Yolany Sandra Huertas con número de identificación 1-13760947 autor (a) del trabajo de graduación titulado Síndrome de Burnout en funcionarios de la Municipalidad de Alajuelita, en relación con las condiciones laborales, San José, III Cuatrimestre 2018.

presentado y aprobado en el año 2019 como requisito para optar por el título de licenciatura en Enfermería; ~~(SI)~~ (NO) autorizo al Centro de Información Tecnológico (CENIT) para que con fines académicos, muestre a la comunidad universitaria la producción intelectual contenida en este documento.

De conformidad con lo establecido en la Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos N° 6683, Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica.

Cordialmente,

Yolany S. Huertas  
Firma y Documento de Identidad